



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DE VIDA LABORAL PERCIBIDA POR LOS
PROFESIONALES DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD
VALLECITO I-3 Y CENTRO DE SALUD SIMON BOLIVAR I-3,
PUNO-2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MABEL ALFONTE HUANCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres Ramon I. Alfonte Huallpa y Nelly Huanca Clemente, por ser un pilar importante y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron y por su amor, trabajo, sacrificio y esfuerzo en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

A toda mi familia y seres queridos por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Mabel Alfonte Huanca



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, Universidad Nacional del Altiplano Puno, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A la facultad de Enfermería; a toda su plana docente por impartirnos conocimientos y experiencias que recordare toda mi vida.

Con mucho cariño, respeto y gratitud a mí querida asesora de investigación: M.Sc. Elsa Gabriela Maquera Bernedo, por sus orientaciones y apoyo incondicional durante el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A los miembros del jurado calificador: Dra. Abarca Fernandez Denices Soledad, Dra. Esteves Villanueva Angela Rosario, Dra. Zoraida Nicolasa Ramos Pineda por sus sugerencias y aportes que nos brindaron para la culminación del presente trabajo de investigación.

A los directores y personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3 por su valiosa colaboración en el llenado de los cuestionarios para la presente investigación.

Gracias a mis padres por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Mabel Alfonte Huanca



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ACRÓNIMOS

RESUMEN 8

ABSTRACT..... 9

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 10

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 12

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 12

1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 13

CAPITULO II

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO 14

2.2. MARCO CONCEPTUAL 22

2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 23

CAPITULO III

III. MATERIALES Y MÉTODOS



3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	28
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	30
3.5. TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32

CAPITULO IV

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	52

Área : Gerencia y gestión en salud

Tema : Calidad de vida laboral percibida por profesionales de salud

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 29 de septiembre

2020



ÍNDICE DE TABLAS

- TABLA N°1: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno2019.....Pag. 35
- TABLA N° 2: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en la dimensión de apoyo directivo en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.....Pag. 36
- TABLA N° 3: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en la dimensión de demanda de trabajo en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.....Pag. 37
- TABLA N° 4: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en dimensión de motivación intrínseca en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.....Pag. 38



ACRÓNIMOS

CVL: Calidad de vida laboral

CVLA: Calidad de vida laboral alta

CVLM: Calidad de vida laboral media

CVLB: Calidad de vida laboral baja

AD: Apoyo directivo

DT: Demanda de trabajo

MI: Motivación intrínseca

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

CVP: Calidad de vida profesional



RESUMEN

La investigación se realizó en la ciudad de Puno, en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3”, con el objetivo de Determinar la calidad de vida laboral de los profesionales de Salud; el estudio es de tipo no experimental, descriptivo y de corte transversal. La población - muestra del estudio estuvo conformada por todos los profesionales de la salud que laboran actualmente, siendo estos 29 profesionales en ambos establecimientos. La investigación uso la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario validado (CVL- 35) con alfa de Crombach 0.84 (confiabilidad comprobada), consta de 35 preguntas que valora 3 factores: apoyo directivo (AD), demanda de trabajo (DT), motivación intrínseca (MI). Resultados: en los factores de apoyo directivo y demanda del trabajo, el 93.1% y 69% de los profesionales tienen percepción media, respectivamente, y en motivación intrínseca el 86.2% tiene percepción alta; en términos generales el 79.3% de los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito y Simón Bolívar perciben una calidad de vida laboral media.

Palabras Clave: Calidad, Vida laboral, Profesional de salud.



ABSTRACT

The research was carried out in the city of Puno, at the Vallecito I-3 Health Center and the Simón Bolívar I-3 Health Center”, with the aim of determining the quality of working life of Health professionals; the study is non-experimental, descriptive and cross-sectional. The population - sample of the study was made up of all health professionals currently working, these being 29 professionals in both establishments. The research used the survey technique and as an instrument the validated questionnaire (CVL-35) with Crombach's alpha 0.84 (proven reliability), it consists of 35 questions that assesses 3 factors: directive support (AD), work demand (DT), intrinsic motivation (MI). Results: in the factors of managerial support and job demand, 93.1% and 69% of the professionals have medium perception, respectively, and in intrinsic motivation 86.2% have high perception; In general terms, 79.3% of the health professionals of the Vallecito and Simón Bolívar Health Center perceive an average quality of work life.

Key Words: Quality, Work life, Health professional.



CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Calidad de Vida laboral (CVL) se ha transformado en una de las principales preocupaciones de las empresas. La razón es sencilla: de ello dependen muchos aspectos del comportamiento y estado de ánimo de los trabajadores(1). La Motivación, el compromiso, la productividad y otros aspectos positivos están relacionados a una buena calidad de vida laboral y pueden influir positiva o negativamente en el rendimiento de cada trabajador.

La CVL cobró un especial interés en EE.UU en la década de los años 70, donde alcanzo un reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del movimiento de “CVL”. Las reivindicaciones de este movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo presentando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida (2).

Con relación a lo expuesto, la Organización Mundial del Trabajo (OIT) en el año 2015, estimó que cada año mueren 2,78 millones de hombres y mujeres como resultado de accidentes, enfermedades o heridas relacionadas con el trabajo; también existen accidentes no fatales en el lugar de trabajo los cuales suman alrededor de 374 millones de incidentes que provocan al menos cuatro días laborables perdidos por incapacidad. (3) Adicionalmente 8% de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales. Hacerse cargo de esta impresionante tasa de mortalidad, costo económico y pérdidas a largo plazo de los recursos humanos derivada de ambientes de trabajo no saludables, es por mucho, un reto formidable para países, sectores económicos, promotores y profesionales de la salud (4). Por otro lado, en los últimos tiempos se ha estudiado mucho acerca de la calidad de vida, sin embargo resulta importante cuando se trata de profesionales de la salud, ya que diversos estudios han encontrado altos niveles de estrés laboral en esta población lo que compromete la salud del profesional (5).

El problema ha sido estudiado parcialmente y de ello se conoce que en el año 2010, en un estudio realizado por la Universidad de Alcalá se informa de la incidencia de algunos de estos problemas entre los países más avanzados: En Estados Unidos, la depresión clínica llego a afectar cada año a la décima parte de los adultos en edad de trabajar al igual



que en Finlandia más del 50% de trabajadores sufren algún tipo de síntomas relacionados con estrés, tales como ansiedad, depresión y dolor físico (6). Por último informan, que en el Reino Unido, casi 3 de cada 10 empleados sufren anualmente problemas de salud mental, cuya causa de base es el estrés (7). Otros estudios revelan que los profesionales de la salud perciben calidad de vida media y baja en países como México, España y Perú (8)(9)(23).

Nuestro país no es ajeno a los cambios de esta problemática. En los últimos 20 años, el Perú está afrontando cambios sustanciales no solo en lo relacionado al aspecto económico, sino también al político, social y cultural, como resultado de la globalización. La implementación de nuevas tecnologías tanto en la empresa como en el mercado nacional, así como un incremento en la inversión privada extranjera ha permitido este crecimiento económico en nuestro país (10). A pesar de ello, el crecimiento económico no garantiza el éxito de las organizaciones. Estas han tomado conciencia de que ni la tecnología ni el dinero podrán garantizarles el éxito, ni la efectividad ante las exigencias de la sociedad mientras no se revalore el principal capital de la empresa: el capital humano. (11) Asimismo, se han desarrollado varias investigaciones vinculadas a diversos factores humanos relacionados al ambiente laboral (valores, compromiso, clima, satisfacción, autoestima, entre otros) que puedan estar influyendo en el rendimiento de los trabajadores para el desarrollo efectivo de las organizaciones. Los resultados. Consideran que la autoestima y los valores organizacionales son importantes en el éxito personal y organizacional. Es así que las empresas deben asumir una nueva responsabilidad sobre el desarrollo personal de los trabajadores.

En los párrafos anteriores se evidencia que hay una mala calidad de vida laboral en diferentes instituciones. En Puno la calidad de vida de los profesionales de salud en los Establecimientos de Salud de categoría I-3 se encuentran en una situación no tan satisfactoria para los profesionales y para los pacientes encontrando diversas dificultades para llevar una calidad de vida favorable, el Establecimiento de Salud Vallecito no es ajeno a esta problemática, viendo en el factor de apoyo directivo, en el establecimiento de salud los profesionales no siempre son recompensados por el trabajo que realizan, cada profesional se centra en el trabajo que le corresponde y en pocas ocasiones realizan trabajos en equipo que permita la atención integral e integrada para satisfacer las necesidades del paciente, ya que la institución no cuenta con espacios confortables para



así incentivar el trabajo del profesional y reducir la carga laboral; con relación a la demanda de trabajo; los profesionales atienden a la población que acude al Establecimiento de Salud, siendo esta población programada del establecimiento como pacientes externos referidos por otros centros de salud de menor categoría, cuentan con 14 mil asegurados según HIS el promedio de atenciones diarias es: 25 niños en consultorio CRED y en Medicina General respectivamente, 20 en Obstetricia, 10 en salud materna y 25 adultos en Medicina; por otro lado los trabajadores se esfuerzan para lograr la satisfacción del paciente, pero no reciben reconocimiento cuando lo hacen; en alguna oportunidad se reportaron conflictos laborales entre profesionales debido al incumplimiento del trabajo, o intrusión en las actividades propias de cada profesión; además deben cumplir sus funciones en ambientes muy reducidos (2 m. * 3m. aprox.) y hacinados (2 a 3 profesionales por ambiente).

