



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de
emergencia de un hospital del Seguro Social de Salud, año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Víctor Manuel Noriega Salazar (ORCID: 0000-0001-7154-0387)

ASESOR:

Mg. Santos Alberto Sotero Montero (ORCID: 0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitido el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por dirigir, guiar mis pasos y darme la fortaleza para continuar y llegar a la meta trazada. Gracias Señor por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Víctor Manuel Noriega Salazar estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. 08115687, con la tesis titulada “Calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

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.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- De identificarse fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores) auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 08 de agosto del 2020



Víctor Manuel Noriega Salazar

DNI N° 08115687

Índice

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tabla.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados.....	24
IV. Discusión	32
V. Conclusiones.....	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos Variable Calidad de Vida	47
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos Variable Desempeño Laboral	49
Anexo 4: Base de datos	52

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de vida	18
Tabla 2: Operacionalización de la variable desempeño laboral	19
Tabla 3: Análisis de confiabilidad de alfa de cronbach para el instrumento de la variable calidad de vida	22
Tabla 4: Análisis de confiabilidad de alfa de cronbach para el instrumento de la variable desempeño laboral.....	23
Tabla 5: Descriptivos de la variable calidad de vida y sus dimensiones	24
Tabla 6: Descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.....	25
Tabla 7: Correlación entre las variables calidad de vida y desempeño laboral.....	26
Tabla 8: Correlación entra la dimensión carga de trabajo y la variable desempeño laboral	27
Tabla 9: Correlación entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral	27
Tabla 10: Correlación entre la dimensión apoyo directivo y la variables desempeño laboral	28
Tabla 11: Prueba de correlación para calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras	30

Resumen

El objetivo general de estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud, año 2020. El tipo de investigación según su naturaleza de fue básico, con alcance descriptivo, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 250 individuos con una muestreo probabilística de 152 enfermeras, exceptuándose a dos de ellas, luego la muestra final fue de 150. La técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario.

Para medir la variable calidad de vida se tomó: La escala de calidad de vida profesional (CVP-35) original de Cabezas (2000) y la escala de desempeño laboral se tomó de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman (2001). Los resultados sobre la variable calidad de vida tuvo un contundente dominio para la opción “Media” 93% (150); al igual que en caso de las dimensiones apoyo directivo 90% (150), motivación intrínseca 79% (150) y cargas de trabajo con un 72% (150); es decir el nivel “Regular” se obtuvo los más altos porcentajes en todas las dimensiones. Con respecto a la variable desempeño laboral se obtuvo un contundente dominio para la opción “Media” con un 85% (150); al igual que sus dimensiones desempeño más allá del puesto 79% (150) y vinculación organizacional 74% (150); caso contrario sucede con la dimensión ayuda a otros que presenta el dominio para una opción baja 55% (150). En las conclusiones se demostró que hubo relaciones significativas en todos los casos, siendo directas y de leve nivel. Existe relación entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud , año 2020; observándose que la relación fue directa y con débil nivel ($r = 0,204$), indicando que, a mayor calidad de vida, asciende el desempeño laboral; además de nivel moderado ($r = 0,583$) entre la motivación intrínseca, asciende el desempeño laboral; ($r = 0,296$) entre el apoyo directivo el desempeño laboral; finalmente entre las dimensión calidad de vida y el desempeño laboral una relación inversa de ($r = - 0,164$).

