



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima,
2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Mtra. Flores Paucar, Magaly Luisa (ORCID: 0000-0002-6869-7217)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia Funcional

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A nuestro Divino Dios, a mi amada hija, a mis amados padres, mi querido hermano y a mis seres queridos quienes me brindan su amor, confianza y apoyo en todo momento para el logro de mis metas.

Agradecimiento

A mi esposo por su apoyo incondicional, a los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas, a mis maravillosos asesores, por su orientación y dedicación, y en especial a la Gerencia General de la Clínica Sta. Beatriz por la oportunidad de realizar este trabajo.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Magaly Luisa Flores Paucar estudiante del Programa de Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42456445 con la tesis titulada “Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 27 de junio del 2020.

Firma:



Nombres y apellidos: Magaly Luisa Flores Paucar

DNI: 42456445

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Sommario	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	18
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización e indicadores de la variable Calidad de vida laboral	14
Tabla 2. Operacionalización e indicadores de la variable Desempeño laboral	15
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de vida laboral	16
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento para medir la variable desempeño laboral	16
Tabla 5. Resultado de validez del instrumento calidad de vida laboral	16
Tabla 6. Resultado de validez del instrumento desempeño laboral	17
Tabla 7. Confiabilidad del Instrumento – Variables de Investigación	17
Tabla 8. Estadísticas de elemento – Variables	17
Tabla 9. Confiabilidad del Instrumento – Dimensiones de las Variables	18
Tabla 10. Estadísticas de elemento - Dimensiones	18
Tabla 11. Niveles de Calidad de vida laboral, Lima, 2019	20
Tabla 12. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Indicadores individuales, Lima, 2019.	21
Tabla 13. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Ambiente de trabajo, Lima, 2019.	21
Tabla 14. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Organización, Lima, 2019.	22
Tabla 15. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Entorno laboral, Lima, 2019.	23
Tabla 16. Niveles del Desempeño Laboral, lima, 2019.	24
Tabla 17. Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores actitudinales, Lima, 2019.	24
Tabla 18. Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores operativos, Lima, 2019.	25
Tabla 19. Estadísticos descriptivos de la hipótesis general	26
Tabla 20. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la hipótesis general	27
Tabla 21. Medidas simétricas para la hipótesis general.	27
Tabla 22. Estadísticos descriptivos de la hipótesis específica	28
Tabla 23. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la hipótesis específica	28
Tabla 24. Medidas simétricas para la hipótesis específica I	29
Tabla 25. Medidas simétricas para la hipótesis específica 2	30

Tabla 26. Medidas simétricas para la hipótesis específica 3	30
Tabla 27. Medidas simétricas para la hipótesis específica 4	31

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Diagrama de diseño correlacional	13
Figura 2. Niveles de Calidad de vida laboral, Lima, 2019.	20
Figura 3. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Indicadores individuales, Lima, 2019.	21
Figura 4. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Ambiente de trabajo, Lima, 2019.	22
Figura 5. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Organización, Lima, 2019.	22
Figura 6. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Entorno laboral, Lima, 2019.	23
Figura 7 Niveles del Desempeño Laboral, Lima, 2019.	24
Figura 8 Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores actitudinales, Lima, 2019.	25
Figura 9 Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores operativos, Lima, 2019.	26

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, analizar la relación de calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019. Teniendo como problema general ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019? La investigación tiene una metodología o enfoque cuantitativo de tipo no experimental, de alcance descriptivo correlacional. La población total es de 69 trabajadores entre asistenciales y administrativos de una clínica privada de Lima, para fines de la investigación se trabajó con toda la población, siendo así una muestra no probabilística de tipo censal. Se aplicó el cuestionario de Calidad de vida Laboral y de Desempeño Laboral que fue elaborado a título personal del investigador y validado por juicio de expertos. Se utilizó el estadístico Rho de Spearman, donde se encontró que existe una fuerte correlación positiva y 0,772 entre las variables de Calidad de vida laboral y el Desempeño laboral que presentan los trabajadores de la clínica privada en Lima, 2019; así mismo la relación es significativa puesto que la significancia de $p = 0,00$ indica que es menor a 0,05, rechazando la hipótesis nula, aceptando la alterna.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, desempeño laboral, percepción del trabajo, productividad y servicios asistenciales.

Abstract

The general objective of this research work was to analyze the relationship between quality of work life and work performance in a private clinic in Lima, 2019. Having as a general problem, what is the relationship between quality of work life and work performance in a private clinic in Lima, 2019? The research has a methodology or quantitative approach of a non-experimental type, with a correlational descriptive scope. The total population is 69 workers between care and administrative staff of a private clinic in Lima, for the purposes of the research we worked with the entire population, thus being a non-probabilistic census-type sample. The Quality of Work Life and Work Performance questionnaire was applied, which was prepared in the personal capacity of the researcher and validated by expert judgment. The Spearman Rho statistic was used, where it was found that there is a strong positive correlation and 0.772 between the variables of Quality of work life and Work performance presented by workers of the private clinic in Lima, 2019; Likewise, the relationship is significant since the significance of $p = 0.00$ indicates that it is less than 0.05, rejecting the null hypothesis, accepting the alternate one

Keywords: Quality of work life, work performance, work perception, productivity and healthcare services.

Sommario

L'obiettivo generale di questo lavoro di ricerca era analizzare il rapporto tra qualità della vita lavorativa e prestazioni lavorative in una clinica privata a Lima, 2019. Avendo come problema generale, qual è il rapporto tra qualità della vita lavorativa e prestazioni lavorative in una clinica privata a Lima, 2019? La ricerca ha una metodologia o un approccio quantitativo di tipo non sperimentale, con ambito descrittivo correlazionale. La popolazione totale è di 69 operatori sanitari e amministrativi di una clinica privata a Lima. Ai fini della ricerca, l'intera popolazione è stata lavorata, essendo quindi un campione di tipo censorio non probabilistico. È stato applicato il questionario Qualità della vita lavorativa e prestazione lavorativa, redatto a titolo personale del ricercatore e validato dal giudizio di esperti. È stata utilizzata la statistica di Spearman Rho, dove si è riscontrata una forte correlazione positiva e 0,772 tra le variabili di Qualità della vita lavorativa e Performance lavorativa presentate dai lavoratori della clinica privata di Lima, 2019; Allo stesso modo, la relazione è significativa poiché la significatività di $p = 0,00$ indica che è inferiore a 0,05, rifiutando l'ipotesi nulla, accettando quella alternativa.

Parole chiave: qualità della vita lavorativa, prestazioni lavorative, percezione del lavoro, produttività e servizi sanitari.

I. INTRODUCCIÓN

En el informe ejecutivo “Las condiciones de trabajo una perspectiva mundial 2019” desarrollado en forma conjunta entre la Oficina Internacional del Trabajo y la Agencia Europea de Investigación (Eurofound), realizan un análisis profundo respecto a la calidad del empleo con un enfoque en las dimensiones del entorno físico, intensidad de trabajo, calidad del tiempo de trabajo, entorno social, habilidades y desarrollo, perspectivas e ingresos; en 1200 000 000 de colaboradores de 41 países entre Europa, Asia y América. Si bien evidenciaron similitudes y disparidades entre los países, reportaron como principal conclusión que las condiciones de trabajo tienen un efecto directamente proporcional a la calidad del trabajo, es decir si los trabajadores se encuentran expuestos a inadecuadas condiciones de trabajo impactará directamente en la calidad del trabajo realizado. A nivel mundial cada vez son más las organizaciones que día a día evalúan de forma integral a sus trabajadores teniendo como propósito principal encontrar la clave que contribuya a potenciar el desempeño laboral de los mismos, logrando una mayor competitividad y un adecuado posicionamiento en el mercado. Una de las aristas de mayor relevancia a la fecha es el bienestar del trabajador, buscando trabajadores con una adecuada vida activa en el lugar de trabajo. En muchas ocasiones la calidad de vida laboral se ve disminuida y/o afectada por factores controlables relacionados directamente al trabajo de forma objetiva (seguridad, higiene, salario, etc.) y de forma subjetiva (el sentir propio del trabajador). Si como organización no le damos la importancia del caso a la vida activa en el lugar de trabajo esto puede llevar a nuestra población de trabajadores a una situación de riesgo donde se pueden complicar su salud física y hasta emocional, llegando a afectar su desempeño laboral, aumento del absentismo o simplemente el cese laboral. Las organizaciones de salud no son ajenas a estas situaciones, donde el trabajo del personal de salud se ve influenciado por una serie de acontecimientos laborales que al final van a dar como resultado un cambio, positivo o negativo, sobre su desempeño con sus usuarios (pacientes en su mayoría).

Iniciando con los antecedentes podemos citar un indagación realizada en Colombia por Caballero, I., et al. (2017) , que tuvo como objetivo correlacionar la vida activa en el lugar de trabajo y el Síndrome de Burnout del personal de salud en una institución prestadora de salud, se evidenció que la motivación intrínseca, como característica de la vida activa en el lugar de trabajo, es la que influye como factor protector sobre el Síndrome de Burnout. Asimismo, evidenció que el 38.7% de los trabajadores evaluados presentaban el Síndrome de Burnout. Finalmente, concluyo que las condiciones laborales son un factor de la presencia

de algunas de las dimensiones del Síndrome de Burnout y esto afecta a la vida activa en el lugar de trabajo, y en consecuencia puede afectar a la calidad del servicio prestado. Una investigación preliminar realizada por Karaaslan, A. y Aslan, M. (2019), enfermeras de diversas cárceles de Turquía, tuvo como objetivo, evaluar la calidad del trabajo con su compromiso organizacional, y se obtuvo como desenlace que efectivamente afecta en un 20% al compromiso organizacional, para esta indagación respalda que la calidad de vida en el área de trabajo respalda al compromiso organizacional. Otro antecedente que podemos citar es una indagación realizada por Bragart I., Dupuis G., Razavi D.; et al (2012), que tuvo como objetivo analizar la vida activa en el lugar de trabajo del personal de salud Belga, específicamente 113 médicos residentes que atendían pacientes con cáncer, con una herramienta recién diseñada llamada Inventario sistémico de vida activa en el lugar de trabajo. En dicha indagación se encontró que había baja vida laboral en los especialistas y esto predijo un marcado agotamiento laboral, llegando a concluir que se debe trabajar desde la prevención en los puntos críticos de la evaluación como los horarios de trabajo, apoyo al desarrollo y la relación con sus superiores. Por su parte en nuestro país Vásquez, M. (2018) en su tesis doctoral consideró estudiar la calidad de vida de las enfermeras en un hospital de Essalud en Chiclayo buscando establecer el nivel dicha variable, la tesis fue descriptiva teniendo una muestra de 54 enfermeros donde poco más de la mitad (57.4%) del personal evaluado tiene una calidad de vida en el trabajo media, teniendo a bien recomendar al final de su tesis que la vida activa en el lugar de trabajo se incorpore en las políticas internas de la institución. Y en nuestra localidad, Lima, una investigación importante para mencionar es aquella realizada por Alicia Ortega Soto en el año 2017 en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, quien evaluó la vida activa en el lugar de trabajo de los enfermeros del servicio de emergencias teniendo como objetivo establecer su influencia en la calidad del cuidado de los pacientes; para ello se trabajó con 46 enfermeros del servicio de emergencias de dicho hospital haciendo uso de una encuesta que evaluó calidad de vida para el trabajo y una guía de observación en la atención de calidad, encontrándose que el 93,5% del personal evaluado tienen una vida activa en el lugar de trabajo media, 4,3% alta y 2,2% baja, además se encontró que un 67,4% de la población evaluada brindaba un servicio de buena calidad del cuidado y un 32.6% era de calidad del cuidado regular. Adicionalmente se encontró una relación relevante estadísticamente entre ambas variables motivo por el cual concluye que la vida activa en el lugar de trabajo sí influye en la calidad del cuidado.

Para desempeño podemos empezar citando a Bhatti, M. A., Mat, N., y Juhari, A. S., quienes en el 2018, hacen una investigación en la que fueron evaluadas 364 enfermeras y sus supervisores para establecer si su desempeño se veía afectada por los recursos laborales como son las características propias del trabajo, toma de decisiones y el apoyo entre ellos y supervisores, esta investigación en sus resultados halló que efectivamente el rendimiento en el lugar de trabajo se ve afectado positivamente por los recursos laborales. Otra indagación que antecede la presente investigación es el realizado por Yun (2019) en Corea del Sur, cuyo objetivo fue analizar los efectos del trabajo emocional, la intención de cambio de carrera y el estrés en el desempeño del personal sanitario de bienestar social de organizaciones de salud pública y privada. Los resultados mostraron la existencia de una diferencia relevante entre las características individuales, trabajo emocional, intención de cambio de carrera, estrés y el desempeño. Asimismo se evidenció que los trabajadores de las organizaciones de salud pública presentaron mayor trabajo emocional y estrés laboral en comparación con los trabajadores de salud de las organizaciones de salud privadas. Por su parte Cortini, M., et al (2016) realizó una indagación en Italia, que tenía como objetivo, explorar el papel de la tensión psicológica como mediador entre el clima de aprendizaje y el rendimiento en el lugar de trabajo en trabajadores de salud (61 entre enfermeras y obstetras) de un hospital público. Ellos concluyeron que el clima de aprendizaje y el rendimiento en el lugar de trabajo si se encuentran mediadas por la tensión psicológica. Una indagación muy interesante es el realizado por Indah, M. e Indah L (2019) en trabajadores de varias empresas multinacionales donde se evaluó a 356 colaboradores para establecer el papel de la calidad de vida en el trabajo como mediador de capital psicológico y compromiso en el trabajo encontrándose que efectivamente existe una relación positiva y por ende nos invitan a seguir profundizando en el tema. Para ir finalizando con los antecedentes y después de una búsqueda exhaustiva se logró encontrar un indagación previo que de analizaba variables similares a las de la presente investigación, esta investigación es de tipo transversal - correlacional realizado en Indonesia por Nursalam, N., et al. (2018), que tuvo como objetivo analizar la correlación entre los factores individuales (educación y duración del trabajo) y vida activa en el lugar de trabajo; como variables independientes; con el desempeño laboral (como variable dependiente) en un grupo de 106 enfermeras de una institución prestadora de salud. Se evidenció que tanto la educación como la vida activa en el lugar de trabajo, tuvieron una correlación relevante con el rendimiento en el lugar de trabajo, sin embargo el tiempo que las enfermeras tenían

trabajando no mostró significancia al correlacionarla con el rendimiento en el lugar de trabajo.