Así también, en el Centro de Salud Simón Bolívar I-3 se encontró similar situación al anterior establecimiento ya mencionado, los profesionales no son recompensados por su trabajo; además deben cumplir sus funciones en ambientes poco confortables puesto que el establecimiento se encuentra dividido en dos lugares uno adyacente al otro, en el primer ambiente para la atención de medicina, tóxico, inmunizaciones, odontología y jefatura contando con un espacio reducido (2.m. * 3m. aprox.) para la atención a los pacientes, el segundo ambiente adyacente al primero adecuado con material prefabricado (madera) sirven para la atención de CRED, Adulto y Obstetricia, el establecimiento cuenta con 23,473 asegurados y una población de 17,993 para referencias por emergencias, por otro lado los profesionales de salud manifiestan su incomodidad por la carga de trabajo que presentan el día a día, también por los conflictos laborales que suelen presentarse con otros profesionales por el incumplimiento de sus actividades.

Viendo esta problemática se decidió investigar el problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo es la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:



Determinar la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019

Objetivos Específicos:

- Identificar la calidad de vida laboral en el factor de apoyo directivo, percibida por los profesionales de salud de los Centros de Salud I-3 Vallecito y Simón Bolívar
- Identificar la calidad de vida laboral en el factor de demanda de trabajo, percibida por los profesionales de salud de los Centros de Salud I-3 Vallecito y Simón Bolívar.
- Identificar la calidad de vida laboral en el factor de motivación intrínseca, percibida por los profesionales de salud de los Centros de Salud I-3 Vallecito y Simón Bolívar.

1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

La calidad de vida laboral percibida por los profesionales del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3 es baja.



CAPITULO II

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CALIDAD

La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa.(12)

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. (13)

La definición de calidad según (American Society for Quality Control) como la “totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (14).

2.1.2. CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida consiste en la sensación de bienestar que puede ser experimentada por los individuos y representa la suma de sensaciones subjetivas y personales del «sentirse bien» (15).

Por otro lado, la Calidad de Vida es una combinación de elementos objetivos y subjetivos. Elementos objetivos: Bienestar material, salud objetivamente considerada, relaciones armónicas con el ambiente y la comunidad. Elementos subjetivos: Intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida. (16)

Según la OMS, la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata



de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno (22),

2.1.3. CALIDAD DE VIDA LABORAL

El término calidad de vida fue acuñado por Louis Davis en 1970 y por medio de él pretendía describir que deberían promover todas las organizaciones por el bienestar y la salud de todos sus trabajadores para que estos cumplieran satisfactoriamente sus labores (Segurado & Agulló, 2002; Chiavennato, 2004; Gómez, 2010). Los primeros trabajos de calidad de vida laboral se referían a este concepto desde una perspectiva unidimensional, los cuales equiparaban el término de calidad de vida con otros conceptos similares como bienestar, satisfacción global, o felicidad. (23)

El concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL) abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son la retribución, los horarios, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc. Que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. (5)

Así mismo Davis, Keith afirma Calidad de vida en el trabajo se refiere a la naturaleza favorable o desfavorable del ambiente de trabajo en su totalidad para las personas.

Según Robbins, Stephen P. Calidad de vida laboral, se refiere al proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados, estableciendo mecanismos que les permite participar por completo en las decisiones que diseñan su vida en el trabajo.

Por su parte Koontz y Weihrich define Calidad de vida laboral no solo es un método de grandes posibilidades para el enriquecimiento de puestos, sino también un campo interdisciplinario de investigación donde se combina la psicología y sociología industrial y organizacional, la ingeniería industrial, la teoría y desarrollo de las organizaciones, las teorías sobre la motivación y liderazgo, las relaciones industriales (17).

Según Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos



en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial. La calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar. (1)

2.1.3.1. FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Los conceptos definidos, y la revisión bibliográfica que se realizó del tema se encontró a más de tres autores que utilizan similar justificación y metodología para el estudio al igual que Cabezas (18) quien considera tres factores determinantes en la calidad de vida laboral los cuales son: apoyo directivo, demanda de trabajo y motivación intrínseca.

a) Apoyo Directivo

Sin duda, percibir el apoyo y reconocimiento de un superior por el esfuerzo y trabajo bien hecho, es uno de los factores que influyen eficazmente en la productividad de los profesionales. Sin embargo altas demandas laborales y poco control sobre su labor son los elementos fundamentales para desencadenar elevados niveles de estrés en el trabajador (24).

Como directivos o responsables de área no vamos a poder impedir que surjan pequeñas disputas, debemos asumirlas como algo inherente a las relaciones interpersonales que se dan en el ámbito empresarial. Pero nuestra capacidad en la gestión de conflictos en los equipos va a determinar que las desavenencias no se conviertan en problemas serios ni se extiendan por la oficina. De hecho, los conflictos laborales son el tercer motivo de las renuncias en las empresas y generan dos de cada diez despidos, según un estudio del portal de empleo. (25)

Se refiere al soporte emocional que brindan los directivos a las personas que trabajan en la institución. Se consideran los siguientes aspectos: la posibilidad de expresar lo que se siente y necesita, la satisfacción con el sueldo, el



reconocimiento del esfuerzo, la oportunidad de ser promocionado, el apoyo de los jefes o adjuntos y compañeros. Asimismo, se incluye la recepción de la información de los resultados del trabajo, la autonomía o libertad de decisión, la variedad de trabajo y la posibilidad de ser creativo, entre otros aspectos. (5)

- **Posibilidad de expresar lo que se siente y necesita:** Incluye la posibilidad de comunicarse a través de palabras, en este caso expresar a la persona que ostenta el cargo de inmediato superior y/o a los compañeros, los sentimientos y necesidades, con la finalidad de hacer un mejor trabajo. Expresar aquello que uno siente, lo que nos da miedo, decir las cosas que nos generan alegría, expresar nuestro agradecimiento o mostrar muestras de disculpas es lo que nos ayuda a liberar y a compartir nuestros sentimientos, y es la mejor manera de sentirnos bien. (19)
- **La satisfacción con el sueldo:** es el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad en este caso respecto al salario recibido. (20)
- **El reconocimiento del esfuerzo:** es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. (21)
- **La oportunidad de ser promocionado:** Todo trabajador tiene derecho a mejorar su situación dentro de la empresa, organización o administración donde trabaje. En este sentido, puede intentar promocionarse económicamente o a un ascenso profesional, a fin de acceder a un cargo superior con una mayor responsabilidad y remuneración salarial superior. (22)
- **El apoyo de los jefes o adjuntos y compañeros:** es la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes. (23)
- **Recepción de la información de los resultados del trabajo:** son los resultados del desempeño de trabajos realizados. (24)



- **La autonomía o libertad de decisión:** es la capacidad de elegir y tomar decisiones (25). Es la que permite al sujeto desarrollarse sin limitación alguna, libremente, pero con responsabilidad; esto es, al mismo tiempo deberá permitirle ver que los nuevos modos de producción del conocimiento. (26)
- **La variedad de trabajo:** es el grado en el cual el puesto requiere una variedad de actividades diferentes para que así el trabajador ponga en práctica habilidades y talentos diferentes. (27)
- **Posibilidad de ser creativo:** La creatividad es una de las capacidades más importantes que tiene todo ser humano porque le permite hacer contacto con una parte interior que le ayuda al desarrollo de la intuición, la imaginación, la iniciativa y la percepción, así como en la creación de nuevas ideas o soluciones innovadoras ante cualquier tipo de problema. (28)

b) Demandas De Trabajo

La demanda de trabajo, al igual que la de los demás recursos productivos, se deriva de la demanda del producto o servicio al que contribuye a producir o a suministrar.

La demanda de trabajo está compuesta por las empresas o empleadores, que compran servicios. La oferta de trabajo se compone por los trabajadores, quienes venden su servicio. La interacción de ambas determina los salarios en el mercado laboral, aquél donde los individuos intercambian servicios.

Podemos clasificar el mercado en trabajo primario, donde los salarios son altos y la rotación es baja; y en trabajo secundario, donde los salarios son bajos y la rotación es alta. Para garantizar el funcionamiento del mercado primario se acostumbra mantener salarios altos; sin embargo, la buena paga puede mantener, más no asegura, la eficiencia y motivación constante de los trabajadores. (27)

Se considera la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo, que incluyen los indicadores de: la cantidad de trabajo, las prisas y agobios, presión que se recibe por la cantidad de trabajo o para mantener la calidad. De la misma manera, los conflictos con otras personas del trabajo, la falta



de tiempo para la vida personal, la incomodidad física en el trabajo, la carga de responsabilidad y las interrupciones molestas, entre otros aspectos. (5)

- **La cantidad de trabajo:** La cantidad de trabajo depende de la demanda de producto o servicio(29). Es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones. (30)
- **Las prisas y agobios:** es la necesidad o deseo de ejecutar algo con urgencia. El agobio es un estado que nos invade a los seres humanos normalmente cuando estamos sometidos a muchas presiones en los diferentes ámbitos de la vida o cuando una determinada situación se torna insostenible e inmanejable y que se caracteriza especialmente por la experimentación de una enorme molestia y fatiga. (31)
- **Presión que se recibe por la cantidad de trabajo:** es el exceso de exigencias y presiones, la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. (32)
- **Conflictos con otras personas del trabajo:** puede explicarse por la confluencia de una serie de procesos políticos, económicos, sociales y culturales (33). Un conflicto laboral se puede entender como una disputa entre miembros de una organización a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación. (34)
- **La falta de tiempo para la vida personal:** es la ausencia de espacios dedicados a asuntos personales del hogar, para lograr una satisfacción laboral y familiar Se debería realizar la gestión del tiempo Para lograr un equilibrio entre un rendimiento laboral óptimo y una vida personal satisfactoria. (35)
- **La incomodidad física en el trabajo:** Se puede definir la carga física del trabajo como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral (36). Estos requerimientos conllevan una serie de esfuerzos por parte del trabajador que supondrán un mayor consumo de energía cuanto mayor sea el esfuerzo.(37)



- **La carga de responsabilidad:** son las responsabilidades laborales, es el nivel de compromiso que asume un empleado. (38)
- **Interrupciones molestas:** son situaciones por llamarlo de alguna manera, con las que nos encontramos en muchas ocasiones a lo largo del día, que tanto odiamos, que nos causan interrupciones en las actividades que estamos realizando como: la infraestructura antigua, ruidos, clima, etc. (39)

c) Motivación Intrínseca

Es la motivación individual interna que cada persona tiene y es producto de diversos factores internos que originaron una necesidad lo que llevó a una conducta para satisfacer el aspecto laboral.