Palabras claves: Calidad de vida, Desempeño laboral, Enfermeras, Servicio de emergencia.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the quality of life and the work performance of the nurses of the emergency service of a Health Social Security Hospital Level III-2, year 2019. The type of research according to their the nature of it was basic, with descriptive scope, correlational level, quantitative approach and non-experimental design. The population was made up of 250 individuals with a probabilistic sampling of 152 nurses, with the exception of two of them, and then the final sample was 150. The technique used to collect the data was the survey and the data collection instruments were the questionnaire. To measure the variable quality of life was taken: The original professional quality of life scale (CVP-35) of Cabezas (2000) and the labor performance scale were taken from the original contextual performance taxonomy of Borman (2001). The results on the variable quality of life had a strong dominance for the option "Average" 93% (150); as in the case of managerial support dimensions 90% (150), intrinsic motivation 79% (150) and workloads with 72% (150); that is to say, the "Regular" level obtained the highest percentages in all dimensions. With respect to the variable work performance, a strong dominance was obtained for the "Media" option with 85% (150); as well as its performance dimensions beyond the 79% (150) position and 74% (150) organizational linkage; Otherwise, the other helps dimension presented by the domain for a low 55% option (150). In the conclusions it was shown that there were significant relationships in all cases, being direct and of a mild level. There is a relationship between the Quality of Life and Work Performance of the nurses of the emergency service of a Health Social Security Hospital, year 2020; observing that the relationship was direct and with a weak level ($r = 0.204$), indicating that, at a higher Quality of life, Work Performance rises; In addition to a moderate level ($r = 0.583$) between the Intrinsic motivation, the Work Performance rises; ($r = 0.296$) between the managerial support the Labor Performance; finally, between the Workloads and work performance dimension, an inverse relationship of ($r = - 0.164$)

Keywords: Quality of life, Work performance, Nurses, Emergency service.

I. Introducción

La situación preocupante por la que acontece la condición de bienestar y el rendimiento de los trabajadores en el sector colectivo e individual, es un problema que cada vez se agudiza en la gobernación de varios países, tal es así que la web Gympass de México (2017) en su reporte sobre el efecto de la calidad de vida del recurso humano, menciona que un alto porcentaje de profesionales, en especial los que tienen contacto directo con las personas, presentan un alto nivel de estrés. Así mismo refiere que los factores condicionantes de ello son las deficientes condiciones laborales; como presión extrema, falta de recursos y entorno de trabajo inadecuado; lo cual los expone a múltiples riesgos de enfermedades. A su vez, los altos niveles de estrés repercuten desfavorablemente en el personal y la organización.

El informe web Gympass de México (2017) también refiere que los trabajadores estresados están más expuestos a accidentes propios de su desempeño, inadecuada calidad de atención e inadecuado trabajo del equipo laboral. Además, es frecuente que presenten problemas de salud, como: ansiedad, insomnio, cefaleas, problemas de salud mental; así también problemas gástricos, cardíacos y arteriales. Todo lo mencionado merma su desempeño, disminuye su economía e incrementan los seguros de trabajo para las empresas; ocasionando un bajo rango de la calidad de vida del recurso humano público.

También en el Ecuador, en el estudio realizado por García (2015) en una empresa de seguros se concluyó que la condición de bienestar del trabajador y las satisfacciones del empleado, están fuertemente relacionados con el desempeño laboral, es decir a mejor calidad de vida mejor desempeño laboral.

Lo mencionado también se refleja en las organizaciones de salud; así lo indicó Rodríguez (2016) que encontró en su estudio como factores laborales desfavorables del recurso humano hospitalario a la interrelación con los jefes, los compañeros y el conjunto de personas con las que tienen vinculación laboral, así como el exceso de trabajo referido al incremento de la población que acude por el servicio de salud, al apremio en las diversas tareas, agobio laboral, complejidad de atención, condiciones posturales, riesgos físicos en el medio laboral y fuera de este.

Así, el portavoz de la O.P.S en el Perú, Gonzales (2016) refirió que a pesar del incremento de instituciones sanitarias, el desarrollo de la salud para todos de forma

equitativa sería deficiente si nos falta el recurso humano. Por ello debemos ofrecer y mantener condiciones favorables que cubran sus necesidades personales, familiares y profesionales para conservar al personal sanitario en el interior del país. Similarmente en el Perú, se observa que las variables estudiadas presentan un nivel deficiente. Así según Vallejo (2017) concluyó que el rendimiento del enfermero presenta un estado de incompetencia, insatisfacción, de desgaste físico y emocional ante factores condicionantes en un servicio de emergencia proponiendo planes de mejora en la gestión del desempeño.