Existen otras indagaciones que si bien no han sido aplicadas en personal de salud también han sido de suma importancia para la formación de conceptos y como base de análisis en temas de vida activa en el lugar de trabajo, como por ejemplo el realizado por Shno, M. y Premalatha K. (2019) quienes estudian la vida activa en el lugar de trabajo para evaluar como esta afecta al rendimiento en el lugar de trabajo del personal académico y su comparación entre universidades públicas y privadas, después de haber evaluado una muestra de 379 niveles académicos se encontró que existen diferencias entre las variables demográficas (públicas y privadas) de vida activa en el lugar de trabajo y el desempeño laboral. Otra indagación interesante que ese mismo año estuvo a cargo de Srivastava, quién desarrolló un indagación, con el objetivo de explorar la relación de la vida activa en el lugar de trabajo con el estado de agotamiento laboral y satisfacción laboral, en 240 médicos de 4 estados diferentes de la India los resultados evidenciaron: asociación relevante y negativa del agotamiento y la satisfacción laboral, asociación relevante y positiva entre vida activa en el lugar de trabajo y satisfacción laboral y una relación relevante y negativa entre Burnout laboral y vida activa en el lugar de trabajo una afirmación concluyente fue que los médicos experimentaron altos niveles de agotamiento debido a las actividades extenuantes realizadas, como interacción médico-paciente, situaciones traumáticas, roles administrativo, gerencial además de sus propias vidas familiares. Otra indagación muy interesante es el realizado por Indah, M. e Indah L (2019) en trabajadores de varias empresas multinacionales donde se evaluó a 356 colaboradores para establecer el papel de la calidad de vida en el trabajo como mediador de capital psicológico y compromiso en el trabajo encontrándose que efectivamente existe una relación positiva y por ende nos invitan a seguir profundizando en el tema. Sin embargo no es la única investigación que realiza un análisis sobre el papel mediador de la vida activa en el lugar de trabajo, pues años anteriores Alonso, L., et Al (2016) buscaba entender el papel mediador de la vida activa en el lugar de trabajo en dada por la inteligencia emocional y la organización, encontrando en efecto que la vida activa en el lugar de trabajo se puede ver influenciada por dicha variable y en el caso de la organización civil la vida activa en el lugar de trabajo va a influenciar en el comportamiento de la persona para con su entorno. Asimismo, en Colombia por Chávez L. Lizet; Grijalva E. María; et al (2017), realizado en trabajadores de controles de vías, que tuvo como objetivo identificar las actitudes hacia la vida activa en el lugar de trabajo, con respecto a las

categorías, salud laboral, bienestar laboral y percepción del trabajo; reportó actitudes favorables hacia la mayoría de categorías, sin embargo la categoría condiciones de trabajo fueron en la que se reportó actitud desfavorable. Mencionando otro indagación interesante y revelador de los últimos años es el realizado por Pereira, D. y Goncalves, A., quienes en el año 2018 encuestaron a 514 trabajadores (sin contar con gerentes ni dueños) de micros, pequeñas y medianas empresas, y adicionalmente a 5 grandes empresas, para evaluar la influencia de la vida activa en el lugar de trabajo en la percepción de los trabajadores sobre su contribución en el desempeño de la organización. Los resultados encontrados fueron sorprendentes, pues muchos de ellos revelan la trascendencia que tiene para el trabajador sentirse cómodo, respetado, escuchado y considerado en la organización, aún por encima del tema salarial. Adicionalmente tenemos a Molina J., Pérez A., Lizárraga G., et al (2018), en Mazatlán, Sinaloa, México, quienes analizaron la relación existente entre la vida activa en el lugar de trabajo y la competitividad percibida por los trabajadores de empresas del sector turístico para el área de hotelería; para ello evaluaron a personal directivo y operativo, concluyendo que el nivel de la vida activa en el lugar de trabajo es alto para el grupo de empleados y esto a su vez nos refleja que dichos trabajadores perciben el interés de la empresa por satisfacer todas sus necesidades. Por su parte García Rubiano, M. y Forero Aponte, C. (2016) en Colombia-Bogotá realizaron un indagación que buscaba establecer una potencial relación entre la vida activa en el lugar de trabajo y su aptitud al cambio organizacional en 100 funcionarios de diversas empresas. Sus resultados obtenidos mostraron una correlación relevante entre ambas variables, por lo que concluyeron y resaltaron la gran relevancia de la importancia de la calidad de vida y su respectivo compromiso con las tareas asignadas; aspectos que definen el alcance de objetivos y metas. Es así, que también, Pinto, E., Brito, C. y Mendoza C. (2016) en Colombia, evaluaron a 59 empleados de la carrera de ciencias administrativas de la Universidad de La Guajira con el fin de analizar la equidad económica y su comportamiento como dimensión de la vida activa en el lugar de trabajo, encontrando que efectivamente la equidad económica para los trabajadores era una arista clave para mantener su integración. Finalmente concluyeron en que la equidad económica es una dimensión de la vida activa en el lugar de trabajo que brinda bienestar en los trabajadores.

Kernansaravi, F., Navidian, A., et al, (2015) realizaron un indagación en la Facultad de ciencias médicas de Zahedan, con el fin de establecer si existía correlación entre vida activa en el lugar de trabajo y la satisfacción laboral de los miembros de dicha facultad,

encontrando una correlación relevante y positiva entre dichas variables, por lo que concluyeron e los componentes de la vida activa en el lugar de trabajo se va mejorar la satisfacción. Ese mismo año Bragard, realizó un indagación transversal cuyo objetivo fue establecer la viabilidad de llevar a cabo una evaluación profunda de los factores de reclutamiento, retención, Vida activa en el lugar de trabajo y analizar datos preliminares de dichos factores y sus posibles asociaciones; en médicos y enfermeras de dos departamentos de emergencia en zonas rurales de Canadá; mediante una encuesta en línea. Concluyeron que de manera general, los sujetos de indagación tuvieron una buena vida activa en el lugar de trabajo, además pudieron identificar objetivos puntuales para posibles intervenciones futuras. Por otro lado identificaron que el reclutamiento para este tipo de indagación es difícil y que un indagación más amplio requeriría de mejores estrategias de reclutamiento; en tal sentido no se pudo obtener una comprensión profunda de los factores asociados con la vida activa en el lugar de trabajo, con el reclutamiento y la retención del personal de los departamentos de emergencias, lo cual marca un precedente para la necesidad de realizar un indagación más amplio. Como parte de los indagaciones adicionales también tenemos uno realizado en Arabia Saudita por Almalki M., FitzGerald G. y Clark M (2012), quienes evaluaron la vida activa en el lugar de trabajo en enfermeras de atención primaria de salud en la región de Jazan, dicho indagación tuvo como propósito informar sobre la vida activa en el lugar de trabajo de ese personal de salud, para ello se evaluaron de forma integral un total de 508 enfermeras de 139 establecimientos de salud de zonas rurales y urbanas. Teniendo como resultado de investigación que la mayoría de enfermeras estaba insatisfecha con la vida activa en el lugar de trabajo que lleva y con los diversos factores asociados como: horas de trabajo, reconocimiento al logro, oportunidades de desarrollo, entre otros; por todo esto el indagación concluye que los encargados de organizar y formular las políticas de gestión para el trabajo de dicho personal de salud debe considerar la vida activa en el lugar de trabajo como parte de dichas políticas para que de esta forma se mejore el entorno en forma integral de las enfermeras. Además cabe mencionar que Wang et al, ejecutaron un indagación en China en el 2017, para identificar los factores asociados con la vida activa en el lugar de trabajo en la labor de enfermería; para ello trabajaron con una muestra de enfermeras (varones y mujeres) que trabajaban en una variedad de departamentos como medicina interna, cirugía, ginecología, pediatría, consulta externa, emergencias y quirófano. Usando una escala del 1 al 5 Los resultados permitieron evidenciar un nivel intermedio de vida activa en el lugar de trabajo, con un puntaje de 3; las condiciones de trabajo y el estrés

en el trabajo resultaron con los puntajes más bajos (menores a 3). Asimismo se evidenció un mayor nivel de bienestar general en las mujeres con respecto a los varones.

Para el caso de desempeño laboral también hemos recurrido a la revisión de indagaciones para ir dando origen a la formación de nuevos conceptos y mejor entendimiento de las diversas formas de análisis de dicha variable; en ese sentido podemos decir que el rendimiento en el lugar de trabajo en el personal de salud ha sido, es y seguirá siendo una variable de constante indagación a razón de estar relacionada muchas veces con la calidad de atención final al usuario y a los diversos escenarios de la salud pública en distintos países. Es por ello que Cortez, R. y García, P. (2011) realizan una discusión sobre El mejoramiento del rendimiento en el lugar de trabajo de los trabajadores del sector salud en los cuales identifican como problemas que pueden afectar el desempeño de dicho personal como lo son condiciones logísticas para el buen desempeño de sus labores, ausentismo y rotación constante de personal, además de la falta de una mejor remuneración salarial. Otros autores que discuten sobre el tema un tiempo después son Salas R., Hernández, L. y Pérez L. (2012) quienes hacen una revisión sobre las competencias y el rendimiento en el lugar de trabajo en su sistema de salud de Cuba, concluyendo que para exista un buen desempeño se debe considerar las condiciones de trabajo y personales de los colaboradores asistenciales. Como podemos darnos cuenta en ambos casos las condiciones de trabajo y personales del personal de salud son puntos críticos a mejorar. Por su parte Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. quienes hicieron una revisión sistemática de 55 artículos de diversas revistas para evaluar los efectos de la evaluación del desempeño en la calidad de vida laboral de colaboradores de diversos sectores en un periodo de 10 años desde 2008 hasta el 2018, concluyendo que la evaluación del desempeño va a reconocer al trabajador por sus logros organizaciones, más allá de sólo la productividad, y por sus logros personales llegando a considerar la calidad de vida del mismo. En la indagación realizada por Chiang, M. y San Martín M. (2015) en Chile, cuyo -objetivo fue determinar el influjo del desempeño sobre la satisfacción del trabajo en funcionarios de ambos sexos del municipio de Talcahuano, se evidenció que el rendimiento en el lugar de trabajo se situaba en la escala de “alta” y la satisfacción laboral en “satisfechos” en ambos sexos, destacando la existencia de correlación estadísticamente relevante entre las variables estudiadas. En otra indagación realizada en la Municipalidad de Talcahuano Chiang, M., y San Martín, M. (2015) se evaluaron a 259 funcionarios para analizar y medir como el rendimiento en el lugar de trabajo influye sobre la satisfacción laboral, encontrándose correlaciones relevantes entre las dos variables. Por

otro lado, los investigadores Sverke, Lástad, et al en el 2019 publicaron los resultados de un meta análisis donde el rendimiento en el lugar de trabajo fue estudiado a razón de encontrar su relación con la inseguridad laboral, los resultados fueron sorprendentes ya que en su mayoría el rendimiento en el lugar de trabajo siempre se veía afectado por el vínculo laboral con su casa empleadora, afectando su desenvolvimiento, su creatividad, entre otros; sin embargo, el mismo indagación sugiere seguir haciendo investigaciones para llegar a mayores conclusiones. Otro indagación interesante por las características similares a la presente investigación es el realizado el año 2017 por Alarcón, N. et al., cuyo objetivo fue encontrar el grado de satisfacción y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile, este indagación fue de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal en el cual evaluaron a 35 personas, dentro de los resultados se encontraron que el personal evaluado posee grado media-alta de motivación y grado medio-bajo en satisfacción. Para concluir con las investigaciones revisadas tenemos a Salas Perea quién como respuesta a un vacío existente en el campo de medir el desempeño de médicos en Cuba, realizó un indagación descriptivo y de desarrollo tecnológico, retrospectivo, con información en ese campo, obtenida entre los años 1986 y 2006; abordando el tema de manera escalonada en tres periodos. En un primer periodo realizó un análisis y creación de consenso sobre bases teórico-metodológicas en que se soporte un modelo de desempeño; en un segundo periodo logró estructurar una propuesta metodológica y operacionalizarla; y en un tercer periodo realizó la aplicación de la propuesta y generó experiencia que permitieron estructurar una nueva propuesta, la misma que permitió relacionar la evaluación del rendimiento en el lugar de trabajo del médico, la superación profesional permanente, créditos académicos y certificación profesional. Por su parte Chen et al, realizaron un indagación longitudinal para identificar los factores relacionados con el trabajo para el desempeño en 222 enfermeras del departamento de emergencias en Taiwán, mediante aplicación en 3 periodos, de un cuestionario cerrado que comprendía ítems relacionados a información demográfica, comportamientos de autoprotección, características del trabajo, clima de seguridad, desempeño contextual y rendimiento en el lugar de trabajo. Encontrándose como resultados que los comportamientos de autoprotección y el clima de seguridad están relacionados relevantemente con el desempeño laboral; asimismo el desempeño contextual, definido como el desempeño que no se requiere formalmente como parte del trabajo; resultó relacionado relevantemente con el clima de seguridad. En esa perspectiva concluyeron que para mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo es necesario también considerar factores psicológicos, ambientales y

personales. Adicional a ello En el 2016 en China, Zhang et al, desarrollaron un indagación transversal cuyo objetivo fue evaluar el estado de incivilidad en el lugar de trabajo y examinar la asociación entre la incivilidad en el lugar de trabajo con su desempeño. Se aplicó en enfermeras de 29 ciudades en China, con menos de 3 años de experiencia y llenaron voluntaria y anónimamente una encuesta en línea. La indagación evidenció un nivel de incivilidad en más de la mitad de las enfermeras estudiadas; además la capacidad laboral fue un mediador entre la incivilidad en el lugar de trabajo y el desempeño laboral, identificando que esta relación fue también moderada por las expectativas profesionales. Concluyeron entonces que si bien la incivilidad en el lugar de trabajo en profesionales con poca experiencia, perjudica su rendimiento en el lugar de trabajo al debilitar su capacidad laboral; las expectativas profesionales pueden amortiguar en gran medida este efecto.