La motivación intrínseca es la que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas. La propia ejecución de la tarea es la recompensa. A diferencia de la motivación extrínseca, basada en recibir dinero, recompensas y castigos, o presiones externas, la motivación intrínseca nace en el propio individuo.

Aunque todo nuestro sistema laboral se basa en que la motivación es un mecanismo totalmente racional seremos más productivos si obtenemos un mayor beneficio a cambio, recientes estudios indican que esto no es así. La motivación extrínseca solo funciona hasta que conseguimos cubrir un nivel de vida que consideramos aceptable. Cuando nuestras necesidades básicas están cubiertas, un incremento en los ingresos ya no produce un aumento de felicidad en la misma medida. (26)

La motivación intrínseca es la Motivación personal, se mide por factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional. Aquí se consideran: el tipo de trabajo que realiza, la motivación que experimenta, la exigencia de capacitación, el apoyo familiar y las ganas de ser creativo. De la misma manera, la capacitación que recibe y el apoyo del equipo. (5)

- **Tipo de trabajo que realiza:** existen diferentes tipos de trabajos que van a depender de la actividad o tarea que se realice y la capacidad que tiene la persona o el nivel de preparación con que cuenta. (40)



- **La motivación que experimenta:** la motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. (41)
- **La exigencia de capacitación:** el requerimiento de la capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores. (42)
- **El apoyo familiar:** se refiere a la presencia de la unidad familiar durante el proceso de enfermedad, discapacidad y asistencia de uno de sus miembros (43). La familia se muestra como una importante proveedora de soporte también en el ámbito de la salud de sus miembros. (44)
- **Ganas de ser creativo:** Mantener la mente activa, es decir realizar tareas que supongan un reto para el empleado. Dar confianza para que cada uno exprese sus ideas con total comodidad, fomentar la comunicación e intercambio de ideas en un ambiente de confianza. (45)
- **Capacitación que recibe:** por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo. (46)
- **Apoyo de mi equipo:** es la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes. (47)

2.1.4. PERCEPCION:

La percepción es el proceso de organización e interpretación de la información sensorial que permite reconocer el sentido de los objetos y los acontecimientos.(48)

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.(49)



2.1.4.1. Percepción de la CVL:

La calidad de vida laboral puede ser definida como la percepción de los impulsos motivacionales que tiene un empleado sobre las condiciones que causan satisfacción en el entorno de trabajo de la organización para la cual presta sus servicios.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Calidad: Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (14).

Calidad de vida: Consiste en la sensación de bienestar que puede ser experimentada por los individuos y representa la suma de sensaciones subjetivas y personales del «sentirse bien». (15)

Calidad de vida en el Trabajo: Se refiere a la naturaleza favorable o desfavorable del ambiente de trabajo en su totalidad para las personas.(50)

Percepción: Es el proceso de organización e interpretación de la información sensorial que permite reconocer el sentido de los objetos y los acontecimientos (48).

Motivación: Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo. (51)

Intrínseca: Que es propio o característico de la cosa que se expresa por sí misma y no depende de las circunstancias. (51)

Demanda: Petición o solicitud de algo, especialmente si consiste en una exigencia o se considera un derecho. (51)

Trabajo: Acción o actividad de trabajar. (51)

Apoyo: Persona o cosa que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.(51)

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.(51)

Reconocimiento: sentimiento que expresa la persona que reconoce o agradece un favor o bien recibidos.(51)



2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONAL

En la investigación realizada en Soria (2007), denominada: “Calidad de vida laboral en Trabajadores de Salud Pública”, con el objetivo de Conocer la Calidad de Vida Profesional percibida por lo/as enfermeras que trabajan en el Área de Salud de Atención Primaria de Soria. La investigación fue descriptivo transversal. La población para estudio fueron todos los profesionales de enfermería del Área, un total de 104 siendo fijos y/o interinos. Se entregaron personalmente 20 cuestionarios, de los cuales se recibieron el 100%; pero uno de contestó a la pregunta sobre la calidad de vida profesional global percibida. La valoración global medida sobre la Calidad de Vida Profesional (CVP) percibida es de 5,68, sobre una puntuación de 10, para las enfermeras de los dos Centros de Salud que entraron en este estudio piloto, un 5% puntuaba entre 1 y 2 (nada), otro 5% entre 9 y 10 (mucho) y un 45% entre 3, 4 y 5 (algo) y un 40% entre 6, 7 y 8 (bastante) y un 5% NC (52).

En la investigación realizada en Barcelona (2017), cuyo objetivo fue evaluar la calidad de vida laboral de las enfermeras de Barcelona, en el contexto de crisis económica contemporánea. En esta investigación se utilizó una metodología mixta, que combinó un análisis cuantitativo, descriptivo y transversal, con un análisis cualitativo de contenido, de tipo exploratorio y descriptivo. La muestra fue de 1760 enfermeras de la provincia de Barcelona, la técnica de muestreo fue de conveniencia. Cuestionario de bienestar laboral general; Maslach burnout inventory - general survey; Utrecht work engagement scale. Los resultados fueron que las enfermeras que valoraron mejor sus condiciones de trabajo, expresaron una visión de su trabajo en términos asociados al cuidado, eficacia, buenas relaciones sociales, compañerismo, compromiso y responsabilidad. Las enfermeras que valoraron peor sus condiciones de trabajo hablaban de agotamiento, malas condiciones socioeconómicas, malestar y sobrecarga (8).

En la investigación realizada en México (2014), denominada: “Calidad de vida en el trabajo, personal de Enfermería. Secretaría de Salud Pública, Hermosillo-México”. El objetivo principal de esta investigación fue conocer la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) del Personal de Enfermería de la Secretaría de Salud Pública de Hermosillo, Sonora, México del primer, segundo y tercer nivel de



atención y las características biosociodemográficas y factores del trabajo con las que se relaciona. El tipo de diseño fue cuantitativo, correlacional, transversal y comparativo. La población incluyó a Personal de enfermería: enfermeras(o) profesionales y no profesionales. La muestra fue probabilística, estratificada por nivel de atención y categoría de enfermeras, tamaño fue de 345 personas. Se utilizó el instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo “CVT – GOHISALO” validado en población mexicana, con Alpha de Cronbach 0.9. Resultados: El promedio de CVT global del personal de enfermería es de 207.31 (DE=41.74) que indica un nivel medio de CVT. Que indica que todas las dimensiones mostraron nivel medio de calidad, excepto el desarrollo personal del trabajador que fue evaluado como bajo. Según nivel de atención de salud se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de Satisfacción por el trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal del trabajador y Administración del tiempo libre (9).

2.1.2. NACIONAL

En la investigación realizada en Lima (2018), tenía como objetivo de determinar el nivel de calidad de la vida laboral del personal de salud de una institución pública, 2018. Metodología: El diseño del estudio fue no experimental, tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, con muestra de 84 participantes. El instrumento usado fue el CVT- GOHISALO cuya autora es Raquel González Baltazar (2010) y adaptado para el estudio. Resultados: El 57,2% considera una baja calidad y el 33,3% un nivel medio. Se evidencio una baja CVL en la dimensión Desarrollo personal del trabajador, 42.9% tenían menos de 5 años laborando y en la Administración del tiempo libre y 34.5% trabajaban menos de 5 años. Conclusiones: Existe mayor presencia de una baja calidad de vida laboral y de acuerdo a las condiciones sociodemográficas. En relación a las dimensiones, existe un mayor número de personal que tiene una baja calidad de vida laboral en la dimensión administración del tiempo libre y una media calidad de vida laboral en la dimensión soporte institucional para el trabajo. (53)

En la investigación realizada en el Hospital Regional de Trujillo (2013) el objetivo fue determinar la relación del nivel de Clima Organizacional con la Calidad de Vida Laboral en las enfermeras del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2013. La investigación de tipo descriptiva, correlacional y de



corte transversal. La muestra estuvo constituido por 25 enfermeras; para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: Escala de Clima Organizacional (CO) y el Test “Calidad de Vida Laboral” (CVL). Resultados: se encontró nivel medio de CVL (92%) e igualmente en sus dimensiones cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo (54).