En mi experiencia las enfermeras de los servicios de emergencias de los hospitales del seguro social de salud, experimentan una considerable reducción en la calidad de vida por el cansancio emocional y físico, así mismo disminución en el desempeño laboral de sus funciones, debido a que son hospitales más grandes y matrices a nivel nacional, con alto nivel de especialización y capacidad resolutoria en enfermedades de alta complejidad que requiere mejores competencias del personal de salud.

Entre otros problemas como la sobrepoblación de pacientes, déficit de personal asistencial, escaso y mal estado de materiales y equipo biomédicos, presión de los familiares en la atención inmediata de los pacientes, además debido a la falta de gestión de sus directivos para que puedan distribuir racionalmente la carga laboral, ocasionan un desempeño laboral disminuido, lo que es medido en un alto porcentaje del recurso humano de enfermería. La deficiencia de su desempeño laboral muchas veces no se debe al grado de especialización y al tiempo de experiencia.

Para complementar los conceptos mencionados tenemos los antecedentes internacionales, así en el estudio de Suleiman, Hijazi, Kalalkeh y Sharour (2019) sobre factores relacionados al bienestar en el trabajo de 186 trabajadoras de enfermería del área de emergencia de Jordania, la cual fueron encuestadas se concluyó que existe una repercusión desfavorable notable en la condición de bienestar de las trabajadoras de enfermería y que deberían realizarse estudios de intervención para la mejora del profesional de enfermería y así la mejora de su atención.

El estudio de Mogharab, Sharifi, Bigizadeh, Honarmand, Jamali (2019) sobre la asociación, de la condición de bienestar y el rendimiento de los trabajadoras de la Universidad de Ciencias Médicas de Jahrom Farideh, encuestaron a 171 empleados y obtuvieron como resultados que ambas variables se encuentran fuertemente relacionadas.

Tenemos a Milad, Somayeh y Rohollah (2019) en su estudio sobre la interacción de las características laborales, demográficas y el exceso de actividades en la condición de bienestar del trabajador, en servicios con alta capacidad resolutive, en un estudio transversal, encuestó a 840 enfermeras y concluyeron que existe una fuerte relación entre la de edad, y el número de pacientes por turno, las horas extras y la carga de trabajo con la variable de estudio.

Así mismo Fathi y Simamora (2019) realizaron un estudio sobre las estrategias de afrontamiento como medida de apoyo de la condición de bienestar de 134 trabajadoras de enfermería que laboran en hospitales públicos y privados, utilizando un estudio descriptivo transversal con cuestionario la cual concluyó que la religión, el replanteamiento positivo, el apoyo instrumental y la planificación son medidas de afrontamiento más utilizadas para mejorar su calidad de vida.

Según Bazazan, Dianat, Mombeini, Aynehchi (2019), en su estudio sobre la vinculación que hay entre la condición de bienestar, fatiga y los problemas de salud mental en 990 enfermeras que laboran en hospitales iraníes, datos recopilados con cuestionarios, concluyeron en la importancia de la parte física, psíquica y ambientales de la calidad de bienestar y sugirieron la necesidad de posibles intervenciones para mejorar la fatiga física junto con la fatiga mental; es decir el estado de equilibrio entre la persona y su entorno.

También el estudio de Casida, Combs y Schroeder (2018) sobre la relación del Síndrome de Burnout y la condición de bienestar en el trabajo, del personal de enfermería que realizan sus prácticas en un hospital del corazón en EEUU se llegó a la conclusión que las condiciones de trabajo en un hospital, está relacionado con el bajo rendimiento y la baja condición de bienestar del personal que realizan sus prácticas.