En función a las teorías que dan origen a las variables podemos empezar mencionando que el movimiento de la vida activa en el lugar de trabajo tiene sus orígenes en Londres en 1947 con los trabajos del Instituto Tavistock de Relaciones Humanas, en sus inicios el movimiento tuvo un enfoque con visión socio - psicológico; y es posterior a este enfoque cuando se aplica en el campo de la organización en conjunto con la teoría general de los sistemas y a raíz de la experiencia en la industria del carbón británica, que va a tener lugar el enfoque socio – técnico que es uno de los primeros escalones en función a los acontecimientos del movimiento vida activa en el lugar de trabajo. (Tratado de psicología del trabajo pág. 163). A partir de la investigación realizada en instituto de relaciones humanas Tavistock en Londres es que se da origen al término Socio – Técnico gracias a Emery F. E. y Trist E. L. en 1953. El enfoque socio – técnico nace con la finalidad de entender la relación dentro de la organización entre el trabajador y su entorno. Para Emery (1959) citado por Gonzales, Peíro y Bravo en el tratado de psicología del trabajo; se entiende a la empresa como una organización abierta compuesta por un sistema social y un sistema técnico. Y es el enfoque socio - técnico quien tiene como protagonista a los grupos de trabajo, más no al individuo. Por su parte Ramírez, O. (2012) el sistema socio – técnico hace referencia a la unión entre el sistema técnico y sistema social, encontrando un equilibrio entre ambos sistemas para lograr resultados positivos y crecimiento en la organización. La teoría de los sistemas socio técnicos fue estudiada en la década de los años 90 por Salas E. y Glickman A., quienes realizaron un indagación con el propósito de evaluar el comportamiento organizacional, la teoría de los sistemas socio – técnicos y la vida activa en el lugar de trabajo en la experiencia peruana; teniendo en cuenta que en dicha época recién

se empezaba a aclarar el aporte de la torería socio – técnica sobre el movimiento de la vida activa en el lugar de trabajo. Según los especialistas las ventajas más relevantes en la aplicación de la teoría de sistemas socio-técnicos para la vida activa en el lugar de trabajo de organizaciones en Latinoamérica son: la provisión de sistemas conceptuales para investigaciones, (b) la organización de información ya existente en el tema y la incorporación de nuevos conocimientos, (c) permite un análisis integral entre la persona, el grupo y la organización, y por ultimo (d) contribuye al desarrollo de intervenciones. El indagación en mención resume que la teoría de los sistemas socio – técnicos puede ofrecer una mirada interesante para el entendimiento de los procesos que son la base iniciar de la vida activa en el lugar de trabajo en américa latina.

En el caso del desempeño laboral este toma su origen en la teoría de relaciones humanas que inicia con el experimento Hawthorne y se genera por la necesidad de darle al personal un trato más humano y así también por tener una administración democrática, desvinculando de a pocos de los pensamientos poco flexibles, propios de la administración clásica. Elton Mayo 1932 con su teoría relaciones humanas pone un especial cuidado en el trabajador, como persona, mirando a la organización como un todo en función a los grupos de personas y no como una máquina, esta teoría es inspirada en los sistemas de la psicología, delegando autoridad, brindado confianza y apertura en los trabajadores.

La conceptualización de calidad de vida laboral tiene sus orígenes en los años 70; sin embargo, son pocos las indagaciones que relacionan la vida activa en el lugar de trabajo con las variables organizacionales. Una revisión sistemática desarrollada por Cruz Jessica (2017), realizó un análisis reflexivo en el que identificó las percepciones que tenían los trabajadores en relación a sus ambientes laborales, asimismo obtuvo como conclusión que existen dentro de la organización múltiples variables con las que se pueden vincular la vida activa en el lugar de trabajo siendo las principales, el coaching gerencial, esfuerzo y atractivo laboral, responsabilidad social corporativa, rotación de personal, acoso laboral cambio organizacional y discapacidad intelectual; sin embargo también refiere que el tiempo de indagación dedicado a la vida activa en el lugar de trabajo aún es muy poco y falta mucho por analizar para lograr el bienestar de los trabajadores. Los especialistas Tabassum, A., Rahman, T., y Jahan, K. (2011) nos recuerdan que las evidencias bibliográficas de los antecedentes de la vida activa en el lugar de trabajo se remontan a finales siglo XX, exactamente a la época donde se vivía bajo la influencia de un fuerte capitalismo industrial como la economía de fuerza en la sociedad. Justamente en las conferencias dictadas en

EEUU por el fenómeno de "la alienación del trabajo" empiezan a hacer uso del término Vida activa en el lugar de trabajo. Los conceptos de esta variable son variados y amplios, algunos autores lo consideran hasta difusos y ambiguos, y según sus orígenes también podemos decir que tienen matices ideológicos y políticos, todo esto se puede deber a su relación con diversos temas vinculados al trabajo y al enfoque de las diversas disciplinas que lo abordan. Es justamente por esto que su conceptualización se dificulta al momento de formar consenso llegando a caer para autores como Segurado A. y Agulló E. (2002) en un vacío conceptual. En sus inicios para autores como Walton (1973), Katzell et al. (1975) y Suttle (1977), considerados autores clásicos, el concepto de vida activa en el lugar de trabajo (CVL) tenía un enfoque bastante genérico el cuál basaba sus ideas en términos como satisfacción en el trabajo, experiencia en la organización, motivación del trabajo y necesidades intrínsecas. Con el pasar del tiempo la CVL se analiza desde la perspectiva de la organización evaluando procesos que de alguna manera afecten al trabajador, dando origen a nuevos conceptos y términos laborales. En la década de los 90 a sus inicios la CVL se va centrando en el sentir del individuo para autores como Heskett, 1994; sin embargo, con el pasar de la investigación las organizaciones también cobran un papel relevante en la conceptualización de la CVL. Es por estas razones y la amplitud del concepto que Segurado A. y Agulló E. (2002) realizan un cuadro donde compilan varios conceptos desde su aparición en la década de 70 con Katzell, Yankelovich, et al (1975) hasta la definición realizada por Lau en el año 2000. En tiempos más actuales las definiciones y/o conceptos del término Calidad de vida laboral ha seguido evolucionando, encontrando en el año 2016 la investigación donde Quintana, M., et al. nos dice que la vida activa en el lugar de trabajo remonta sus orígenes a la evolución de la administración, pasando de la especificidad de las tareas, las estructuras organizacionales y las rutinas diarias, al interés por el trabajador, definiendo a la vida activa en el lugar de trabajo como la unión entre el ambiente y las condiciones favorables del trabajo. Años después para otros autores como la PhD Dorawa Torres (2018) nos dice que la vida activa en el lugar de trabajo viene de la percepción del trabajador sobre las condiciones y/o características que le causan satisfacción dentro de una organización. Además es justamente ella quien compilando información sobre los conceptos de diversos autores reafirma la complejidad del término al momento de dimensionarlo. Y es a través de su investigación que nos habrá un nuevo panorama sobre la multidimensionalidad de la vida activa en el trabajo. La multidimensionalidad de la variable en el tiempo lo podemos ver desde Walton en 1973 quien sugiere dimensionar calidad de vida laboral en 7 puntos, hasta llegar a Patlán en el

2016 quien lo simplifica y lo dimensiona en 4 puntos. Para fines académicos y de investigación vamos a tomar las dimensiones dadas por Segurado y Agullo en el 2002. Dimensiones: 1. Indicadores individuales, 2. Medio ambiente de trabajo, 3. Organización y 4. Entorno sociolaboral.

Por otro lado, para Idalberto Chiavenato (2001) el rendimiento en el lugar de trabajo va a medir la noción que proveedores y clientes internos tienen del trabajador, en líneas generales es una apreciación del comportamiento de la persona en forma sistemática en el lugar de trabajo. Sin embargo, podemos concluir que la evaluación del desempeño es una práctica de conceptos cambiantes, debido a que cada organización evalúa a su criterio y en función a sus necesidades a su personal. Es justamente por las razones expuestas sobre lo dinámico que puede ser la evaluación del desempeño que el sitio web de Workforce sugiere una lista de indicadores para la evaluación del desempeño: Actitud, habilidad para aprender, calidad del trabajo y relaciones con otras personas. Para fines de indagación nos vamos a quedar con las dimensiones: factores actitudinales y factores operativos dados por Chiavenato (2001)

La investigación tiene como problema: ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019?, teniendo como problemas específicos las relaciones entre sus dimensiones: 1. Indicadores individuales, 2. Ambiente de trabajo, 3. Organización y 4. Entorno sociolaboral con la variable desempeño laboral.

Según Méndez (1995): la justificación teórica en la medida que permitió comprender la naturaleza de las relaciones humanas en comunión con la postura conceptual de Chiavenato (2000). Esta situación permite al administrador conseguir mejores resultados de la participación de los colaboradores de su gestión. La justificación práctica fue la dinámica las relaciones humanas para la adquisición de experiencias en solución de problemas de carácter administrativo laboral. La justificación metodológica fue el diseño de los instrumentos de medición de las relaciones humanas en el campo de trabajo.

El objetivo general fue analizar la relación de calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019, teniendo como objetivos específicos la determinación de las relaciones entre sus dimensiones: 1. Indicadores individuales, 2. Ambiente de trabajo, 3. Organización y 4. Entorno sociolaboral con la variable desempeño laboral.

La hipótesis general consistió en demostrar que existe relación relevante de calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019. Entonces, las hipótesis específicas estuvieron encaminadas para demostrar que existe relación relevante entre sus dimensiones: 1. Indicadores individuales, 2. Ambiente de trabajo, 3. Organización y 4. Entorno sociolaboral con la variable desempeño laboral.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Según Mohammad (2000), la presente investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo, básica, ya que cumple con el propósito de producir conocimiento y de probar teorías, asimismo, es de diseño no experimental, ya que no se manipularán las variables, mostrándolas en su estado nativo para poder estudiarlos, de corte transversal, ya que la información es a manera de una fotografía, es decir en un único instante, y por último según su alcance es correlacional, ya que se busca ver si hay una relación entre las variables (Hernández et al, 2014) y (Klimovsky, G, 1976), y se esquematiza en la siguiente esquema:

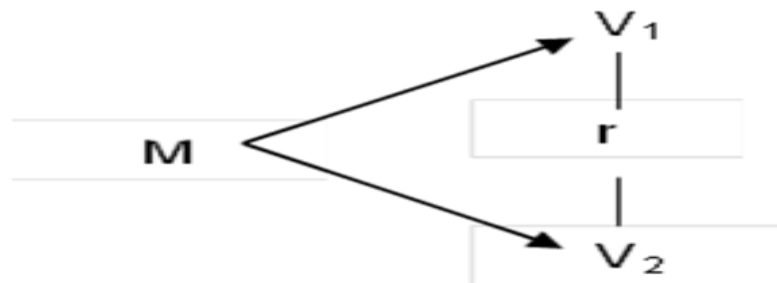


Figura 1. Esquema de diseño correlacional. Tomado de (Sánchez y Reyes 2002)

Dónde: M = Muestra de indagación. V1 = Variable 1. V2 = Variable 2.

r = Relación entre variables.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable calidad de vida laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Indicadores individuales	Satisfacción y motivación laboral.	01 – 02	Escala: Ordinal. Politómica: (5) Muy frecuentemente (4) Frecuentemente (3) Ocasionalmente (2) Raramente (1) Nunca	Baja: 22 - 50 Media :51 - 80 Alta: 81 - 110
	Actitudes y valores hacia el trabajo	03 – 05		
Medio ambiente de trabajo	Condiciones, infraestructura y tecnología.	06 – 09		
	Características del puesto y contenido de trabajo	10 – 11		
Organización	Organización y organigrama	12 – 14		
	Participación y clima laboral.	15 – 17		
Entorno socio laboral	Bienestar integral y jubilación.	18 – 20		
	Políticas de empleo y prevención de riesgos laborales.	21 - 22		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Factores actitudinales	Disciplina y actitud cooperativa.	01 – 04	Escala: Ordinal. Politómica: (5) Muy frecuentemente (4) Frecuentemente (3) Ocasionalmente (2) Raramente (1) Nunca	Bajo desempeño laboral: 16 - 37 Desempeño laboral normal: 38 - 58 Alto desempeño laboral: 59 - 80
	Seguridad, discreción y presentación.	05 – 07		
	Interés, creatividad y capacidad.	08 - 10		
Factores operativos	Desarrollo del trabajo.	11 – 14		
	Equipo y liderazgo	15 - 16		

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

Para la presente investigación, la población total es de 69 trabajadores entre personal asistencial y administrativo de una clínica, privada de Lima, por lo, que, a criterio del investigador, se tomó a la totalidad de trabajadores para el estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la investigación, se reunirán datos utilizando la técnica de la encuesta, tal como lo describen (Stanton et al,2008). Asimismo, el instrumento utilizado, fueron los cuestionarios, tal como se describe a continuación:

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de vida laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de vida laboral
Autor: Magaly Flores, 2019
Lugar: Clínica privada de Lima
Fecha de aplicación: diciembre 2019
Objetivo: Medir el grado de percepción del trabajador sobre la variable descrita
Administrado a: Los trabajadores de la clínica privada -Lima, de manera individual
Tiempo: 10 minutos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la variable desempeño laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral
Autor: Magaly Flores, 2019
Lugar: Clínica privada de Lima.
Fecha de aplicación: diciembre 2019
Objetivo: Medir el grado de percepción del trabajador sobre la variable descrita
Administrado a: Los trabajadores de la clínica privada -Lima, de manera individual
Tiempo: 10 minutos.