En la investigación realizada en Arequipa (2015) tenía como objetivo determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa-2015. La investigación es de tipo descriptivo de corte transversal y con diseño correlacional. La población en estudio está constituida por 315 enfermeras que laboran en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza distribuidas en los 40 distintos servicios. Para la obtención de la muestra, se utilizó el método probabilístico con la fórmula de muestreo aleatorio simple. El instrumento que se aplico fue “Evaluación de condiciones de trabajo del personal de enfermería en servicios de alta complejidad” Resultados El 87.4% es decir 97 enfermeras perciben su calidad de vida laboral global como buena, solo 12.6% (14 enfermeras) como regular. Es importante resaltar que ninguna lo percibió como deficiente ni excelente (55).

En un estudio realizado en Arequipa por Yupanqui, cuyo objetivo fue determinar la calidad de vida laboral en el profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásica; estudio es de enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño no experimental; la población estuvo constituida por 60 enfermeras. La muestra fue no aleatoria, por conveniencia y se evaluó a la población completa. La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento que se utilizó Calidad de vida profesional consta de 35 ítems. Resultados: El 71,7% de los profesionales de Enfermería perciben una calidad de vida profesional media; en la dimensión carga de trabajo, el 78,3% perciben CVP media; en la dimensión apoyo directivo, el 73,3% presentaron una CVP media; en la dimensión motivación intrínseca, el 56,7% perciben CVP alta. Conclusiones: Se determinó que los profesionales de Enfermería perciben una calidad de vida profesional media en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (56).



En un estudio realizado en Arequipa 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre Calidad de Vida Laboral y Desempeño del Profesional de Enfermería, Hospital Goyeneche. La población incluyó 81 profesionales de enfermería que se encontraban laborando en Áreas Críticas. El estudio de investigación es descriptivo de corte transversal y con diseño correlacional. Los instrumentos utilizados fueron: Calidad de vida profesional (CVP-35) utilizado y validado por García Sánchez (1993), Cabezas (1998), Martín Jesús (2004) con una validez interna de 0.81 para la puntuación global. Los resultados indican que el 50.9% de los profesionales tienen una buena CVL seguido de 45.7% excelente, según la dimensión apoyo directivo el 48.1% tienen una buena CVL, demanda de trabajo el 43.2% perciben una excelente CVL (57).

2.1.3. REGIONAL

En la investigación realizada en Puno cuyo objetivo fue determinar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los establecimientos de primer nivel. La investigación de tipo no experimental descriptivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 90 enfermeras, para la recolección de datos se utilizó; técnica, la encuesta, el instrumento; cuestionario, que consta de 35 preguntas con un valor de alfa de Crombach 0.84 que mide la confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 87.7% de enfermeras determinan una calidad de vida laboral media MCVL y el 3.34% determinan una calidad de vida laboral baja CVLB. Es así que la dimensión positivamente es: la motivación intrínseca donde el profesional de Enfermería determina una calidad de vida laboral Alta 60%; entre los medianamente percibidos están: el apoyo directivo, donde el profesional de Enfermería determina una calidad de vida laboral Media 77.7% y la demanda de trabajo, donde el profesional de Enfermería determina una calidad de vida laboral Media 55.46% (58).

En un estudio realizado en Puno, cuyo objetivo fue determinar la calidad de vida laboral del Profesional de Enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna. El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño comparativo de corte transversal. La población estuvo constituida por 102 enfermeros del hospital de Puno y 99 del hospital de Tacna, pertenecientes al área asistencial. Y la muestra estuvo conformada por 36 enfermeros de cada hospital. Los resultados fueron que el 61,11% de los enfermeros en el hospital de Puno presentan buena calidad de vida laboral, mientras



que en el hospital de Tacna con un 58,33% regular calidad de vida laboral; en cuanto a satisfacción laboral los enfermeros de hospital de Puno perciben satisfacción buena con 60,81%, mientras en el hospital de Tacna el 57,58% regular; referente a las relaciones interpersonales en los hospitales de Puno y Tacna son buenas con un 55,56% y 52,78%, respectivamente. Conclusión la calidad de vida laboral de los enfermeros en el hospital de Puno es buena y en Tacna es regular (59).

CAPITULO III

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación es de tipo no experimental de corte transversal, Descriptivo (28), porque recoge información de la unidad de estudio en su ambiente natural para posteriormente analizarlos, es transversal porque la recolección de datos se da en un momento único, para luego efectuar la descripción de la variable de estudio con los objetivos propuestos de la investigación. El diseño se esquematiza de la siguiente manera.



M: Representa la muestra de los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I- 3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3

O: Representa la información obtenida sobre calidad de vida laboral

3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Puno, departamento de Puno, ubicado en el sur este del Perú, específicamente en los Centros de Salud Vallecito I-3 y Simón Bolívar I-3, ubicados en la ciudad de Puno.

Centro de Salud Vallecito: se ubica en el barrio Vallecito entre el Jr. Cancharani y jr. Palomani, su infraestructura es de material noble, cuenta con tres plantas; en la primera planta se encuentra las prestaciones de servicio como: 2 consultorios de medicina, 1 consultorio de biología, 1 consultorio de adolescente, 1 oficina de admisión; en la segunda planta se encuentra las prestaciones de servicio como: 1 consultorio de CRED, 1 consultorio de PAI, 1 consultorio de Ginecobstetricia, 1 ambiente farmacia; y en la tercera planta se encuentra la oficina de jefatura.

Centro de Salud Simón Bolívar: se encuentra en la urbanización Simón Bolívar entre la avenida 4 de noviembre y Simón Bolívar. Su infraestructura es de material noble de dos plantas; en la primera planta, se encuentra las prestaciones de servicio como: 1 oficina de admisión, 1 consultorio de biología; en la segunda planta se encuentran las prestaciones de servicio como: 1 oficina de jefatura, 2 consultorios de medicina, 1

consultorio de CRED, 1 consultorio de PAI, 1 consultorio de odontología, 1 consultorio de obstetricia, 1 consultorio de nutrición.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

- a. **POBLACIÓN:** La población estuvo constituida por un total de 29 profesionales del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3 quienes se ubican en los diferentes servicios asistenciales de los centros de salud.
- b. **MUESTRA:** La muestra fue no aleatoria, por conveniencia y se evaluó a la población completa.

CUADRO 1: Muestra de estudio del Centro de Salud Vallecito

Centro de salud	Servicios	Número de profesionales
Centro de salud Vallecito de categoría I-3	○ Medicina	3 med.
	○ Crecimiento y desarrollo	2 enf.
	○ PAI	2 enf.
	○ Ginecología-obstetricia	2 obs.
	○ Odontología	1 odon.
	○ Biología	2 biol
	○ Adolescente	2 enf
	○ Adulto	1 enf
	Total	15

Fuente: Establecimiento de Salud Vallecito 2019, rol de trabajo de los profesionales de salud.

CUADRO 2: Muestra de estudio del Centro de Salud Simón Bolívar

Centro de salud	Servicios	Número de profesionales
Centro de Salud Simón Bolívar I-3	○ Medicina	3 med.
	○ Crecimiento y desarrollo	3 enf.
	○ PAI	2 enf.
	○ Ginecología-obstetricia	2 obs.
	○ Odontología	1 odon.
	○ Biología	1 biol
	○ Adolescente	1 enf
	○ Nutrición	1 nutr
	Total	14

Fuente: Establecimiento Simón Bolívar 2019, rol de trabajo de los profesionales de salud.

Criterios de inclusión:

- Personal de salud que labora en los establecimientos de salud.

Criterios de exclusión:

- Personal de salud en vacaciones.
- Estudiantes que realizan su internado comunitario.

3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIA	INDICE
<p>CALIDAD DE VIDA LABORAL</p> <p>El concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL) abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son la retribución, los horarios, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc. Que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.</p>	<p>FACTOR DE APOYO DIRECTIVO (AD)</p>	<p>Posibilidad de expresar lo que se siente y necesita</p> <p>La satisfacción con el sueldo</p> <p>El reconocimiento del esfuerzo</p> <p>La oportunidad de ser promocionado</p> <p>El apoyo de los jefes o adjuntos y compañeros</p> <p>Recepción de la información de los resultados del trabajo</p> <p>La autonomía o libertad de decisión</p> <p>La variedad de trabajo</p> <p>Posibilidad de ser creativo</p>	<p>Para calificar la CVL en el AD.</p> <p>Para ítems con tendencia negativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre: 0 • A veces: 1 • Nunca: 2 <p>Para ítems con tendencia positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre: 2 • A veces: 1 • Nunca: 0 	<p>CVL Alta 18-26</p> <p>CVL Media 9-17</p> <p>CVL Baja 0-8</p>
	<p>FACTOR DE DEMANDA DE TRABAJO (DT)</p>	<p>La cantidad de trabajo.</p> <p>Las prisas y agobios.</p> <p>Presión que se recibe por la cantidad de trabajo.</p> <p>Conflictos con otras personas del trabajo.</p> <p>La falta de tiempo para la vida personal.</p> <p>La incomodidad física en el trabajo</p> <p>La carga de responsabilidad</p> <p>Interrupciones molestas</p>	<p>Para calificar la CVL en el DT.</p> <p>Para ítems con tendencia negativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre: 0 • A veces: 1 • Nunca: 2 <p>Para ítems con tendencia positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre: 2 • A veces: 1 • Nunca: 0 	<p>CVL Alta: 16-22</p> <p>CVL Media: 8-15</p> <p>CVL Baja: 0-7</p>



	<p>FACTOR DE MOTIVACION INTRINSECA (MI)</p>	<p>Tipo de trabajo que realiza</p> <p>La motivación que experimenta</p> <p>La exigencia de capacitación</p> <p>El apoyo familiar</p> <p>Ganas de ser creativo</p> <p>Capacitación que recibe</p> <p>Apoyo de mi equipo</p>	<p>Para calificar la CVL en el MI.</p> <p>Para ítems con tendencia negativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre: 0 • A veces: 1 • Nunca: 2 <p>Para ítems con tendencia positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre: 2 • A veces: 1 • Nunca: 0 	<p>CVL Alta: 16-22 CVL Media: 8-15 CVL Baja: 0-7</p>
--	--	--	--	--

3.5. TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- a. **Técnica:** Para presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la ENCUESTA, que se toma del Centro de Salud Vallecito I-3 y centro de Salud Simón Bolívar I-3.
- b. **Instrumento:** El instrumento utilizado fue el cuestionario compuesto por ítems con 35 preguntas formuladas con el fin de determinar la calidad de vida laboral de los profesionales de salud del centro de salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3. El cuestionario consta de dos partes: Datos generales y datos referidos a la calidad de vida laboral.