Tenemos a Berberoglu (2018) que hizo un trabajo de investigación con respecto al efecto del clima organizacional en relación al compromiso organizacional en los nosocomios del estado, en Chipre, realizando encuestas para medir los niveles de relación entre la condición de bienestar de los trabajadores y el rendimiento de la organización, llegando a la conclusión que la condición de bienestar de los trabajadores es de muy importante ya que de ello va a depender el rendimiento de los trabajadores.

Granero (2017), en su trabajo de la condición de bienestar de las trabajadoras, evaluación y propuestas de mejora en Barcelona, utilizó una metodología mixta cuya

muestra fue de 1760 enfermeras, allí se concluyó que las causas que repercuten desfavorablemente en la condición de bienestar de las trabajadoras de enfermería, en su mayoría son los condicionantes de trabajo, su bienestar psicosocial y los efectos colaterales expresados en que no pueden brindar un cuidado óptimo, con eficacia, compromiso y responsabilidad, así como las relaciones con el equipo de trabajo pero también un alto porcentaje se refiere al cansancio, a la sobrecarga laboral y al escaso reconocimiento monetario.

Tenemos a Luengo-Martínez y Sanhueza (2016) en su estudio sobre la relación que existe sobre las condiciones de trabajo con la condición de bienestar y el estado saludable de la enfermera, se establecen que los factores más recurrentes son la excesiva carga de trabajo, la escases de suministros y el poco tiempo que se tiene para la atención del enfermo. Se concluyó que el profesional de enfermería está expuesto en su centro de trabajo a condiciones adversas que repercuten en la atención que brindan a los pacientes y hasta repercute en contra de su salud.

En este sentido Quintana, Paravic y Sáenz (2016) en su investigación sobre la condición de bienestar del personal de enfermería en las instituciones públicas de salud en el estado mejicano con enfoque cuantitativo, comparativo y correlacional encuestaron a 345 enfermeras, concluyendo que la fuerza laboral de enfermería percibe su calidad de vida laboral en un nivel medio y que la forma de contrato indeterminado, el no dedicarse a otra labor y la organización donde labora influye positivamente.

También Pereyra y Micha (2016) realizó una investigación sobre la influencia entre la variable rendimiento laboral del personal de enfermería en la variable importancia de la atención de tipo cualitativo concluyendo en que la desconcentración y la segmentación de los temas sanitarios se presentan como problemas agregados, repercutiendo desfavorablemente en los reclamos laborales. Así mismo Villar (2015), en su estudio sobre el rol de la resiliencia y la eficacia en la calidad de vida, el síndrome de burnout y el engagement, concluyó que no se encontró el efecto modulador de la eficacia, aunque en el caso de la resiliencia, si hubo efecto. Lo que arrojó un alto nivel porcentual en el bienestar de las enfermeras y los médicos.

Tenemos a Peydró (2015), realizó un estudio sobre las variables condición de bienestar laboral y el estado de los trabajadores de la salud, cuyos resultados indicaron que la mayoría del personal tiene una favorable condición de satisfacción, están contentos, se

sienten muy bien emocionalmente pero refieren que en el trabajo hay mucho trajín. También Bernal y Sánchez (2015) en su investigación con respecto a la relación del clima de la organización y la eficiencia del servicio al público, concluyó que están relacionadas significativamente ambas variables.

Así mismo tenemos a Garcés (2015) que realizó una investigación de las condiciones de bienestar en el trabajo de 103 profesionales entre personal médico y enfermeros con un enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, llegando como conclusiones que la variable en estudio y sus dimensiones estudiadas son de nivel bajo. Así mismo tenemos antecedentes nacionales de López (2018), en su tesis estudió la relación de la condición de bienestar y el desempeño en el trabajo de las enfermeras en un servicio quirúrgico obteniendo como resultado que ambas variables están fuertemente relacionadas de forma directa.