Fuente: Elaboración propia.

Validez:

Para Hernández et al (2010), la validez es el grado en el que un determinado instrumento mide la variable que se está estudiando, y puede ser de dos formas: de contenido y de constructo. A continuación, se presenta a validez del contenido de los 22 ítems y 16 ítems del cuestionario respectivamente:

Tabla 5

Resultado de validez del instrumento calidad de vida laboral

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Díaz Zegarra, Juan	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Sánchez Váldez, Héctor	Temático	Hay suficiencia	Aplicable
Panez Robles, Juan	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Resultado de validez del instrumento desempeño laboral

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Díaz Zegarra, Juan	Metodólogo	Hay suficiencia	Aplicable
Sánchez Váldez, Héctor	Temático	Hay suficiencia	Aplicable
Panez Robles, Juan	Temático	Hay suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad:

Se usó como prueba de confiabilidad el alfa de Cronbach para las variables del estudio, lo cual nos muestra que el valor es de 0,861 este valor nos permite confiar en el instrumento utilizado.

Tabla 7

Confiabilidad del Instrumento – Variables de Investigación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	Calidad de vida laboral
,861	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Estadísticas de elemento – Variables

	Media	Desviación estándar	N
Calidad de vida laboral	2,32	,776	69
Desempeño Laboral	2,30	,734	69

Fuente: Elaboración propia.

También se usó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para las dimensiones de la investigación, como se muestra en la siguiente tabla: Lo cual nos muestra que el valor es de 0,766 este valor nos permite confiar en el instrumento utilizado.

Tabla 9

Confiabilidad del Instrumento – Dimensiones de las Variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	6

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

Estadísticas de elemento - Dimensiones

	Media	Desviación estándar	N
Indicadores individuales	2,29	,750	69
Ambiente de trabajo	2,28	,765	69
Organización	2,33	,761	69
Entorno Laboral	2,25	,715	69
Factores actitudinales	2,48	,720	69
Factores operativos	2,38	,666	69

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Procedimiento

La recolección de la información se realizó con las respectivas coordinaciones previas ante la institución donde se realizó la investigación. Posteriormente se aplicaron los instrumentos a cada sujeto de indagación a quien previamente se le explicó el motivo de la encuesta de tal manera que se obtuvo su participación voluntaria, con el correspondiente llenado del cuestionario.

2.6 Método de análisis de datos

Según Ñaupas et al (2014), se realizó un análisis exploratorio descriptivo para ver el comportamiento de los datos, así como de evaluar la homogeneidad de la distribución, identificar la potencial presencia de valores extremos, y obtener cuadros descriptivos de las variables observadas. Posteriormente se calcularon los coeficientes de correlación rho (ρ) de Spearman según sea necesario. Como valor de significancia estadística se considerará un $p < 0,05$. También se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov y los análisis se realizaron en el programa estadístico SPSS 23.0. (Castañeda, 2010).

2.7 Aspectos éticos

Se tuvo presente a la autonomía y privacidad como principios éticos (Koepsell, 2015). Para ello se solicitó previamente el consentimiento de los órganos de gestión de la clínica, para poder iniciar el recojo de información. Asimismo, a cada sujeto de indagación se leyó el consentimiento informado, donde se le explicó el propósito y los procedimientos a realizar, y al obtener su participación voluntaria firmaron el consentimiento informado, del cual se quedó con una copia, e inmediatamente se le aplicó el instrumento. La identidad de los encuestados y de los datos obtenidos fueron utilizados en forma confidencial y fines de estudio. Además, en el planteamiento de la investigación se ha respetado las normas internacionales de citas, siendo la tesis de mi autoría y no plagiada ni autoplagiada.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos

Variable 01: calidad de vida laboral

Tabla 11

Niveles de Calidad de vida laboral, Lima, 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	18,8	18,8
Medio	21	30,4	49,3
Alto	35	50,7	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

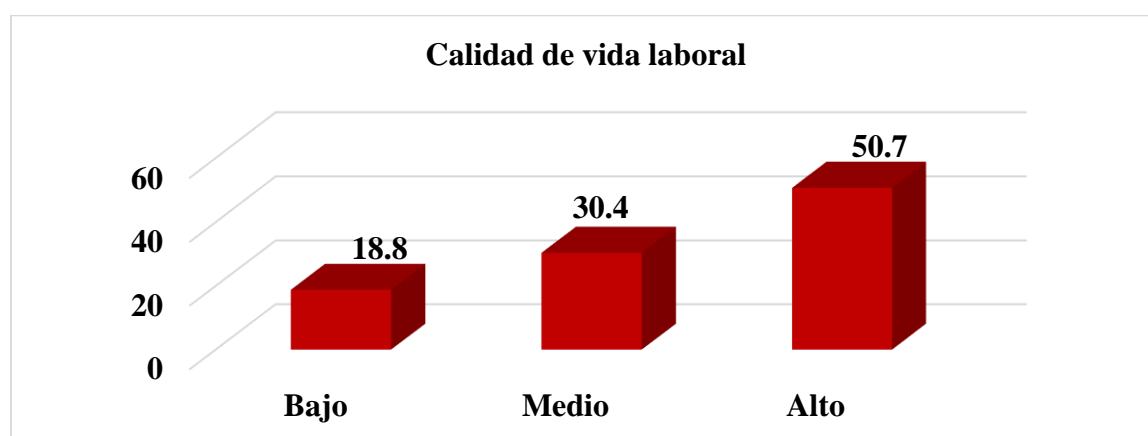


Figura 2. Niveles de Calidad de vida laboral, Lima, 2019.

En la figura se observa según la apreciación de los colaboradores de la clínica; que el 50,7% considera que la calidad laboral que se produce en la clínica tiene un nivel alto, y que un 18,8% considera que el nivel es bajo.

Tabla 12

Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Indicadores individuales, Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	17,4	17,4
Medio	25	36,2	53,6
Alto	32	46,4	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

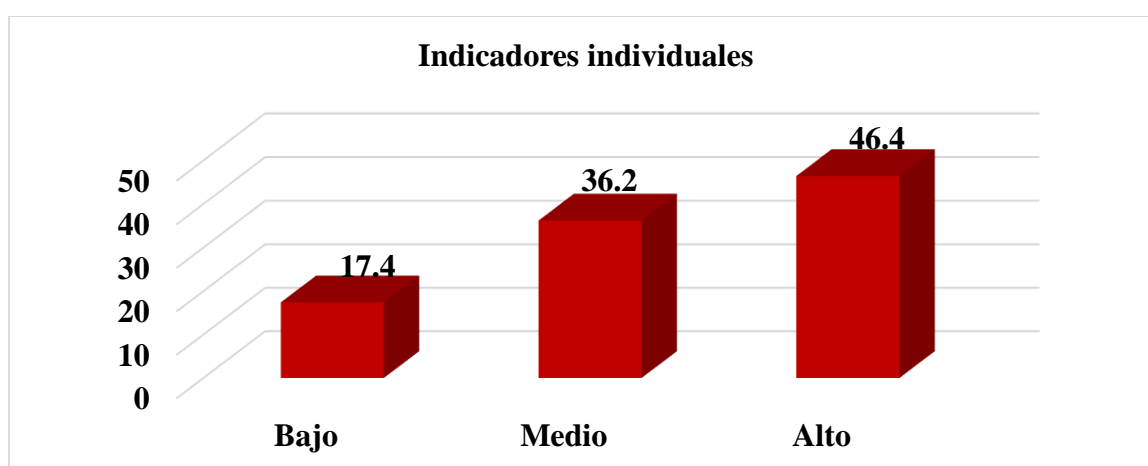


Figura 3. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Indicadores individuales, Lima, 2019.

En la figura se observa según la percepción del personal laboral; que el 46,4% considera que los indicadores individuales que presentan en la clínica tienen un nivel alto, y que un 17,4% considera un nivel bajo.

Tabla 13

Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión ambiente de trabajo, Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	18,8	18,8
Medio	24	34,8	53,6
Alto	32	46,4	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

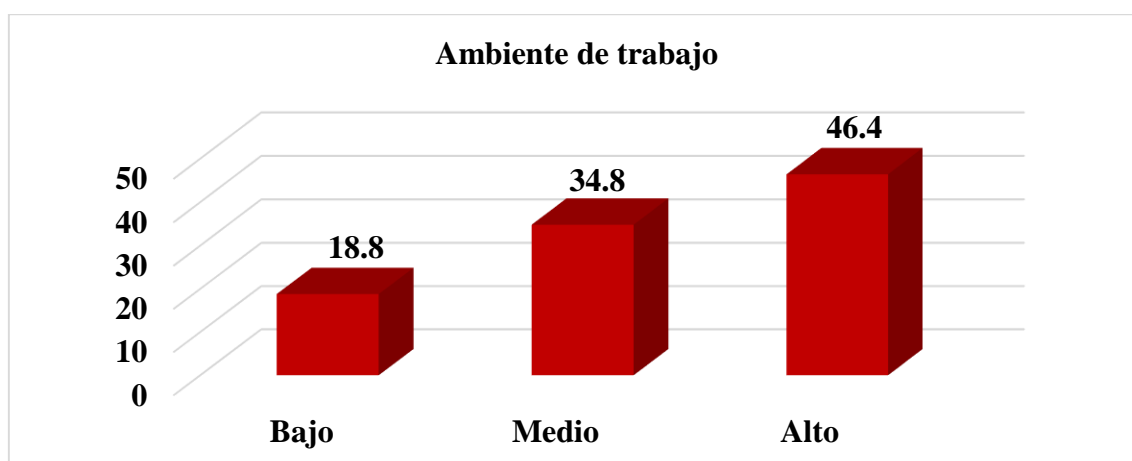


Figura 4. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Ambiente de trabajo, Lima, 2019.

En la figura se observa según la apreciación del personal laboral; que el 46,4% considera que ambiente de trabajo que se presenta en la clínica tiene un nivel alto, por otro lado un 18,8% considera que es bajo.

Tabla 14.

Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Organización, Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	17,4	17,4
Medio	22	31,9	49,3
Alto	35	50,7	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

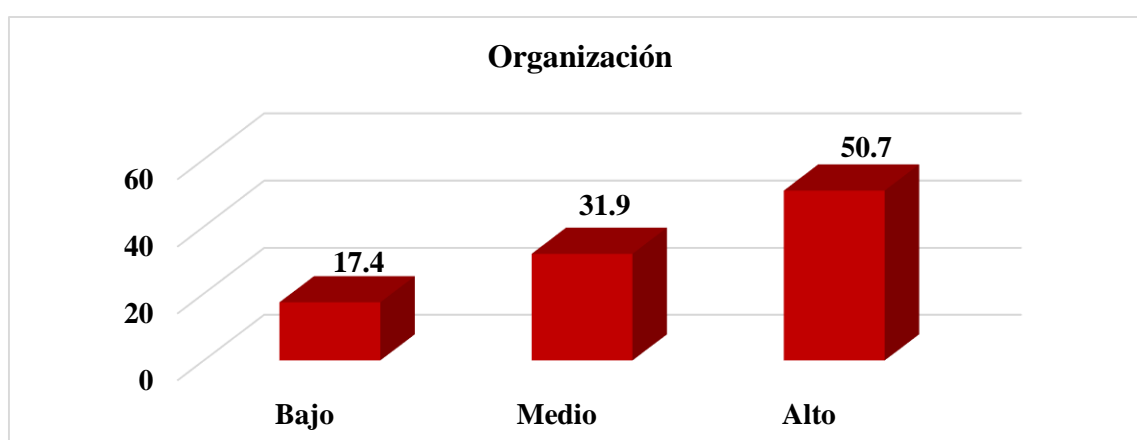


Figura 5. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Organización, Lima, 2019.

En la figura se observa según la apreciación del personal laboral; que el 50,7% considera que la organización que se presenta en la clínica tiene un alto nivel, y que un 17,4% considera un bajo nivel.

Tabla 15.

Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Entorno laboral, Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	15,9	15,9
Medio	30	43,5	59,4
Alto	28	40,6	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

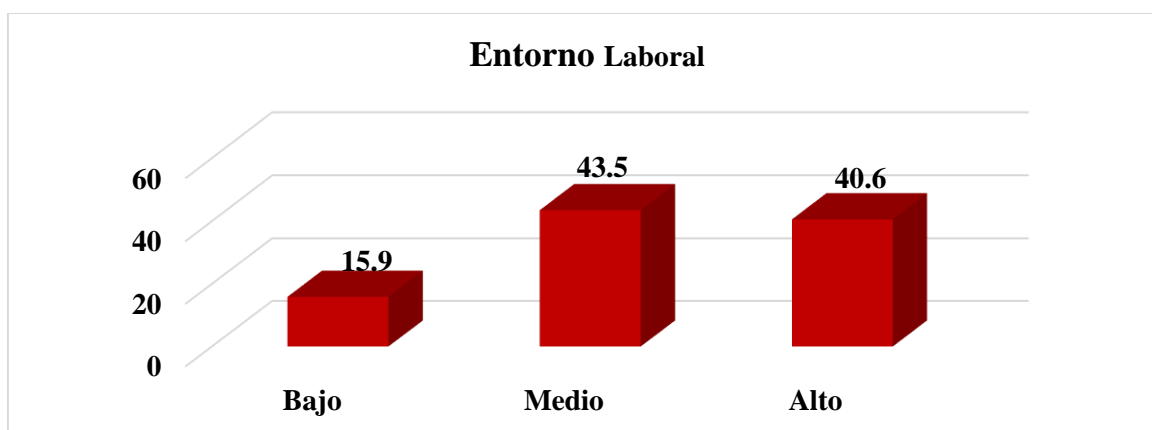


Figura 6. Niveles de Calidad de vida laboral, según la dimensión Entorno laboral, Lima, 2019.

En la figura se observa según la apreciación del personal laboral; que el 43,5% considera que el entorno laboral que se presenta en la clínica tiene un nivel medio, mientras que un 15,9% considera que el nivel es bajo.

Variable 02: Desempeño Laboral

Tabla 16.

Niveles del Desempeño Laboral, lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	15,9	15,9
Medio	26	37,7	53,6
Alto	32	46,4	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

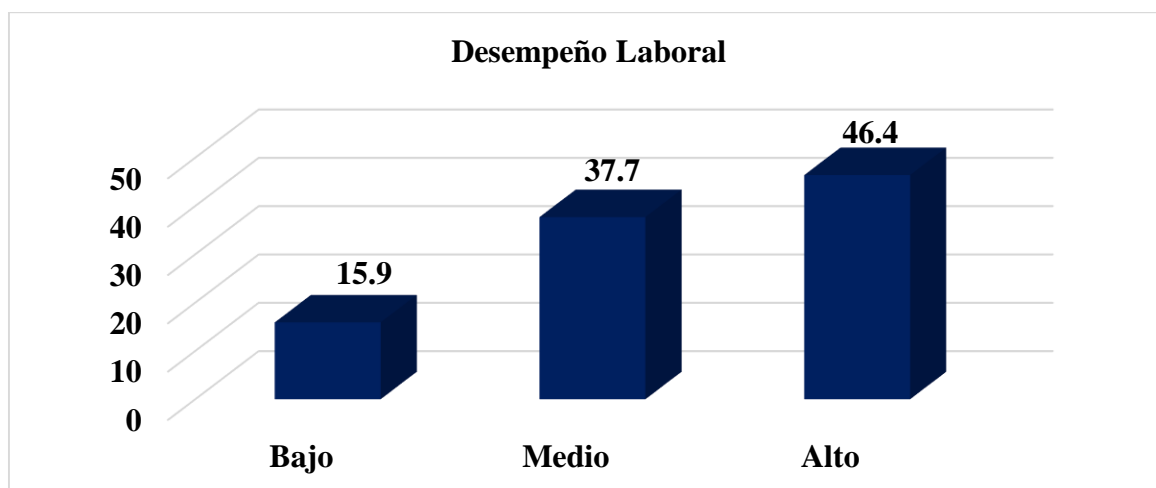


Figura 7. Niveles del Desempeño Laboral, Lima 2019

Podemos observar, según la apreciación del personal laboral; que el 46,4% considera que el desempeño laboral que se presenta en la clínica tiene un nivel alto, asimismo, un 15,9% considera un nivel bajo.

Tabla 17.

Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores actitudinales, Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	13,0	13,0
Medio	18	26,1	39,1
Alto	42	60,9	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

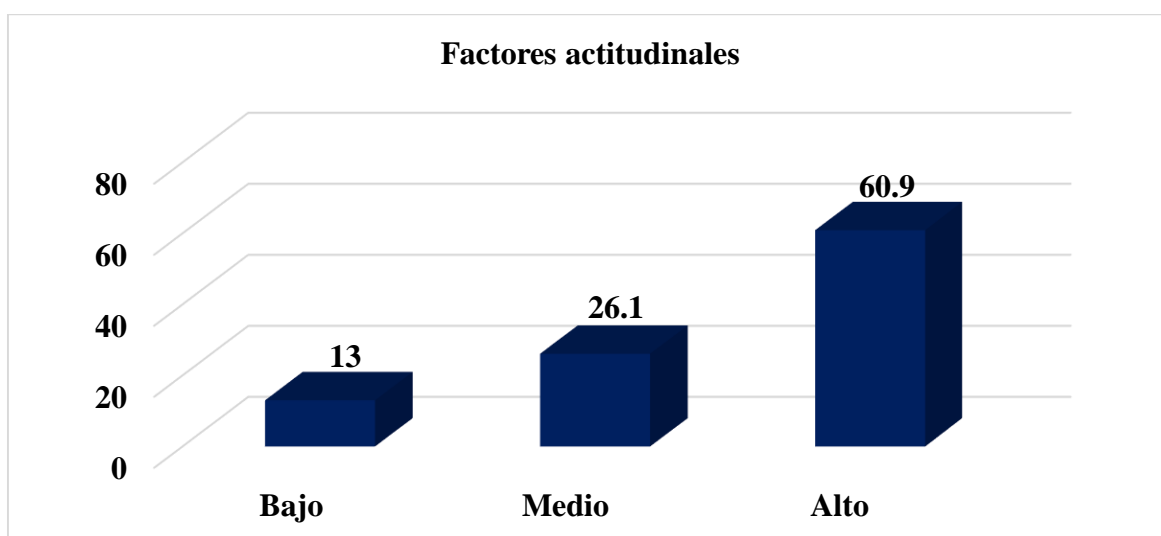


Figura 8. Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores actitudinales, Lima, 2019.

En la figura se observa según la apreciación del personal laboral; que el 60,9% considera que los factores actitudinales que se presenta en la clínica tienen un nivel alto, y que un 13,0% considera que es bajo.

Tabla 18.

Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores operativos, Lima, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	10,1	10,1
Medio	29	42,0	52,2
Alto	33	47,8	100,0
Total	69	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

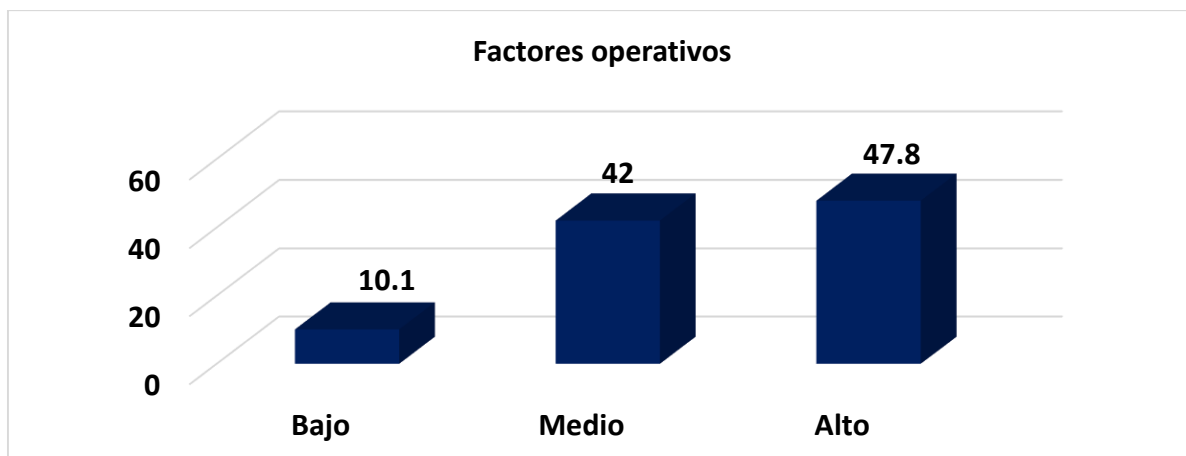


Figura 9. Niveles del Desempeño Laboral según la dimensión Factores operativos, Lima, 2019.

En la figura se observa según la apreciación del personal laboral; que el 47,8% considera que los factores operativos que se presenta en la clínica tiene un nivel alto, por otro lado un 10,1% considera que es bajo.

3.2 Contraste de las hipótesis

Hipótesis general

Prueba de Normalidad:

Para la contrastación de las hipótesis, se utilizó la prueba estadística de Spearman, para corroborar la fiabilidad de prueba los datos no deben tener una distribución normal por tal motivo se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 19

Estadísticos descriptivos de la hipótesis general

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Calidad de vida laboral	69	2,32	,776	1	3
Desempeño Laboral	69	2,30	,734	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la hipótesis general

		Calidad de vida laboral	Desempeño Laboral
	N	69	69
Parámetros normales	Media	2,32	2,30
	Desviación estándar	,776	,734
	Absoluta	,317	,292
Máximas diferencias extremas	Positivo	,190	,197
	Negativo	-,317	-,292
	Estadístico de prueba	,317	,292
	Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 20, nos describe, que las significancias de las variables calidad de vida laboral y el desempeño laboral son 0,000 y 0,000 respectivamente y ambas son menores a 0,05 (Valor máximo de rechazo). Por lo tanto, las variables no presentan una distribución normal y podemos la correlación de Spearman

H0: No existe relación relevante entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019.

H1: Existe relación relevante entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019.

Tabla 21.

Medidas simétricas para la hipótesis general.

		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,772	,083	9,932	,000
	N de casos válidos	69			

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla 21, se obtiene un valor de Rho de Spearman de 0,772 existiendo una fuerte correlación de las variables, así mismo la relación es relevante, puesto que la significancia de $p = 0,00$ indica que es menor a 0,05, por lo que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna.

Hipótesis Específicas

Para el contraste de la variable desempeño laboral y las dimensiones de la variable calidad laboral se usó la prueba de Kolmogoroy - Smirnoy para comprobar la normalidad de ellas.

Tabla 22

Estadísticos descriptivos de la hipótesis específica

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Indicadores individuales	69	2,29	,750	1	3
Ambiente de trabajo	69	2,28	,765	1	3
Organización	69	2,33	,761	1	3
Entorno laboral	69	2,25	,715	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la hipótesis específica

		Indicadores individuales	Ambiente de trabajo	Organización	Durabilidad
	N	69	69	69	69
Parámetros normales	Media	2,29	2,28	2,33	2,25
	Desviación estándar	,750	,765	,761	,715
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,292	,292	,317	,260
	Positivo	,187	,177	,190	,229
	Negativo	-,292	-,292	-,317	-,260
	Estadístico de prueba	,292	,292	,317	,260
	Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000

Fuente: Elaboración propia.

La presente nos describe que las significancias de las dimensiones: Indicadores individuales, ambiente de trabajo, organización y entorno laboral son 0.00, 0.000 y 0.000 respectivamente y todas son menores a 0,05 (Valor máximo de rechazo). Por lo tanto, las dimensiones no presentan una distribución normal.

Hipótesis Específica 01

H0: No existe relación relevante entre la Dimensión de indicadores individuales y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019

H1: Existe relación relevante entre la Dimensión de indicadores individuales y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019

Tabla 24.

Medidas simétricas para la hipótesis específica 1

	Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,774	,078	10,003	,000
	N de casos válidos	69			

Fuente: Elaboración propia.

Apreciamos en la siguiente, que, se obtiene un Rho de Spearman de 0,774 existiendo una fuerte correlación de las variables, así mismo la relación es relevante, puesto que la significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a 0,05; rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

Hipótesis Especifica 02

H0: No existe relación relevante entre la Dimensión de ambiente de trabajo y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019

H1: Existe relación relevante entre la Dimensión de ambiente de trabajo y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019.

Tabla 25.

Medidas simétricas para la hipótesis específica 2

	Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,655	,099	7,089	,000
	N de casos válidos	69			

Fuente: Elaboración propia.

Observamos, que, el ambiente de trabajo y el desempeño laboral, se relacionan de manera relevante al obtener un valor de correlación Rho de Spearman de 0,655 existiendo una fuerte correlación de las variables y relevante, puesto que la significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a 0,05; rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

Hipótesis Específica 03

H0: No existe relación relevante entre la dimensión de la organización y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019

H1: Existe relación relevante entre la dimensión de la organización y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019

Tabla 26.

Medidas simétricas para la hipótesis específica 3

		Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,747	,072	9,188	,000
	N de casos válidos	69			

Fuente: Elaboración propia.

Apreciamos, que, la organización y el desempeño laboral, se relacionan de manera relevante al obtener un Rho de Spearman de 0,747 existiendo una fuerte correlación de las variables, así mismo la relación es relevante, la significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a 0,05; rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

Hipótesis Específica 04

H0: No existe relación relevante entre la Dimensión del entorno laboral y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019

H1: Existe relación relevante entre la Dimensión del entorno laboral y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima 2019

Tabla 27.

Medidas simétricas para la hipótesis específica 4

		Valor	Error estandarizado o asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,795	,076	10,739	,000
	N de casos válidos	69			

Fuente: Elaboración propia.