El instrumento fue elaborado por Aguilló, quien evaluó la confiabilidad del mismo, hallando un valor alfa de Crombach 0.84 lo que significa que el instrumento es altamente confiable; así mismo Pineda, R. & Suaquita, M. (58) en la tesis titulada “Calidad de vida laboral del Profesional de Enfermería” realizaron una adecuación cultural, mejorando la redacción en 5 ítems (15,22,24,28,34).

El cuestionario de calidad de vida laboral (CVL- 35), consta de 35 ítems que valoran 3 factores: factor de apoyo directivo (AD), factor de demandas en el trabajo (DT), factor de motivación intrínseca (MI). Se evaluó utilizando la escala de actitudes tipo Likert, que permitirá una mayor facilidad en el manejo.



Factor	Reactivos	Total
Factor de Apoyo directivo	3,4,5,10,11,14,16,20,22,23,28,35	12
Factor de Demanda de trabajo	1,6,7,8,17,18,19,21,24,	09
Factor de Motivación intrínseca	2,9,12,13,15,25,26,27,29,30,31,32,33,34	14

Calificación:

Para evaluar el cuestionario a cada indicador se le dio 3 categorías de 0 a 2, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Escalas de medición:

- Siempre: aquello que sucede en todo o cualquier momento.
- A veces: aquello que sucede en algunas ocasiones de manera alternativa.
- Nunca: aquello que no ocurrirá en ningún momento

Ítems con tendencia negativa		Ítems con tendencia positiva	
1,6,7,8,15,17,1	Siempre: 0	2,3,4,5,9,10,11,12,13,	Siempre: 2
9,21,24,25,33	A veces: 1	14,16,18,20,22,23,26,27,28,	A veces: 1
	Nunca: 2	29,30,31,32,34,35	Nunca: 0

La calidad de vida laboral de las enfermeras se ha catalogado en alta, media y baja.

- Para la calidad de vida alta (CVA) una puntuación de 47-70
- Para la calidad de vida media (CVM) una puntuación de 24-46
- Para la calidad de vida baja (CVB) una puntuación de 0-23

Para los factores se evaluará según la siguiente puntuación:

Apoyo Directivo	Demanda De Trabajo	Motivación Intrínseca
CVA: 18-26	CVA: 16-22	CVA: 16-22
CVM: 9-17	CVM: 8-15	CVM: 8-15
CVB: 0-8	CVB: 0-7	CVB: 0-7

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

COORDINACIÓN:

1. Se solicitó cartas de presentación a la Decana de la Facultad de Enfermería, dirigidos a los directores del Establecimientos de salud Vallecito y Simón Bolívar.



2. Coordinación con las autoridades de los centros de salud donde se aplicaron los instrumentos de investigación, proceso que consistió en la entrega de la carta de presentación y coordinación de las fechas de aplicación del instrumento.

EJECUCIÓN:

Para la aplicación del instrumento se considera:

- En los centros de salud, se coordinó con los directores a cargo respecto a las fechas y horarios para la aplicación de la encuesta a los profesionales de salud.
- Se elaboró un cronograma de recojo de información para cada establecimiento, considerando la aplicación de instrumentos, primero en el centro de salud Vallecito (mes de febrero) por la pronta aceptación; posteriormente en el Centro de salud Simón Bolívar debiendo haber solicitado la autorización a la Red de Salud Puno, pudiendo aplicar los instrumentos en el mes de marzo.
- Para la aplicación de los instrumentos, primero se dio a conocer la importancia y objetivos del estudio, explicando la confidencialidad de la información, obteniendo como producto la firma del consentimiento informado, posteriormente se brindó una orientación del llenado del instrumento.
- Se solicitó el llenado del cuestionario en horas libres de su trabajo (antes de iniciar la atención de la demanda, o al término de la jornada laboral); la mayor parte de profesionales llenaron el instrumento en sus domicilios y se pudo recoger los mismos, tres días después de haberlos dejado (del viernes al lunes); algunos pocos profesionales llenaron la información en presencia de la investigadora, siendo el tiempo promedio de llenado del cuestionario de 30- 45 minutos.
- Al finalizar y/o recoger el cuestionario, se agradeció al participante por la disposición prestada. En algunos casos ya que el profesional de salud dispone de poco tiempo se le entrevista días posteriores en el cual disponga de tiempo hasta completar con toda la población y así duro un aproximado de 1 mes en obtener el total de llenado de mi cuestionario en ambos centros de salud.
- Una vez recolectada la información se procedió para el respectivo análisis e interpretación de los datos recolectados.

a. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS



Los datos recabados fueron tabulados y procesados bajo un medio computarizado, la aplicación de Excel, posteriormente se procesaron mediante el paquete estadístico SPSS versión 23. Los resultados serán presentados en tablas estadísticas para su análisis e interpretación correspondiente respetando considerando el marco teórico.



CAPITULO IV

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla N° 01: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019

CALIDAD DE VIDA LABORAL						
Categorías	Vallecito		Simón Bolívar		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
	Bajo	0	0.0	0	0.0	0
Medio	12	80.0	11	78.6	23	79.3
Alto	3	20.0	3	21.4	6	20.7
Total	15	100.0	14	100.0	29	100.0

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario de calidad de vida laboral.

La presente tabla evidencia los resultados sobre calidad de vida laboral percibida por los profesionales del centro de salud Vallecito y centro de salud Simón Bolívar; en el centro de Salud Vallecito el 80 % presenta calidad de vida laboral medio, seguido de alto con 20 %; en el centro de Salud Simón Bolívar, el 78.6 % presentan una calidad de vida laboral medio seguido del 21.4 % con calidad de vida laboral alto, ningún profesional de la salud percibe bajo nivel de calidad de vida laboral.

Tabla N° 02: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de apoyo directivo, Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.

APOYO DIRECTIVO						
Categorías	Vallecito		Simón Bolívar		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0	0	0	0	0%
Medio	15	100	12	85.7	27	93.1
Alto	0	0	2	14.3	2	6.9
Total	15	100	14	100	29	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario de calidad de vida laboral.

La presente tabla evidencia los resultados sobre la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de apoyo directivo; donde el mayor porcentaje de los profesionales de salud perciben apoyo directivo medio, del cual el 100% representa al Centro de Salud Vallecito y 85.7% al Centro de Salud Simón Bolívar; el 14.3% perciben apoyo directivo alto, siendo este únicamente en el Centro de Salud Simón Bolívar, ningún profesional de la salud tiene una percepción baja de apoyo directivo.

Tabla N° 03: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de demanda de trabajo en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3

DEMANDA DE TRABAJO						
Categorías	Vallecito		Simón Bolívar		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	4	26.7	5	35.7	9	31
Medio	11	73.3	9	64.3	20	69
Alto	0	0	0	0	0	0
Total	15	100	14	100	29	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario de calidad de vida laboral.

La presente tabla muestra los resultados sobre la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de demanda de trabajo, el 73.3% tienen una percepción de nivel medio, seguido de percepción de nivel bajo con 26.7% en el Centro de Salud Vallecito; por otro lado en el Centro de Salud Simón Bolívar; el 64.3% presentan un nivel de percepción medio y 35.7% tienen una percepción de nivel de percepción bajo. Ningún profesional de la salud percibe un nivel alto sobre el factor demanda de trabajo.



Tabla N° 04: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de motivación intrínseca en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA						
Categorías	Vallecito		Simón Bolívar		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Medio	2	13.3	2	14.3	4	13.8
Alto	13	86.7	12	85.7	25	86.2
Total	15	100	14	100	29	100

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario de calidad de vida laboral.

En la presente tabla se observa la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de motivación intrínseca, donde el 86.7% perciben una motivación intrínseca de nivel alto, seguido de 13.3 % de nivel medio. Por otro lado en el Centro de Salud Simón Bolívar; el 85.7% presentan un nivel alto y 14.3 % tienen una percepción de nivel medio: finalmente ningún profesional de la salud percibe un nivel bajo sobre el factor de motivación intrínseca.