Tenemos el estudio de Quispe (2017) sobre la relación de las variables de la motivación en la organización y en el rendimiento en su trabajo del personal de salud, se obtuvo los resultados en base a 82 profesionales de salud; utilizando el cuestionario y una escala establecidas la cual concluyó que ambas variables están relacionadas; es decir un alto porcentaje del cuerpo médico tiene una mediana motivación, lo que hace que su rendimiento no sea el óptimo; mientras que cuando el profesional esta desmotivado su rendimiento laboral es bajo. En consecuencia es igualmente bajo el clima organizacional.

Tenemos a Sopla (2017) quien hizo su estudio sobre el rendimiento en el trabajo de la enfermera y el clima organizacional del hospital de Bagua y del hospital de Amazonas cuyo trabajo de investigación se realizó en base a 36 profesionales por cada institución. Los resultados evidencian que en ambas instituciones tiene regular desempeño laboral y comparando los porcentajes existe diferencia significativa entre los desempeños laborales y el clima organizacional en los profesionales de ambos hospitales siendo mejor en los profesionales de Amazonas.

También Lobo (2017) realizó su estudio sobre la relación de las variables: factores personales, rendimiento en el trabajo y la condición de bienestar de las enfermeras del área de cirugía, fue no experimental de alcance descriptivo, correlacional y de corte transaccional a 40 profesionales, concluyendo en una vinculación positiva entre las variables.

Así mismo; De la Rosa, et al (2018) en su trabajo “Criterios normativos de calidad de vida profesional” da a conocer que los encargados de los pacientes, los trabajadores del hospital y la familia de los pacientes pueden padecer del stress y otras enfermedades por el ambiente mismo del trabajo, siendo una de las soluciones, la implementación de talleres para que el personal se pueda relajar y puedan contrarrestar los efectos del stress en el centro de trabajo.

También Canova (2017) de acuerdo al estudio “Calidad de vida del personal de enfermeras”, el trabajo de investigación se realizó con las trabajadoras del servicio de enfermeras de los departamentos de servicios intensivos, considerando que solo la mitad de las enfermeras mostraron un manejo positivo sobre el stress y por ende una sensación de satisfacción en sus labores.

Shu-Fen (2019) en su investigación evidenció cuales eran las causas desencadenantes vinculadas con la condición de bienestar del trabajador, observando en la parte psicológica, fisiológica, de ambiente y la parte social, mediante un estudio aplicado, llegando a concluir que se tenía que implementar una política para la realización de talleres con la finalidad de mejorar la condición de bienestar en el trabajo y en su salud emocional.

De la Cruz (2016) investigó los factores que alteran la condición de bienestar y el desempeño en el trabajo de las enfermeras en el servicio de urgencias de un centro hospitalario de Carhuaz, teniendo en cuenta a 92 profesionales, utilizó el cuestionario validado de estrés según Burnot de Maslach porque afecta la condición de bienestar, del rendimiento y un instrumento para calificar su rendimiento, en cuyos resultados se observó un alto porcentaje de estrés laboral y un regular porcentaje de desempeño, concluyendo que si hay una vinculación importante del estrés y las variables mencionadas.

Según Díaz, Gutiérrez y Amancio (2016), realizaron un estudio sobre la relación de las variables abandono y rendimiento en el trabajo de las enfermeras en el servicio de emergencia, se concluyó que ambas variables están fuertemente relacionadas y en forma directa y que el ausentismo se debe en alto porcentaje a la clase de la labor en relación a la característica de cada persona y el lugar donde laboran, es así que se llegó a demostrar un mejor rendimiento en sus trabajos.

Moreno (2016), en su tesis sobre la relación entre las variables condiciones de bienestar y el rendimiento de los trabajadores del hospital que prestan atenciones ,se realizó una investigación cuantitativa a 50 profesionales, utilizando la encuesta validada Whoqol-Bref, que estudia los aspectos físicos, psicológicos, sociales y ambiental y las interrogantes acerca de las condiciones de bienestar, también los cuestionarios de desempeño laboral realizada por el MINSA y concluyó que no existe correlación significativa entre ambas variables; al igual que con las dimensiones organizacional, contextual y de tarea de la variable desempeño laboral.