La tabla, nos muestra, que el entorno laboral y el desempeño laboral, se relacionan de manera relevante al obtener un valor de correlación Rho de Spearman de 0,795 existiendo una fuerte correlación de las variables, así mismo la relación es relevante puesto que la significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a 0,05; rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

IV. DISCUSIÓN

Caballero et al (2017), nos muestra en su investigación aplicada en personal de salud, que las condiciones laborales afectan a la calidad de vida laboral y esto en consecuencia puede afectar el servicio prestado. Por nuestra parte en la presente investigación hemos encontrado que las condiciones laborales, ubicadas en la dimensión de medio ambiente de trabajo, son altas encontrando que 46.6% de nuestra población considera que esta dimensión es alta. Esto nos lleva a pensar que efectivamente esto también pueda estar influenciando sobre el desempeño a razón de que justamente la variable desempeño también se encuentra alta con un 46.4% de la muestra. Según Karaaslan, A. y Aslan, M. (2019), demostraron, que, el nivel de la calidad de vida laboral respalda al compromiso organizacional. Es así, en la presente investigación realizada en la clínica los datos nos muestran que la relación en la dimensión de la organización y el desempeño laboral de los colaboradores es fuerte y ambas de forma independiente presentan un nivel alto en promedio, teniendo un 50.7% de la población que considera que la organización de la clínica tiene un nivel alto y por su parte el desempeño tiene un nivel alto de 46.4%. Bragart et al (2012), realizaron una investigación bastante amplia evaluando al médico residente con atención de pacientes oncológicos de diversos establecimientos de salud públicos y privados en todo Bélgica, encontrándose una disminuida vida laboral y a su vez un marcado agotamiento laboral, motivo por el cual sugieren ellos trabajar puntos estratégicos como los horarios, apoyo al desarrollo profesional y relacione con sus superiores. Por nuestra parte la investigación que hemos realizado muestra que solo un 18.8% del personal tiene una baja calidad de vida laboral, encontrándose que sólo un 15.9% de la población evaluada considera que el entorno sociolaboral (que incluye entre sus indicadores el bienestar del trabajador) es bajo. Esta comparación es interesante tomarlo en cuenta, ya que se encuentra una diferencia marcada con la indagación en comparación; sin embargo, es importante mencionar que en dicha indagación solo se evaluó personal de salud y en este caso la evaluación ha sido a personal de salud y a personal administrativo de dicho establecimiento de salud y quizás sea ese un punto clave de las diferencias encontradas. Por su parte Vásquez, M. (2018) en su tesis doctoral analizó que poco más de la mitad (57.4%) del personal evaluado tiene una calidad de vida en el trabajo media, motivo por el cual sugieren que dicho punto se incorpore en las políticas internas de la institución. En nuestro caso encontramos que el 30.4% de la población evaluada tiene una calidad de vida laboral media, punto que, si bien dista mucho de ser la mayoría, también se puede considerar para seguir tomando estrategias de mejora a nivel de la institución ya sea

para el personal de salud como también para el personal administrativo. En el trabajo de investigación realizado por Alicia Ortega Soto en el año 2017 en la ciudad de Lima en un hospital público, encontrando la gran importancia de la calidad de vida laboral y su influencia en el desempeño final de la atención que sin duda es uno de los objetivos de toda organización. Por nuestra parte, en la indagación realizada, los resultados sobre calidad de vida laboral que se presentan en la clínica privada también tienen resultados relevantes y de alto nivel con un 50.7% de la población y por su parte el desempeño laboral encontrado en la clínica fue de 46.4% también bastante alto, llevándonos a considerar que efectivamente hay una relación relevante.

Para la variable desempeño laboral una indagación importante realizado por Bhatti, M. A., Mat, N., y Juhari, A. S., en el 2018 que evaluó a 364 enfermeras y sus supervisores para establecer nos revela que el desempeño laboral de este grupo de trabajadoras se ve afectado de forma positiva por los recursos laborales con los que se cuenta. En nuestra investigación se encontró que los factores operativos, que involucran directamente aquellos que repercuten en el desarrollo propio del trabajo a percepción del trabajador se encuentran en un nivel bajo y medio de 10.1% y 42% respectivamente, siendo mayoría a diferencia de aquellos que consideran un nivel alto. Este dato es interesante mencionar a razón de que, a pesar de considerar estos factores en ese nivel, los trabajadores perciben tener un desempeño laboral alto en un 46.4%. Otra indagación realizada por Yun (2019) en Corea del Sur, donde se analizó el desempeño laboral en función al trabajo emocional, la intención de cambio de carrera y el estrés del trabajo en el personal de salud de bienestar social de organizaciones de salud pública y privada; lo interesante fue encontrar que los trabajadores de las organizaciones de salud pública presentaron mayor trabajo emocional y estrés laboral en comparación con los trabajadores de salud de las organizaciones privadas. En nuestro caso la organización es una Clínica privada y para el caso de los factores actitudinales muy relacionado a temas del trabajo emocional, se encontró que un 60.9% perciben tener un alto desempeño laboral, lo que se asemeja a lo encontrado en la investigación de Yun en función a las organizaciones de salud privadas. Para ir finalizando tenemos un indagación que hace uso de las mismas variables que nuestra investigación está trabajando, este indagación fue realizado por Nursalam et al (2018), quienes analizaron la correlación entre los factores individuales (educación y duración del trabajo) y calidad de vida laboral; como variables independientes; con el desempeño laboral (como variable dependiente) en un grupo de 106 enfermeras de una institución prestadora de salud, donde se evidencio que tuvieron una

correlación relevante con el desempeño laboral. En nuestro caso se hizo la correlación de ambas variables encontrándose que calidad de vida laboral y el desempeño laboral son 0,000 y 0,000 respectivamente y ambas son menores a 0,05 (Valor máximo de rechazo) lo que corrobora que existe relación relevante entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una clínica privada de Lima, 2019.

V. CONCLUSIONES

Primera: El nivel sobre la calidad laboral que perciben los trabajadores de la clínica privada es alto con un 50.7%. Sin embargo, es importante mencionar que también se encontró a un 18.8% de la población con una baja calidad de vida laboral, es decir, a medida que la calidad de vida mejore lo mismo ocurrirá con el desempeño laboral.

Segunda: En nivel de desempeño laboral que perciben los trabajadores de la clínica privada es de 46.4% siendo alto. Pero, es importante mencionar que el 37.7% percibe tener un desempeño laboral medio.

Tercera: Para el caso de los indicadores individuales de la calidad de vida laboral que perciben los trabajadores como la satisfacción laboral, motivación laborales y expectativas presentan un nivel alto de 46.4%, un nivel medio de 36.2% y un nivel bajo de 17.4%.

Cuarta: Para el caso del ambiente de trabajo de la calidad de vida laboral que perciben los trabajadores como la infraestructura, tecnología y características propias del puesto de trabajo tiene un nivel alto de 46,4%, un nivel medio de 34.8% y un nivel bajo de 18.8%.

Quinta: Para el caso de la organización de la calidad de vida laboral que perciben los trabajadores que presenta la empresa respecto a la cultura, estructura y clima laboral tiene un nivel alto de 50.7%, nivel medio de 31.9% y bajo de 17.4%.

Sexta: Para el caso del entorno laboral de la calidad de vida laboral que perciben los trabajadores referentes al bienestar integral y políticas de empleo tiene un nivel medio de 43.5%, alto de 40.6% y bajo de un 15.9%.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Capacitar al personal asistencial y administrativo constantemente en puntos referentes a los sistemas operativos y objetivos de la organización, para mejorar el rumbo de la institución y la atención a los pacientes y usuarios.

Segunda: Realizar el control constantemente a los colaboradores para conocer el desempeño real de sus funciones y poder fortalecer sus debilidades.

Tercera: Incentivar las iniciativas y entusiasmos por parte de los trabajadores para fortalecer el vínculo con los objetivos y metas de la institución.

Cuarta: Fomentar y retroalimentar los objetivos y metas de la clínica para mantener un sistema actualizado de atención efectiva y estándar.

Quinta: Realizar actividades de confraternidad para mejorar las relaciones entre diversas áreas que conforman la institución.

VII. PROPUESTA

En los últimos años son varias las indagaciones que se han realizado en función al desempeño laboral al igual que en la calidad de vida del profesional, teniendo como protagonista al trabajador dentro de una institución. Motivo por el cual nos hemos visto comprometidos a seguir investigando en el tema y con ello poder aportar de forma tangible para el mejor entendimiento de la relevancia que tiene la calidad de vida del trabajador en el buen desempeño del mismo y por ende en el crecimiento sostenible de la institución empresarial. La propuesta busca darle al trabajador el lugar que le corresponde como pieza clave dentro de la institución, brindándole las herramientas y condiciones adecuadas para optimizar su desempeño y potenciar sus capacidades. Con la finalidad de brindar mayor detalle en la propuesta se ha visto por conveniente dividir las actividades en función a sus dimensiones usadas en el presente estudio: Indicadores individuales: Conocer sobre la percepción del trabajador en función a su satisfacción laboral, motivaciones para el crecimiento, aptitudes y disposición de mejora. La idea de conocer estos puntos es con la finalidad de que el trabajador identifique que la empresa tiene a bien la intención de conocerlo, conocer sus necesidades y poder trabajar en conjunto sobre las mismas. Medio ambiente de trabajo: Mejorar las condiciones físicas, actualizar las herramientas tecnológicas y características propias del trabajo. Definitivamente tener un espacio físico adecuado nos da la comodidad para optimizar el desarrollo de nuestras actividades, con la renovación tecnológica constante vamos a poder desarrollar nuestras actividades laborales a su máximo potencial, y un punto muy importante es que cada trabajador conozca las características propias de su puesto de trabajo y encaje con el perfil de puesto en función a sus conocimientos, experiencia y características propias de su personalidad. Organización: Crear y concientizar la cultura de trabajo en un adecuado clima laboral. Brindar condiciones de trabajo que tengan como punto de partida un adecuado clima laboral debe aplicarse en toda institución, a razón de que el trabajador no encuentre incomodidades innecesarias para el buen desempeño de su trabajo. Entorno sociolaboral: Contar con políticas laborales apropiadas y que den tranquilidad laboral a los trabajadores sin duda es muy importante para poder contar con trabajadores comprometidos con su institución.

Referencias

- Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde Sánchez, A. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Medwave*, 20(04), e7900. <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. (2016). Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors. *Psychological Reports*, 118(1), 107-127. <https://doi.org/10.1177/0033294115625262>
- Almalki M., FitzGerald G., Clark M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan región, Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Human Resources for Health*. Vol. 10. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-10-30>
- Bhatti, M. A., Mat, N., & Juhari, A. S. (2018). Effects of job resources factors on nurses job performance (mediating role of work engagement). *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(8), 1000-1013. <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-07-2017-0129>
- Bohlander, George & Sherman, Arthur & Snell, Scott & Melle, M^a. (2003). *Administración de recursos humanos* (4^o ed.). México, D.F.
- Bragard, I., Dupuis, G., Razavi, D., Reynaert, C., & Etienne, A.-M. (2011). Quality of work life in doctors working with cancer patients. *Occupational Medicine*, 62(1), 34-40. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr149>
- Bragard, I., Fleet, R., Etienne, A.-M., Archambault, P., Légaré, F., Chauny, J.-M., ... Dupuis, G. (2015). Quality of work life of rural emergency department nurses and physicians: a pilot study. *BMC Research Notes*, 8(1), 242-246. <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1075-2>

- Caballero Pedraza, I. M., Contreras Torres, F., Vega Chávez, E. P., & Gómez Shaikh, J. J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes psicológicos*, 17(1), 87-105. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>
- Castañeda, M. B.; Cabrera; A. F.; Navarro, Y.; Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS : un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010. 165 p.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- Chiang Vega María Margarita (2017): Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo | AÑO 17 | NÚMERO 54 | SEPTIEMBRE / DICIEMBRE 2015 | www.cienciaytrabajo.cl | 159/165*
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9° ed.). México D.F., México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (2° ed.). Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° ed.). México McGraw Hill. pp. 298.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (2° ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Chaves López, L. D., Grijalba Espinosa, M. A., Bárcenas Enríquez, D. R., Matabanchoy Tulcán, S. M., & Zambrano Guerrero, C. A. (2017). Actitudes hacia la calidad de

vida laboral en trabajadores control de vía de transporte urbano. *Tendencias*, 18(2), 69. <https://doi.org/10.22267/rtend.171802.77>

Chen, F. L., Chen, K. C., Chiou, S. Y., Chen, P. Y., Du, M. L., & Tung, T. H. (2019). The longitudinal study for the work-related factors to job performance among nurses in emergency department. *Medicine*, 98(12), e14950. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000014950>

Cortez, R. (2015, 2 abril). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. doi: 10.21678/apuntes.69.632

Cortini, M., Pivetti, M., & Cervai, S. (2016). Learning Climate and Job Performance among Health Workers. A Pilot Study. *Frontiers in Psychology*, 7, 161-166. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01644>

Cruz Velazco, J. E. (2018). The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

Delamotte, Y. y Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Ginebra: OIT.

Eurofound; Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019). *Working Conditions in A Global Perspective*. <https://bit.ly/2NxOoq1>

Fernández, M. y Giménez, L. (1988). Criterios para definir la Calidad de vida laboral. En *Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, pp. 477-484. Madrid: COP.