4.2. DISCUSIÓN

La calidad de vida laboral son aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son la retribución, los horarios, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación revelan que la mayoría de los profesionales del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3 tienen una percepción de calidad de vida laboral medio, significando que los profesionales de la salud a veces perciben que su esfuerzo es reconocido, a veces tienen posibilidad de expresar lo que sienten, piensan y necesitan, pero casi siempre desean continuar desarrollando sus acciones laborales en busca de la satisfacción del paciente; en la hipótesis planteada se esperaba encontrar un nivel de CVL bajo, sin embargo los resultados encontrados son superiores a lo esperado. Los resultados se asemejan a los de Pineda & Suaquita cuya investigación se realizó en el año 2010, en 11 micro redes a un total de 90 enfermeras que laboran en el primer nivel de atención de la Red de Salud Puno (58), donde hallaron que el 87.7% de enfermeras tienen una calidad de vida laboral media; el estudio de Arana & Valencia (55) realizado en la ciudad de Arequipa en el año 2015, a 97 enfermeras que laboran en el Hospital Honorio Delgado, muestra que el 87,4 % perciben una calidad de vida global buena; por otro lado Alvan & Arteaga (54) quienes en su trabajo de investigación realizado en el año 2013, en el Hospital de Trujillo – Servicio de medicina, ilustraron que el 92% del personal de salud percibe un nivel medio de calidad de vida laboral. Se puede observar que la percepción de calidad de vida laboral es media en la mayoría de investigaciones antes citadas, a pesar de la diferencia de años; sin embargo, los porcentajes más altos en este nivel medio se encuentran en los establecimientos hospitalarios, por encima de los establecimientos del primer nivel de atención de salud.

Por otro lado estudios que difieren de esta investigación es el trabajo realizado por Vilca en la ciudad de Lima en la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2008(53) quien plasmó, que gran porcentaje de profesionales perciben baja calidad de vida laboral con 57.2%. Alarcón & Astuñague en la investigación realizada sobre calidad de vida laboral y desempeño del profesional de Enfermería, Hospital Goyeneche, Arequipa- 2018.(60) encontraron que 50.9% tiene calidad de vida laboral buena. Estas diferencias es probable que se deban a la diferencia de la población sujeto de estudio, en el primer caso son



profesionales de una universidad y el segundo estudio se realizó en un establecimiento hospitalario.

En razón a lo expuesto podríamos decir que la percepción de la calidad de vida laboral por los profesionales de la salud está sujeta a la percepción del apoyo directivo, demanda de trabajo y motivación intrínseca, resultando que a veces perciben presión para mantener la calidad de su trabajo y que a veces el trabajo tiene consecuencias negativas para su salud. Por lo tanto calidad de vida laboral abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo como: la retribución, horarios, ambiente laboral, beneficios, etc. Los cuales son relevantes para la satisfacción, motivación y el rendimiento laboral (5). Que de ser desfavorables estas condiciones relacionadas al trabajo, la calidad de vida laboral se verá afectada al igual que la productividad, entonces mantener un ambiente de trabajo sano y seguro es una forma de mejorar la moral y reducir el estrés (17).

Con respecto a la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de apoyo directivo en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3; gran porcentaje de profesionales tiene una percepción de nivel medio siendo la totalidad en el Centro de Salud Vallecito y más de la mitad en el Centro de Salud Simón Bolívar, Resultados que se asemejan con los de Alvan & Arteaga en su estudio de Clima Organizacional Y Calidad De Vida Laboral De Las Enfermeras Del Servicio De Medicina Hospital Regional Docente De Trujillo, 2013 (54), quienes encontraron que la mayoría del personal tiene una percepción de nivel medio con 92%; al igual que en el estudio realizado por Pineda & Suaquita en su investigación sobre calidad de vida laboral de los profesionales en los establecimientos de primer nivel en Puno- 2010 (58), donde evidenciaron que los profesionales de la salud perciben apoyo directivo de nivel medio con 77.78%, lo cual podría deberse por ser las mismas realidades; así mismo en la investigación realizado por Yupanqui Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN Arequipa, 2019 (61). los resultados son semejante donde el 73.3% de los profesionales de la salud tienen una percepción de nivel medio .donde podemos observar que el 44.8% del profesional nunca están satisfechos con el sueldo que reciben, 37,9% refieren que nunca tiene la posibilidad de ser ascendidos y promocionados y el 51.7% refieren tener una variedad de trabajo (según estrategias) (ver anexo C). Por lo tanto el apoyo directivo se refiere a la posibilidad de expresar lo que se siente y necesita, satisfacción con el sueldo, oportunidad de ser



promocionado, etc (5). Sin embargo los profesionales de ambos centros de Salud a veces perciben el apoyo del equipo multi disciplinario.

Referente a la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de demanda de trabajo en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3; gran porcentaje de los profesionales de la salud de ambos establecimientos de salud tienen una percepción de nivel medio y una menor cantidad de los profesionales de la salud tienen una percepción baja en esta dimensión; datos semejantes a los de Pineda & Suaquita en su investigación sobre calidad de vida laboral de los profesionales en los establecimientos de primer nivel en Puno- 2010 (58) quienes en su estudio evidenciaron que tienen una percepción de nivel medio el 55.46% de los profesionales de la salud y 40.0% de percepción alta con respecto al factor de demanda de trabajo , al igual que en la investigación realizada por Alvan & Arteaga en su investigación Clima Organizacional Y Calidad De Vida Laboral De Las Enfermeras Del Servicio De Medicina Hospital Regional Docente De Trujillo, 2013 (54), quienes obtuvieron como resultado el 88% de los profesionales de la salud tienen una percepción de nivel medio al igual que en el estudio realizado por Yupanqui que es Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN Arequipa; 2019 (61), donde el 78.3% de los profesionales tienen una percepción media y 11.7% mala referente al factor de demanda de trabajo. Lo que significa que los profesionales de ambos Centro de salud a veces perciben que la demanda de trabajo es excesivo ya que el 37,9% tiene prisas y agobios por falta de tiempo para realizar su trabajo y el 31,0% recibe presión para mantener la calidad de trabajo(ver anexo C). Según la literatura altas demandas laborales y poco control sobre su labor son los elementos fundamentales para desencadenar elevados niveles de estrés en el trabajador lo cual perjudica a la larga la salud del mismo como su desempeño laboral (54).

En lo que respecta a la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de motivación intrínseca en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3; el 86.2% de los profesionales tienen una percepción de nivel alto y 13.8% percepción media, resultados análogos a los de Pineda & Suaquita en su investigación sobre calidad de vida laboral de los profesionales en los establecimientos de primer nivel en Puno- 2010 (58), quien reporto que el 60% de profesionales tienen percepción alta, al igual que Yupanqui en su investigación sobre Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN Arequipa; 2019



(61), quien plasmó que el 56.7% de los profesionales tienen una percepción alta y 43.3% tienen una percepción media. Por lo que el 86,2% de los profesionales sienten satisfacción con el tipo de trabajo que realizan, y un 72,4% reciben apoyo familiar por otro lado el 27,6% siente que el trabajo que realiza tiene consecuencias negativas para su salud. En razón a lo expuesto podríamos decir que los profesionales de la salud son creativos y que consideran la importancia de su trabajo ya que existe apoyo familiar y están capacitados para hacer su trabajo actual.



V. CONCLUSIONES

PRIMERO:

La mayoría de los profesionales de los Centros de Salud Vallecito I-3 y Simón Bolívar I-3, tienen una percepción de calidad de vida laboral media seguido de calidad de vida laboral alta, ningún profesional percibe calidad de vida baja.

SEGUNDO:

La calidad de vida laboral percibida por de los profesionales del Establecimiento de salud Vallecito y Simón Bolívar en el factor de apoyo directivo es de nivel medio seguido de alta.

TERCERO:

La calidad de vida laboral de los profesionales del Establecimiento de salud Vallecito y Simón Bolívar en el factor de demanda de trabajo es de nivel medio seguida de bajo; ningún profesional percibe calidad de vida laboral alta.

CUARTO:

En cuanto a la calidad de vida laboral según el factor de motivación intrínseca, se determinó que los profesionales del Establecimiento de salud Vallecito y Simón Bolívar, tienen una percepción de motivación intrínseca alta seguida de medio, ningún profesional percibe motivación intrínseca baja.



VI. RECOMENDACIONES

- A la RED-PUNO, a través del programa de salud mental, desarrollar técnicas eficaces para evaluar permanentemente el perfil de calidad de vida laboral tanto de los profesionales de los Centros de Salud.
- A la oficina de desarrollo institucional de la RED-PUNO, desarrollar acciones que aborden la implementación de normas de gerenciamiento de la seguridad y salud ocupacional y mejoren las condiciones de trabajo de los recursos humanos.
- A la unidad de recursos humanos de la RED-PUNO, evaluar la cantidad de población por Profesional en distintos establecimientos según las demandas de atención y así la carga de trabajo no sea excesiva.
- A los directores de los Centros de Salud Vallecito y Simón Bolívar, establecer y ejecutar planes que fomenten la calidad de vida laboral de su personal, con la participación de todos los profesionales y apoyo multidisciplinario, fomentando al trabajo en equipo y las buenas relaciones.
- Otorgar reconocimientos por méritos personales en base a la evaluación al comportamiento laboral. Y como líder de cada establecimiento buscar la excelencia de la calidad de vida laboral y la exigencia de una buena administración de los recursos humanos.
- Se recomienda analizar sobre calidad de vida laboral, ya que si bien es cierto que los resultados obtenidos están en el nivel medio, esto nos indica que existe cierta limitación que no alcanza a CVL alto.
- Se recomienda a los profesionales de Enfermería Bachilleres realizar otros trabajos de investigación relacionados a calidad de vida laboral, según ocupación de enfoque cualitativo con la finalidad de promover más aportes para otros estudios de los profesionales de Enfermería.