En el estudio de Cueva (2016) sobre la medida de la condición de bienestar según 13 enfermeras del Centro Médico Naval concluyó que en lo que concierne al material para realizar bien el trabajo, los incentivos, el rendimiento y la interacción entre las enfermeras nos explican la condición de bienestar del mencionado personal. Tenemos finalmente a Vega (2015), en la tesis de estudio de la variable condición de bienestar de las enfermeras del servicio de urgencias del hospital de Collique, quien llegó a la conclusión que la mayoría de las enfermeras percibe su calidad de vida en un término medio con porcentajes altos en sus dimensiones de apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca y también concluyó que otros factores como los años de vida, el género y la cantidad de hijos no tiene influencia en la variable desarrollada.

En relación a la condición de bienestar de los trabajadores, la OMS (2020) la define como la apreciación que el trabajador tiene sobre su entorno y sobre sus virtudes en el que se desenvuelve y en correspondencia a sus objetivos, metas, deseos, normas, la calidad de vida está influenciada por la salud física, psicológica, el grado de autonomía, la convivencia con los demás, así como su relación con su entorno.

La definición de Cabezas (2000) se basa en el equilibrio entre el requerimiento laboral y las competencias que cada uno posee para enfrentarlas con la finalidad que en el trayecto de nuestra existencia se consiga el progreso favorable en la vida profesional, familiar y individual. En conclusión, la condición de bienestar en el trabajo comprende diferentes aspectos que repercuten en bienestar y satisfacción en el desempeño profesional. Calderón, Borracci, Angel, Sokn, Agüero, Manrique, Cariello y Hansen (2008). Las organizaciones de salud contemplan esta variable como una de sus prioridades y, a su vez como un componente indispensable en el logro de los fines institucionales e individuales Miñarro, Verdú, Larraínzar y Molinos (2002).

La Organización Internacional del Trabajo (2013) menciona que el trabajo digno, reúne todos los anhelos de los individuos en su ejercicio profesional. Es decir, nos brinda la ocasión de acceder a un trabajo con múltiples satisfacciones que nos brinde uniformidad de oportunidades y trato para todos, un salario legítimo, seguridad laboral, seguridad social a las familias, mejores panoramas de crecimiento personal y social, tener plena libertad de manifestarse en cualquier ámbito y tomar decisiones que repercutan en su vida.

Patlan (2017) se refiere a la condición de bienestar laboral como un concepto pluridimensional y profundo, apuntando de manera prioritaria al bienestar de una serie de requerimientos del personal mediante un trabajo legítimo y con salario justo que brinde reconocimiento, seguridad laboral, balance entre lo laboral y familiar, estímulos, entre otros. Para desarrollar la calidad de vida laboral se necesita de la determinación e intervención de las organizaciones.

Segurado y Agulló (2002) menciona que la condición de bienestar del trabajo comenzó a tener registro social y organizacional a partir de los años 70 en Estados Unidos, iniciándose como resultado del maltrato al trabajador, teniendo como sustento el desenvolvimiento del individuo en su entorno laboral, en la cual estén presentes la satisfacción, los incentivos, desarrollo, trato humanizado y que se satisfagan las necesidades individuales. También se define calidad de vida laboral como un ambiente que brinda felicidad y crecimiento.

Chiavenato (2004) lo define como un lugar para laborar confortable, libertad de decisión, seguridad laboral, horas laborales justas y actividades importantes con el objetivo de transformar a las organizaciones en espacios atractivos y alicientes. También Chiavenato (2004) refiere que las condiciones de bienestar en el trabajo se encuentra en dos posiciones contrarias: los pedidos de los trabajadores por la satisfacción y el bien laboral y por otro lado por la conveniencia de las instituciones en las repercusiones sobre la producción y condición de bienestar del trabajador; es decir es prioritario en el logro de las metas empresariales el interés por el recurso humano y el aprovisionamiento de los recursos para su óptimo desempeño.