García Rubiano M., & Forero Aponte C. (2016). ¿Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá? Colombia / Quality of life at work and willingness toward organizational change in officers of companies in the city of Bogotá? Colombia. *Acta Colombiana de*

Psicología, 19(1). Recuperado a partir de <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/979>

Hackman JR, Suttle JL. Improving life at work: Behavioral science approaches to organizational change. Santa Monica, (1977).CA: Goodyear

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Humberto Ñaupas Paitán, et.al. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis / Humberto Ñaupas Paitán, Elías Mejía Mejía,

Eliana Novoa Ramírez, Alberto Villagomez Páucar -- 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2014 p.538 ; 24 cm

Kermansaravi, F., Navidian, A., Navabi Rigi, S., & Yaghoubinia, F. (2014b). The Relationship Between Quality of Work Life and Job Satisfaction of Faculty Members in Zahedan University of Medical Sciences. *Global Journal of Health Science*, 7(2), 245-251. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n2p228>

Kermansaravi Fatihe 1, Ali Navidian 1, Shahindokht Navabi Rigi 1 y Fariba Yaghoubinia 1
Fariba Yaghoubinia 1 La relación entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral de los miembros de la facultad en la Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan Centro de Investigación de Salud del Embarazo, Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan, Zahedan, Irán Tel: 98-541-243-0059. Correo electrónico: yaghoubinia@gmail.com Recibido: 24 de julio de 2014 Aceptado: 23 de septiembre de 2014 En línea Publicado: 28 de octubre de 2014 doi: 10.5539 / gjhs.v7n2p228
URL:

Klimovsky, G (1976). El método hipotético deductivo y la lógica. Buenos Aires. Instituto de Lógica y Filosofía de las Ciencias.

- Koepsell, David R.; Ruiz de Chávez, M. (2015). *Ética de la investigación, Integridad Científica*. Primera edición, 2015. México.
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3803. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- Lau, R. S. M. (2000). Quality of work life and performance – An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5), 422-437. <https://doi.org/10.1108/09564230010360164>
- López Cerezo, José A. (1988). *Filosofía crítica de la ciencia*". *Antropos*. N° 82-83. Barcelona
- Matabanchoy-Tulcán, S. M., Álvarez-Pabón, K. M., & Riobamba-Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- María, V. (2018), *Calidad de vida en el trabajo en profesionales de enfermería de un hospital de Essalud*. Chiclayo 2014. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.
- Méndez Carlos A. (1995). *Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. McGraw-Hill. Bogotá, , pág. 92
- Meiliyandrie Indah Wardani, L., & Syafiq Anwar, M. (2019). The role of quality of work life as mediator: psychological capital and work engagement. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(6), 447-463. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7670>
- Mohammad Naghi Namakforoosh (2000). *Metodología de la Investigación*. Editorial Limusa

- Molina Germán, J. O., Pérez Melo, A. Y., Lizárraga Salazar, G., & Larrañaga Núñez, A. M. (2018a). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E., 3rd (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational dynamics*, 11(3), 20–30. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(83\)90003-7](https://doi.org/10.1016/0090-2616(83)90003-7)
- Ortega-Soto, A. (2019). Calidad de vida laboral de enfermeros en servicio de emergencia y su influencia en calidad del cuidado del hospital Cayetano Heredia - Lima 2017. *Gaceta Científica*, 4(2), 6-11. Recuperado a partir de <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/360>
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo: Vol. 1. (1° ed.)*. Madrid: Síntesis.
- Pinto Aragón, E. E., Brito Carrillo, C. J., & Mendoza Cataño, C. L. (2017). Equidad económica dimensión de la calidad de vida laboral en la Universidad de La Guajira. *Desarrollo Gerencial*, 8(2), 124-143. <https://doi.org/10.17081/dege.8.2.2566>
- Ramón C., Salas P., Díaz L., Pérez G., (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba. Educación Médica Superior*. 2012;26(4):604-617. Recuperado de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/85>
- Sabino, C. (1992), *El proceso de investigación*, Caracas, Panapo
- Salas, Eduardo y Glickman, Albert S. (1990). Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: la experiencia peruana. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22 (1), 69-82. [Fecha de consulta 6 de julio de 2020].

ISSN: 0120-0534. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80522105>

Salas Perea, R. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Revista Cubana de Educación Medica Superior*.2010; 24(3)387-417

Segurado Torres, Almudena y Agulló Tomás, Esteban (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836. [Fecha de Consulta 6 de Julio de 2020]. ISSN: 0214-9915. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/72714422>

Shno Mohammadi y Premalatha Karupiah (2019): Calidad de vida laboral y desempeño del personal académico: un estudio comparativo en universidades públicas y privadas en Malasia, *Estudios en Educación Superior* DOI: 10.1080 / 03075079.2019.1652808

Srivastava, S., Misra, R., & Madan, P. (2019). ‘The Saviors Are Also Humans’: Understanding the Role of Quality of Work Life on Job Burnout and Job Satisfaction Relationship of Indian Doctors. *Journal of Health Management*, 21(2), 210-229. <https://doi.org/10.1177/0972063419835099>

Stanton, Etzel y Walker – Fundamentos de Marketing – Decimocuarta Edición – McGraw Hill- 2007 (p.256)

Sverke, M., Låstad, L., Hellgren, J., Richter, A., & Näswall, K. (2019). A Meta-Analysis of Job Insecurity and Employee Performance: Testing Temporal Aspects, Rating Source, Welfare Regime, and Union Density as Moderators. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2536. <https://doi.org/10.3390/ijerph16142536>

Sun, B. (1988). Quality of working life programs: an empirical assessment of designs and outcomes. UMI Dissertation Services. University of Georgia

Turcotte, P.R. (1985). *Calidad de vida en el trabajo*. Madrid: Trillas.

Valderrama Mendoza, S. (2012). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta / Santiago Valderrama Mendoza (1a. ed. --)*. Lima, Perú: San Marcos.

Wang, L., Wang, X., Liu, S., & Wang, B. (2020). Analysis and strategy research on quality of nursing work life. *Medicine*, 99(6), e19172.
<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000019172>

Yun, I.-H. (2019). A Study on the Effect of Job Performance on Emotional Labor, Career Turnover Intention, Job Stress, Growth Need. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(1), 385. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.00076.7>

Zhang, S., Ma, C., Meng, D., Shi, Y., Xie, F., Wang, J., ... Sun, T. (2018). Impact of workplace incivility in hospitals on the work ability, career expectations and job performance of Chinese nurses: a cross-sectional survey. *BMJ Open*, 8(12), e021874.
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-021874>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019

Autor: Magaly Luisa Flores Paucar

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1: ¿Cuál es la relación que hay entre la dimensión de indicadores individuales y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es la relación que hay entre la dimensión de ambiente de trabajo y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019?</p> <p>Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que hay entre la dimensión de la organización y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019?</p> <p>Problema específico 4: ¿Cuál es la relación que hay entre la dimensión del entorno sociolaboral y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Analizar la relación de calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la dimensión de indicadores individuales y el desempeño laboral, en los trabajadores de una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p>Objetivo específico 2: Analizar la relación entre la dimensión de ambiente de trabajo y el desempeño laboral, en los trabajadores de una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p>Objetivo específico 3: Analizar la relación entre la dimensión de la organización y el desempeño laboral, en los trabajadores de una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p>Objetivo específico 4: Analizar la relación entre la dimensión del entorno sociolaboral y el desempeño laboral, en los trabajadores de una clínica privada de Lima, 2019.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación relevante entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1: Existe relación relevante entre la dimensión de indicadores individuales y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 2: Existe relación relevante entre la dimensión de ambiente de trabajo y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 3: Existe relación relevante entre la dimensión de la organización y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 4: Existe relación relevante entre la dimensión del entorno sociolaboral y el desempeño laboral, en una clínica privada de Lima, 2019.</p>	Variable 1: Calidad de vida laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			D1 Indicadores individuales	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción y motivación laboral Actitudes y valores hacia el trabajo 	1 – 2 3 – 5	Muy frecuente (5) Frecuente (4) Ocasionalmente (3) Raramente (2) Nunca (1)	Baja: 22-50 puntos Media: 51-80 puntos Alta: 81-110 puntos
			D2. Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones, infraestructura y tecnología Características del puesto y contenido del trabajo 	6 – 9 10 – 11		
			D3. Organización	<ul style="list-style-type: none"> Organización (cultura, efectividad y productividad) y Organigrama (estructura y funcionamiento) Participación y clima laboral 	12 – 14 15 – 17		
			D4. Entorno sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar integral y jubilación Políticas de empleo y prevención de riesgos laborales 	18 – 20 21 – 22		
			Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			D1. Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> Disciplina y actitud cooperativa Seguridad, discreción y presentación Interés, creatividad y capacidad 	1 – 4 5 – 7 8 – 10	Muy frecuente (5) Frecuente (4) Ocasionalmente (3) Raramente (2) Nunca (1)	Bajo desempeño laboral : De 16 a 37 puntos Desempeño laboral normal : De 38 a 58 puntos Alto desempeño laboral : De 59 a 80 puntos

			D2. Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del trabajo • Equipo y liderazgo 	11 – 14 15 - 16		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística			
-Enfoque de investigación: Cuantitativo. -Tipo de investigación: Básica. -Diseño de investigación: Experimental. -Nivel: Correlacional Causal. Hipotético-deductivo. -Paradigma: Positivista	Población: Trabajadores de la clínica privada Tipo de muestreo: Muestreo censal Tamaño de muestra: 69 trabajadores	Variable 1: Calidad de vida laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de calidad de vida laboral		Este campo solo considerar cuando el alumno desarrolle la tesis para optar el grado de licenciado.			
		Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral					

Anexo 2

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA LABORAL

INTRODUCCIÓN: Apreciado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes, con el objeto de conocer la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una Clínica privada, Lima, 2019, por ello se pide responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES: Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala de Likert siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuente

N°	DIMENSIÓN 1: Indicadores individuales	1	2	3	4	5
1	Actualmente en su trabajo siente usted satisfacción laboral					
2	Actualmente en su trabajo tiene usted expectativas laborales y se siente motivado					
3	Respeto usted su trabajo y su entorno					
4	Está usted comprometido de forma integral con su trabajo					
5	Actualmente en su trabajo le brindan las condiciones para el desarrollo de sus actividades					
	DIMENSIÓN 2: Medio ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
6	El entorno físico, equipamiento e instalaciones de su trabajo son los adecuados					
7	El inmobiliario de su trabajo cumple con el adecuado diseño ergonómico					
8	La seguridad e higiene de su trabajo son las adecuadas					
9	En su trabajo se le brinda de nuevas tecnologías para el desarrollo del mismo					
10	Cumple usted con las competencias requerida para su puesto.					
11	La carga de trabajo y el tiempo de trabajo para el desempeño de sus funciones son las adecuadas					
	DIMENSION 3: Organización	1	2	3	4	5
12	Su organización en el trabajo, efectividad del mismo y su productividad son las adecuadas					
13	Se cumple- con la estructura organizacional de su trabajo.					
14	Está usted de acuerdo con los valores asignados en su trabajo					
15	Participa usted en la toma de decisiones					
16	La seguridad y estabilidad laboral de su trabajo es la adecuada.					
17	Se convive con un adecuado clima laboral en su trabajo					
	DIMENSIÓN 4: Entorno Sociolaboral	1	2	3	4	5
18	En ocasiones su trabajo le brinda bienestar y no afecta su salud					
19	Se cumple con los criterios de jubilación de en su trabajo					
20	Tiene usted condiciones de vida adecuadas (alimentación y vivienda)					
21	Son adecuadas las políticas de empleo de su trabajo					
22	Se aplican los planes de prevención de riesgos laborales en su trabajo					

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCIÓN: Apreciado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes, con el objeto de conocer la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral en una Clínica privada, Lima, 2019, por ello se pide responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES: Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala Likert siguiente:

		1	2	3	4	5
		Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuente
N°	DIMENSIÓN 1: Factores actitudinales					
1	Usted asiste a todas las actividades labores asignadas en su trabajo					
2	Usted está dispuesto a colaborar en cualquier actividad relacionada a su trabajo					
3	Usted es quién toma la iniciativa en cualquier actividad relacionada a su trabajo					
4	Usted cumple con todas las labores asignadas en su trabajo					
5	Usted realiza sus actividades laborales con seguridad					
6	Usted guarda discreción con los detalles de su trabajo					
7	Usted asiste a su centro de labores con la indumentaria asignada por su empleador					
8	Usted siente interés por las actividades laborales asignadas por su empleador					
9	Usted deja fluir su creatividad en las actividades laborales asignadas por su empleador					
10	Usted tiene completa capacidad para la realización de sus actividades laborales					
	DIMENSIÓN 2: Factores operativos	1	2	3	4	5
11	Usted tiene pleno conocimiento sobre las actividades laborales asignadas					
12	Las actividades laborales realizadas por usted son de calidad					
13	Cumple usted con la carga de trabajo designada por día					
14	Las actividades laborales realizadas por usted son exactamente las asignadas					
15	Al momento de realizar sus actividades laborales toma en cuenta el trabajo en equipo					
16	Toma usted el liderazgo del trabajo en equipo					

VALIDEZ DE CONTENIDO

I. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	INDICADORES INDIVIDUALES							
1	Actualmente en su trabajo siente usted satisfacción laboral	X		X		X		
2	Actualmente en su trabajo tiene usted expectativas laborales y se siente motivado	X		X		X		
3	Respeto usted su trabajo y su entorno	X		X		X		
4	Está usted comprometido de forma integral con su trabajo	X		X		X		
5	Actualmente en su trabajo le brindan las condiciones para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
	MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO							
6	El entorno físico, equipamiento e instalaciones de su trabajo son los adecuados	X		X		X		
7	El mobiliario de su trabajo cumple con el adecuado diseño ergonómico	X		X		X		
8	La seguridad e higiene de su trabajo son las adecuadas	X		X		X		
9	En su trabajo se le brinda de nuevas tecnologías para el desarrollo del mismo	X		X		X		
10	Cumple usted con las competencias requerida para su puesto.	X		X		X		
11	La carga de trabajo y el tiempo de trabajo para el desempeño de sus funciones son las adecuadas	X		X		X		
	ORGANIZACIÓN							
12	Su organización en el trabajo, efectividad del mismo y su productividad son las adecuadas	X		X		X		
13	Se cumple con la estructura organizacional de su trabajo.	X		X		X		
14	Está usted de acuerdo con los valores asignados en su trabajo	X		X		X		

15	Participa usted en la toma de decisiones	X		X		X	
16	La seguridad y estabilidad laboral de su trabajo es la adecuada.	X		X		X	
17	Se convive con un adecuado clima laboral en su trabajo	X		X		X	
	ENTORNO SOCIOLABORAL	Si	No	Si	No	Si	No
18	En ocasiones su trabajo le brinda bienestar y no afecta su salud	X		X		X	
19	Se cumple con los criterios de jubilación de en su trabajo	X		X		X	
20	Tiene usted condiciones de vida adecuadas (alimentación y vivienda)	X		X		X	
21	Son adecuadas las políticas de empleo de su trabajo	X		X		X	
22	Se aplican los planes de prevención de riesgos laborales en su trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Desarrollo de ítem en instrumento adecuados para medición de dimensiones.