VII. REFERENCIAS

1. Gómez AM. Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá-Colombia. *Rev Ciencias Estratégicas*. 2010;18(24):225-36.
2. Torres A, Agulló E. Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. 2002;14(4):828-36.
3. Organización Internacional del Trabajo. Seguridad y salud en el trabajo [Internet]. OIT. 2015 [citado 21 de julio de 2020]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
4. Neira M. Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelos de la OMS [Internet]. Canada; 2010. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
5. Grimaldo M. Calidad de vida profesional en estudiantes de Ciencias de la Salud. *Rev Psicol*. 2010;12(1):51-80.
6. García M, Ipiña A, Castañeda R. Carga Mental y Trabajo. España; 2010 dic.
7. Melero L, Perez M, Sanchez M, Melero A, Palacios B. Las consecuencias de la organización del trabajo en salud laboral en la empresa: estudio de las variables que intervienen en la aparición de riesgos psicosociales. Universidad UGT-CEC S de SL de la, editor. Vol. 66, UGT. España; 2011. 37-39 p.
8. Granero A. Calidad de vida laboral de las enfermeras [Internet]. Universidad de Barcelona; 2017. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404610/AGL_TESIS.pdf?sequence
9. Quintana MO. Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaria de salud publica, Hermosillo-México. Universidad de Concepción; 2014.
10. Granados I. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Rev Investig en Psicol*. 2011;14(2):271-6.
11. Jiménez F, Iguñiz J. La economía peruana del último medio siglo : ensayos de interpretación [Internet]. Perú; 2010 [citado 21 de julio de 2020]. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/cisepa-pucp/20170323033202/pdf_616.pdf



12. ¿Qué es la calidad? Gestión de la Calidad de Exportación 2011 p. 1-9.
13. ministerio de fomento. Calidad [Internet]. Puertos Del Estado. 2010. p. 1-33.
Disponible en: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
14. Carro R, González D. Administración de la calidad total. Vol. 8, Global Business Administration Journal. 2018.
15. Robles AI, Rubio B, De la Rosa E, Nava A. Generalidades y conceptos de calidad de vida en relación con los cuidados de salud. El Resid [Internet]. 2016;11(3):120-5. Disponible en:
www.medigraphic.org.mx/Generalidadesyconceptosdecalidaddevidaenrelacionconloscuidadosdesalud
16. Nava G. La calidad de vida: Análisis multidimensional. Rev Enfermería Neurológica. 2012;11(3):129-37.
17. Calidad de vida laboral. p. 15-22.
18. Cabezas C. Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. [Internet]. Vol. 5, formacion medica continuada en atencion primaria. 1998. p. 491-2. Disponible en: <https://www.fmc.es/es-sindrome-desgaste-profesionalestreslaboral-articulo-4766>
19. Garrido M. posibilidad de expresar lo que se siente [Internet]. La importancia de expresar los sentimientos. 2010 [citado 20 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://www.elportaldelhombre.com/desarrollo-personal/item/386-la-importancia-de-expresar-los-sentimientos>
20. Marcos B, García G, Laboral S, Compensa YS, Renta LA, Las L, et al. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96924882002> [Internet]. SATISFACCIÓN LABORAL Y SALARIO: ¿COMPENSA LA RENTA LABORAL LAS CONDICIONES NO MONETARIAS DEL TRABAJO? 2012 [citado 20 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>
21. tipos de reconocimiento de trabajo [Internet]. Los diferentes tipos de



- reconocimiento laboral. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-reconocimiento-laboral>
22. Marben Abogados. oportunidad de ser promocionado [Internet]. Ascensos y promoción profesional. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<https://www.marbenabogados.com/ascensos-y-promocion-profesional/>
23. Wikipedia. apoyo de los jefes [Internet]. Apoyo mutuo. 2019 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Apoyo_mutuo
24. Ibañez M. resultados de trabajo [Internet]. EVALUACIÓN DEL TRABAJADOR. 2008 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en:
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/evaluacion.htm
25. Sleaf B. La libertad de decidir por nosotros mismos [Internet]. Libertad de decidir por nosotros mismos. 2018 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://www.helpagela.org/silo/files/libertad-de-decidir-por-nosotros-mismos.pdf>
26. Hernández IM. AUTONOMÍA Y TRABAJO COLABORATIVO [Internet]. AUTONOMÍA Y TRABAJO COLABORATIVO. 2011. p. 1-11. Disponible en:
<http://www.cite2011.com/Comunicaciones/Escuela/152.pdf>
27. Caracter MDELAS, Puesto SDEL. Características del puesto [Internet]. características del puesto. [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 18-31. Disponible en: bib.uia.mx/tesis/pdf/014424/014424_02.pdf
28. Angulo P. Universidad de cuenca facultad de psicología [Internet]. DESARROLLO DE LA CREATIVIDAD DE LOS NIÑOS EN LA ETAPA ESCOLAR. 2010 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2315/1/tps616.pdf>
29. La demanda de trabajo Introducción [Internet]. Capítulo 3 La demanda de trabajo. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en:
http://www3.uah.es/carlos_garcia/Docencia/MercadoTrabajo/Capitulo3.pdf



30. INSHT. Carga De Trabajo [Internet]. Carga de trabajo. 2018 [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 125-46. Disponible en:
http://www.insht.es/MusculoEsqueleticos/Contenidos/Documentos clave/estadisticas/III Encuesta/73_Carga_de_trabajo.pdf
31. Ucha F. agobio [Internet]. Definición de Agobio. 2012 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/agobio.php>
32. Stavroula L, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés Estrategias sistemáticas de solución de problemas [Internet]. Causas de estres laboral. 2004 [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 33. Disponible en:
<http://www.greenecclipse.com/eashw.htm%0AOIT>
33. Informe Anual Conflictos Laborales 2012 [Internet]. Dirección de prevención y solución de conflictos laborales y responsabilidad social empresarial laboral (DPSCLRSEL). 2012. p. 38. Disponible en: www.trabajo.gob.pe
34. Bibliogr R, Teor L. Conflicto Laboral [Internet]. conflictos laborales. 1994. Disponible en: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/conflictos-laborales/>
35. Bouza FJB. Gestión del tiempo personal [Internet]. Gestion del tiempo personal. 2012 [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 1-23. Disponible en:
https://citius.usc.es/sites/default/files/aloxamento-eventos/gestion_tiempo_personal_2.pdf
36. Ceballos Atienza R. Prevención de riesgos laborales para podólogos [Internet]. 2011. p. 584. Disponible en:
http://explora.unex.es/iii/encore/record/C__Rb1389886__SRAFAEL CEBALLOS ATIENZA__Orightresult__X4;jsessionid=101B9723F8672EDC9A2735DB3AD03CE3?lang=spi&suite=pearl
37. Silva TPD da, Araújo WN de, Stival MM, Toledo AM de, Burke TN, Carregaro RL. Incomodidad musculoesquelética, capacidad laboral y fatiga en profesionales de la enfermería que actúan en ambiente hospitalario [Internet]. Vol. 52, Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2018. p. 1-8. Disponible en:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-



62342018000100420&lng=pt&tlng=pt

38. Pacheco J. carga de responsabilidad [Internet]. ¿Cuáles son las responsabilidades laborales? 2019. Disponible en:
<https://www.webyempresas.com/responsabilidades-laborales/>
39. interrupciones molestas [Internet]. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.rhpaenews.com/las-interrupciones-inoportunas-roban-la-mitad-la-jornada-laboral/>
40. Sura. Tipos de accidentes de trabajo [Internet]. 18 tipos de trabajo y sus características. 2020 [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 1-6. Disponible en:
<https://estilonext.com/estilo-de-vida/tipos-de-trabajo>
41. motivacion [Internet]. Significado de motivacion. 2017 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.significados.com/motivacion/>
42. Parra C, Rodríguez F. La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones Training and its effect in quality management in organizations [Internet]. Vol. 6, Rev. Investig. Desarro. Innov. 2016. p. 131-43. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
43. Lerma M. Apoyo psicoeducativo a la familia y a la infancia [Internet]. Educación social: Revista de intervención socioeducativa. 1996 [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 104-21. Disponible en:
<http://www.fluvium.org/textos/familia/fam317.htm>
44. Rigotto DM, Cardoso HF, Javier F, Rueda M. Soporte social, familiar y autoconcepto relación entre los constructos [Internet]. Vol. 29, Psicología desde el Caribe. 2012 [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 1-18. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a02.pdf>
45. López Villegas V. La creatividad en el lenguaje [Internet]. Vol. 36, Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales. 1991 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.up-spain.com/blog/la-creatividad-en-el-trabajo/#:~:text=He aquí algunas ideas para, en un ambiente de confianza.>



46. Frigo E. capacitacion [Internet]. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://gestiondelriesgo.com/artic/rrhh/7012#:~:text=Por medio de la capacitaci3n,de recursos y de tiempo.>
47. apoyo de mi equipo [Internet]. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Apoyo_mutuo
48. Deparatamento de psicologia de la Salud. Sensacion Y Percepcion [Internet]. Universidad De Alicante. Espa1a; 2009. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/3/Tema 3. Sensacion y Percepcion..pdf>
49. Vargas LM. Sobre el concepto de percepci3n. Alteridades. 1994;4(8):47-53.
50. J. AG& FAG. Calidad De Vida En El Trabajo. [Internet]. Journal of Chemical Information and Modeling. 2019 [citado 21 de septiembre de 2020]. p. 26. Disponible en: <https://blog.gympass.com/es-mx/calidad-de-vida-en-el-trabajo/#:~:text=De esta forma%2C la calidad, personal%2F profesional entre los trabajadores.>
51. diccionario [Internet]. [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_esPE920PE920&q=Diccionario&stick=H4sIAAAAAAAAAAONQesSoyS3w8sc9YSmFSWtOXmOU4uLzL0jNc8lMLsnMz0ssqrTiUGJLLdY1MbTkWcTKDRRPBotn5gMANTZuyTwaAAA&zx=1600746768383
52. Fern1ndez AM, Jim3nez E, Casado del Olmo M. Calidad de Vida Profesional de los Profesionales de Enfermer3a en Atenci3n Primaria de Soria. Bibl las Casas [Internet]. 2007;3(1):3-30. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.php>
53. Vilca Zelada J. Calidad de vida laboral del personal de salud de una instituci3n p3blica, seg3n sus caracter3sticas ocupacionales, Lima 2018. Universidad C3sar Vallejo. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
54. Alvan P, Arteaga G. Clima Organizacional y Calidad de Vida Laboral de las Enfermeras del Servicio de Medicina . Hospital Regional docente de Trujillo -



2013. Universidad Nacional de Trujillo; 2013.
55. Arana Y, Valencia F. Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en enfermeras. Hospital Regional Honorio Delgado- Arequipa [Internet]. Universidad de San Agustín; 2015. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1818/ENaralym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
56. Yupanqui C. Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [citado 17 de julio de 2020]. Disponible en:
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3040/TESIS_Yupanqui_Camilo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
57. Alarcon Y, Astuñague J. Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de Enfermería, Hospital Goyeneche, Arequipa [Internet]. [Arequipa- Perú]: Universidad de San Agustín; 2018 [citado 21 de julio de 2020]. Disponible en:
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5134/ENalcoym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
58. Pineda R, Suaquita M. Calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los establecimientos de primer nivel; Red Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2010.
59. Fuentes N, Sucapuca M. Calidad de vida laboral del profesional de Enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna [Internet]. [Puno- Perú]: Universidad Nacional del Altiplano; 2019 [citado 21 de julio de 2020]. Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10870/Fuentes_Ca%C3%B1a_Nelida.pdf?sequence=1&isAllowed=y
60. Alarcon Y, Astuñague J. Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de Enfermería, Hospital Goyeneche, Arequipa. [Arequipa- Perú]: Universidad de San Agustín; 2018.
61. Yupanqui C. Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019.



ANEXOS



Anexo A

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE VIDA LABORAL PERCIBIDA POR LOS PROFESIONALES DE LA SALUD.

Estimado (a) Sr. (a). (srta) profesional de la salud, previo cordial saludo y agradecimiento por su colaboración, sírvase responder a las siguientes preguntas del cuestionario, considerando que su contenido forma parte de un estudio de investigación, solicitamos su colaboración en el sentido de responder con sinceridad, ya que de la precisión de sus respuestas depende de la exactitud de los resultados, así mismo aseguramos su anonimato.

1. DATOS GENERALES

MICRO RED.....Establecimiento.....

Edad.....Sexo.....

Estado civil.....

Grado académico

Técnico (a) () Licenciada (o) () Especializada (o) () Magister () doctor (a) ()

Modalidad y/o condición de trabajo

Nombrado (a) () contratado (a) ()

Tiempo de trabajo en este establecimiento:

2. DATOS REFERIDOS A LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Marque con “X”, según crea usted conveniente

ITEMS	Siempre	A Veces	Nunca
1. Percibo que la calidad de trabajo que tengo es excesivo			
2. Siento satisfacción con el tipo de trabajo			
3. Estoy Satisfecha (o) con el sueldo			
4. tengo posibilidad de promoción y ascenso			
5. Mis esfuerzos son reconocidos			
6. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo			
7. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo			
8. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo			
9. Motivación (ganas de esforzarme)			
10. Recibo apoyo de mis jefes			
11. Recibo apoyo de mis compañeros			
12. Recibo apoyo de mi familia			
13. Tengo ganas de ser creativo			
14. Posibilidad de ser creativo			



15. Desconecto al acabar la jornada laboral (dejo todas las cargas y problemas laborales al terminar mi jornada)			
16. Recibo información de los resultados de mi trabajo			
17. Tengo conflictos con otras personas de mi trabajo			
18. Tengo tiempo para mi vida personal			
19. Siento incomodidad física en mi trabajo			
20. Tengo posibilidad de expresar lo que pienso y necesito			
21. Carga de responsabilidad			
22. Mi institución trata de mejorar la calidad de vida en mi puesto			
23. Tengo autonomía o libertad de decisión			
24. Interrupciones molestas en su trabajo (personales, sociales, etc.)			
25. Estrés (esfuerzo emocional)			
26. Recibo capacitación necesaria para hacer mi trabajo			
27. Estoy capacitado (a) para hacer mi trabajo actual			
28. tengo variedad en mi trabajo (según estrategias)			
29. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas			
30. Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas			
31. Lo que tenga que hacer queda claro			
32. Me siento orgulloso (a) de mi trabajo			
33. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud			
34. Tengo calidad de vida en mi trabajo			
35. Recibo apoyo del equipo multidisciplinario (si tiene responsabilidad)			

Anexo B

Matriz de consistencia

Título: Calidad de vida laboral percibida por los profesionales del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Método	Estadística
¿Cómo es la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019?	Determinar la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019	Hay mala calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud del Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3, Puno-2019	Calidad de vida laboral	Apoyo directivo	Posibilidad de expresar lo que se siente y necesita	Descriptivo	
Problema específico	Objetivos específicos						
¿Cómo es la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de apoyo directivo en el Centro de Salud	OE1: Evaluar la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de la salud en términos de apoyo directivo en el Centro de Salud Vallecito I-3				La satisfacción con el sueldo El reconocimiento del esfuerzo La oportunidad de ser promocionado El apoyo de los jefes o adjuntos y compañeros Recepción de la información de los resultados del trabajo La autonomía o libertad de decisión La variedad de trabajo		

Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3?	y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.			
¿Cómo es la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de demanda de trabajo en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3?	OE2: Evaluar la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en términos de demanda de trabajo en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.		Demanda de trabajo	Posibilidad de ser creativo - La cantidad de trabajo - Las prisas y agobios - Presión que se recibe por la cantidad de trabajo - Conflictos con otras personas del trabajo - La falta de tiempo para la vida personal - La incomodidad física en el trabajo - La carga de responsabilidad - Interrupciones molestas

<p>¿Cómo es la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en el factor de motivación intrínseca en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3?</p>	<p>OE3: Identificar la calidad de vida laboral percibida por los profesionales de salud en términos de motivación intrínseca en el Centro de Salud Vallecito I-3 y Centro de Salud Simón Bolívar I-3.</p>		<p>Motivación intrínseca</p>	<p>Tipo de trabajo que realiza</p> <ul style="list-style-type: none"> - La motivación que experimenta - La exigencia de capacitación - El apoyo familiar - Ganas de ser creativo - Capacitación que recibe - Apoyo de mi equipo 		
--	---	--	------------------------------	---	--	--



ANEXO C

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
Apoyo Directivo				
3	Estoy Satisfecha (o) con el sueldo	44,8 %	51,7%	3,4%
4	Tengo posibilidad de promoción y acenso	37,9%	51,7%	10,3 %
5	Mis esfuerzos son reconocidos	24,1%	72,4%	3,4 %
10	Recibo apoyo de mis jefes	6,9%	55,2%	37,9 %
11	Recibo apoyo de mis compañeros	3,4%	72,4%	24,1 %
14	Posibilidad de ser creativo	0%	58,6%	41,4%
16	Recibo información de los resultados de mi trabajo	6,9%	72,4%	20,7 %
20	Tengo posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	10,3%	58,6%	31,0 %
22	Mi institución trata de mejorar la CV en mi puesto	7,2%	58,6%	24,11 %
23	Tengo autonomía y libertad de decisión	10,3%	58,6%	31,0 %
28	Tengo variedad en mi trabajo (según estrategias)	0%	48,3%	51,7%
35	Recibo apoyo del equipo multidisciplinario (si tiene responsabilidad)	0%	72,4%	27,6%
Demanda de trabajo				
1	Percibo que la calidad de trabajo que tengo es excesivo	3,4%	89,7%	6,9%
6	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo	0%	79,3%	20,7%
7	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo	3,4%	65,5%	31,0%
8	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	3,4%	58,6%	37,9%
17	Tengo conflictos con otras personas de mi trabajo	37,9%	58,6%	3,4%
18	Tengo tiempo para mi vida personal	10,3%	69,0%	20,7 %
19	Siento incomodidad física en mi trabajo	34,5%	62,1%	3,4%
21	Carga de responsabilidad	10,3 %	69,0%	20,7%
24	Interrupciones molestas en su trabajo (personales, sociales, etc.)	10,3%	82,8%	6,9 %
Motivación intrínseca				
2	Siento satisfacción con el tipo de trabajo	0%	13,8%	86,2%
9	Motivación (ganas de esforzarme)	0%	48,3%	51,7%
12	Recibo apoyo de mi familia	6,9%	20,7%	72,4%
13	Tengo ganas de ser creativo	0%	34,5%	65,5%
15	Desconecto al acabar la jornada laboral (dejo todas las cargas y problemas laborales al terminar mi jornada)	6,9%	69,0%	24,1%
25	Estrés (esfuerzo emocional)	10,3%	62,1%	27,6%
26	Recibo capacitación necesaria para hacer mi trabajo	13,8%	79,3%	6,9%
27	Estoy capacitado (a) para hacer mi trabajo actual	0%	27,6%	72,4%
29	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	0%	24,1%	75,9%
30	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas	0%	72,4%	27,6%
31	Lo que tenga que hacer queda claro	0%	44,8%	55,2%
32	Lo que tenga que hacer queda claro	0%	13,8%	86,2%
33	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	27,6%	69,0%	3,4%
34	Tengo calidad de vida en mi trabajo	13,8%	69,0%	17,2%