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

Fecha: 21/05/2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. HÉCTOR EDUARDO SÁNCHEZ VÁLDEZ

DNI: 44793226

Especialidad del evaluador: AUDITOR MÉDICO CMP 67183 – RNE A4589 – Revisor Temático

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

II. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FACTORES ACTITUDINALES							
1	Usted asiste a todas las actividades labores asignadas en su trabajo	X		X		X		
2	Usted está dispuesto a colaborar en cualquier actividad relacionada a su trabajo	X		X		X		
3	Usted es quién toma la iniciativa en cualquier actividad relacionada a su trabajo	X		X		X		
4	Usted cumple con todas las labores asignadas en su trabajo	X		X		X		
5	Usted realiza sus actividades laborales con seguridad	X		X		X		
6	Usted guarda discreción con los detalles de su trabajo	X		X		X		
7	Usted asiste a su centro de labores con la indumentaria asignada por su empleador	X		X		X		
8	Usted siente interés por las actividades laborales asignadas por su empleador	X		X		X		
9	Usted deja fluir su creatividad en las actividades laborales asignadas por su empleador	X		X		X		
10	Usted tiene completa capacidad para la realización de sus actividades laborales	X		X		X		
	FACTORES OPERATIVOS							
11	Usted tiene pleno conocimiento sobre las actividades laborales asignadas	X		X		X		
12	Las actividades laborales realizadas por usted son de calidad	X		X		X		
13	Cumple usted con la carga de trabajo designada por día	X		X		X		
14	Las actividades laborales realizadas por usted son exactamente las asignadas	X		X		X		

15	Al momento de realizar sus actividades laborales toma en cuenta el trabajo en equipo	X		X		X		
16	Toma usted el liderazgo del trabajo en equipo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Desarrollo de ítem en instrumento adecuados para medición de dimensiones.

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

Fecha:21/05/2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. HÉCTOR EDUARDO SÁNCHEZ VÁLDEZ

DNI: 44793226



Especialidad del evaluador: AUDITOR MÉDICO CMP 67183 – RNE A4589 – Revisor Temático

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

I. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	INDICADORES INDIVIDUALES							
1	Actualmente en su trabajo siente usted satisfacción laboral	X		X		X		
2	Actualmente en su trabajo tiene usted expectativas laborales y se siente motivado	X		X		X		
3	Respeta usted su trabajo y su entorno	X		X		X		
4	Está usted comprometido de forma integral con su trabajo	X		X		X		
5	Actualmente en su trabajo le brindan las condiciones para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
	MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El entorno físico, equipamiento e instalaciones de su trabajo son los adecuados	X		X		X		
7	El mobiliario de su trabajo cumple con el adecuado diseño ergonómico	X		X		X		
8	La seguridad e higiene de su trabajo son las adecuadas	X		X		X		
9	En su trabajo se le brinda de nuevas tecnologías para el desarrollo del mismo	X		X		X		
10	Cumple usted con las competencias requerida para su puesto.	X		X		X		
11	La carga de trabajo y el tiempo de trabajo para el desempeño de sus funciones son las adecuadas	X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Su organización en el trabajo, efectividad del mismo y su productividad son las adecuadas	X		X		X		
13	Se cumple con la estructura organizacional de su trabajo.	X		X		X		

14	Está usted de acuerdo con los valores asignados en su trabajo	X		X		X	
15	Participa usted en la toma de decisiones	X		X		X	
16	La seguridad y estabilidad laboral de su trabajo es la adecuada.	X		X		X	
17	Se convive con un adecuado clima laboral en su trabajo	X		X		X	
	ENTORNO SOCIOLABORAL	Si	No	Si	No	Si	No
18	En ocasiones su trabajo le brinda bienestar y no afecta su salud	X		X		X	
19	Se cumple con los criterios de jubilación de en su trabajo	X		X		X	
20	Tiene usted condiciones de vida adecuadas (alimentación y vivienda)	X		X		X	
21	Son adecuadas las políticas de empleo de su trabajo	X		X		X	
22	Se aplican los planes de prevención de riesgos laborales en su trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Desarrollo de ítem en instrumento adecuados para medición de dimensiones.

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

Fecha: 21/05/2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. JUAN JOSÉ DÍAZ ZEGARRA

DNI: 40411909

Especialidad del evaluador: AUDITOR MÉDICO CMP 56113 – RNE A05309 – Revisor Temático

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

II. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FACTORES ACTITUDINALES							
1	Usted asiste a todas las actividades labores asignadas en su trabajo	X		X		X		
2	Usted está dispuesto a colaborar en cualquier actividad relacionada a su trabajo	X		X		X		
3	Usted es quién toma la iniciativa en cualquier actividad relacionada a su trabajo	X		X		X		
4	Usted cumple con todas las labores asignadas en su trabajo	X		X		X		
5	Usted realiza sus actividades laborales con seguridad	X		X		X		
6	Usted guarda discreción con los detalles de su trabajo	X		X		X		
7	Usted asiste a su centro de labores con la indumentaria asignada por su empleador	X		X		X		
8	Usted siente interés por las actividades laborales asignadas por su empleador	X		X		X		
9	Usted deja fluir su creatividad en las actividades laborales asignadas por su empleador	X		X		X		
10	Usted tiene completa capacidad para la realización de sus actividades laborales	X		X		X		
	FACTORES OPERATIVOS							
11	Usted tiene pleno conocimiento sobre las actividades laborales asignadas	X		X		X		
12	Las actividades laborales realizadas por usted son de calidad	X		X		X		
13	Cumple usted con la carga de trabajo designada por día	X		X		X		
14	Las actividades laborales realizadas por usted son exactamente las asignadas	X		X		X		

15	Al momento de realizar sus actividades laborales toma en cuenta el trabajo en equipo	X		X		X	
16	Toma usted el liderazgo del trabajo en equipo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Desarrollo de ítem en instrumento adecuados para medición de dimensiones.

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

Fecha:21/05/2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. JUAN JOSÉ DÍAZ ZEGARRA

DNI: 40411909



Especialidad del evaluador: AUDITOR MÉDICO CMP 56113 – RNE A05309 – Revisor Temático

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

I. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
INDICADORES INDIVIDUALES								
1	Actualmente en su trabajo siente usted satisfacción laboral	X		X		X		
2	Actualmente en su trabajo tiene usted expectativas laborales y se siente motivado	X		X		X		
3	Respeta usted su trabajo y su entorno	X		X		X		
4	Está usted comprometido de forma integral con su trabajo	X		X		X		
5	Actualmente en su trabajo le brindan las condiciones para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO								
6	El entorno físico, equipamiento e instalaciones de su trabajo son los adecuados	X		X		X		
7	El inmobiliario de su trabajo cumple con el adecuado diseño ergonómico	X		X		X		
8	La seguridad e higiene de su trabajo son las adecuadas	X		X		X		
9	En su trabajo se le brinda de nuevas tecnologías para el desarrollo del mismo	X		X		X		
10	Cumple usted con las competencias requerida para su puesto.	X		X		X		
11	La carga de trabajo y el tiempo de trabajo para el desempeño de sus funciones son las adecuadas	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
12	Su organización en el trabajo, efectividad del mismo y su productividad son las adecuadas	X		X		X		
13	Se cumple con la estructura organizacional de su trabajo.	X		X		X		

14	Está usted de acuerdo con los valores asignados en su trabajo	X		X		X	
15	Participa usted en la toma de decisiones	X		X		X	
16	La seguridad y estabilidad laboral de su trabajo es la adecuada.	X		X		X	
17	Se convive con un adecuado clima laboral en su trabajo	X		X		X	
	ENTORNO SOCIOLABORAL	Si	No	Si	No	Si	No
18	En ocasiones su trabajo le brinda bienestar y no afecta su salud	X		X		X	
19	Se cumple con los criterios de jubilación de en su trabajo	X		X		X	
20	Tiene usted condiciones de vida adecuadas (alimentación y vivienda)	X		X		X	
21	Son adecuadas las políticas de empleo de su trabajo	X		X		X	
22	Se aplican los planes de prevención de riesgos laborales en su trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Desarrollo de ítem en instrumento adecuados para medición de dimensiones.

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

Fecha: 21/05/2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. JUAN CARLOS PANEZ ROBLES

DNI: 40009049

Especialidad del evaluador: MÉDICO OCUPACIONAL – AUDITOR MÉDICO CMP 51721 – RNE A00810 – Revisor Temático

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

I. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	FACTORES ACTITUDINALES							
1	Usted asiste a todas las actividades labores asignadas en su trabajo	X		X		X		
2	Usted está dispuesto a colaborar en cualquier actividad relacionada a su trabajo	X		X		X		
3	Usted es quién toma la iniciativa en cualquier actividad relacionada a su trabajo	X		X		X		
4	Usted cumple con todas las labores asignadas en su trabajo	X		X		X		
5	Usted realiza sus actividades laborales con seguridad	X		X		X		
6	Usted guarda discreción con los detalles de su trabajo	X		X		X		
7	Usted asiste a su centro de labores con la indumentaria asignada por su empleador	X		X		X		
8	Usted siente interés por las actividades laborales asignadas por su empleador	X		X		X		
9	Usted deja fluir su creatividad en las actividades laborales asignadas por su empleador	X		X		X		
10	Usted tiene completa capacidad para la realización de sus actividades laborales	X		X		X		
	FACTORES OPERATIVOS							
11	Usted tiene pleno conocimiento sobre las actividades laborales asignadas	X		X		X		
12	Las actividades laborales realizadas por usted son de calidad	X		X		X		
13	Cumple usted con la carga de trabajo designada por día	X		X		X		
14	Las actividades laborales realizadas por usted son exactamente las asignadas	X		X		X		

15	Al momento de realizar sus actividades laborales toma en cuenta el trabajo en equipo	X		X		X	
16	Toma usted el liderazgo del trabajo en equipo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Desarrollo de ítem en instrumento adecuados para medición de dimensiones.

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

Fecha:21/05/2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. JUAN CARLOS PANEZ ROBLES

DNI: 40009049

Especialidad del evaluador: MÉDICO OCUPACIONAL –AUDITOR MÉDICO CMP 51721 – RNE A 00810 – Revisor Temático

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Anexo 4

BASE DE DATOS

Calidad laboral	Indicadores individuales	Ambiente de trabajo	Organización	Entorno laboral	Desempeño laboral	Factores de actitudinales	Factores operativos
2	2	3	1	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	3	3
2	2	2	2	1	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	2	1	3	2
3	3	3	3	3	3	1	2
3	1	1	1	1	1	3	2
1	2	2	1	2	2	3	3
3	3	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	1	2
2	2	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	2	1	2	3
3	3	3	3	1	3	3	1
2	2	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	3
2	3	2	3	2	2	3	3
2	3	3	3	2	2	3	1
2	1	3	3	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	1	3	3	3	1	3
2	2	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	3	2
3	3	1	3	1	3	2	2
1	3	3	3	3	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3

2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	2
1	2	1	2	1	1	1	2
3	1	3	3	3	3	3	3
1	1	2	3	1	1	3	3
1	1	3	1	1	1	2	2
3	2	3	3	3	3	1	1
1	1	1	1	1	1	3	3
3	3	3	2	3	3	2	2
3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	1
2	2	2	2	2	2	3	1
1	1	1	1	1	1	1	3
3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3

Anexo 5



CARTA N° 015 – PD-CSB-2019

Lima, 20 de diciembre del 2019

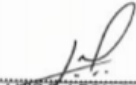
Lic.
MAGALY LUISA FLORES PAUCAR
Estudiante de post grado de la
"Universidad Cesar Vallejo"
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud. a fin de saludarla muy cordialmente y, a la vez, comunicarle que nuestra Institución denominada "**Servicios Asistenciales Santa Beatriz SAC.**, cuyo nombre comercial es "**Clínica Santa Beatriz**", la autoriza a desarrollar en nuestras instalaciones, su trabajo de investigación (tesis doctoral) "**Calidad de vida laboral y desempeño laboral en una clínica privada de Lima, 2019**", siendo de esta manera un aporte a la gestión de nuestra institución.

Sin otro particular, quedo de Ud. expresándole los sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,



.....
JOSÉ E. LEÓN CHILQUILLO
Presidente del Directorio
Servicios Asistenciales
SANTA BEATRIZ S.A.C.