Albanesi (2013) refiere que la condición de bienestar del trabajador es conceptualizada en el lugar y factores laborables adecuados que repercuten en la seguridad y promoción del contenido de los empleados por medio de incentivos, trabajo seguro y

oportunidades de crecimiento, ocasionando una sensación subjetiva de comodidad, debido a los condicionantes individuales y colectivos que los envuelve; no obstante, también se refiere a todas las normas que debe de cumplir en el medio laboral público o privado en el que se desenvuelve. La variable calidad de vida laboral tiene su sustento teórico desde dos aspectos, la primera que se relaciona con las condiciones del medio de trabajo y segunda se relaciona a la experiencia subjetiva porque su sentido es psicológico. Ambos sustentos se contraponen por los fines que persigue.

Coincidiendo con la anterior perspectiva; Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001) refiere que la condición de bienestar en el trabajo es indispensable para lograr objetivos organizacionales poniendo como prioridad asegurar el bienestar de los trabajadores, contrario a sólo perseguir metas establecidas. Adhikari, Hirasawa, Takakubo y Pandey (2012) han demostrado que los condicionantes favorables en la calidad de vida del empleado repercuten en su satisfacción y seguridad. Además, los trabajos saludables aseguran el puesto de laboral y optimizan las competencias y desarrollo personal y esto repercute en los resultados de las instituciones.

Havlovic (2003) refiere que el resultado favorable en la condición de bienestar del trabajador es reflejado en la reducción de la ausencia laboral, se mantienen en sus puestos de trabajo y aumenta su satisfacción. Concluyendo con Fernández, Santa y Casado (2007) nos refiere que diversos autores evidencian diversos factores relacionados a las condiciones de bienestar de los trabajadores, para lograr establecer su clasificación en agrupaciones, con el fin de ser consideradas en el estudio y obtener mayor precisión en la calificación.

Chiang, Botello y Núñez, (2007) señala en lo que se refiere, a la sensación de bienestar en el centro laboral, que son las posturas que van a favorecer a el empleado en el momento de decidir fomentar en el momento de calificar las actividades que ejecuta o las responsabilidades a cumplir, haciendo posible concentrarse en el trabajo mismo o en tareas específica de la labor. Sueldo: es la remuneración que recibe el profesional por su labor realizada por parte de las organizaciones. (Reyes, 2004). Reconocimiento profesional: es el agradecimiento de los directivos por los servicios prestados. El agradecimiento debe ser correspondido por la labor que desempeña de lo contrario dejará de ser inspirador. (García, 2012).

Creatividad: capacidad que todos los individuos poseen y que se expresan en la propuesta de ideas originales que soluciones aspectos específicos. Garaigordobil y Pérez, (2002). Autonomía. Lo establece como la libertad de decidir conscientemente los principios que dirigirá su conducta (Mazo, 2011).

Sus indicadores son: Sobrecarga de trabajo: se refiere al requerimiento psicológico ocasionada por la demanda de trabajo. Se entiende como elevada cuando el trabajo a desempeñar no se realiza en la fecha establecida Moncada y Kristensen (2005). Intensidad laboral: se refiere al requerimiento psicológico ocasionado por la intensidad de la labor relacionada con la sobrecarga laboral y los plazos determinados, Moncada y Kristensen, (2005). Estrés: se refiere a la relación de exigencia entre el individuo y su contexto que repercute sobre el cuerpo y su bienestar por enfrentar las demandas que desbordan los recursos, Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001).

Sin embargo Cabezas (1998) había propuesto sobre la condición de bienestar en el trabajo en el ambiente hospitalario. Así tenemos: En lo que se refiere al respaldo en la dirección: Se refiere a las manifestaciones de respaldo a las enfermeras a través de sus jefes en el lugar de trabajo, comienza a partir de su colaboración y las congratulaciones por su desempeño. Estos aspectos repercutirán en potenciar su inventiva, ser libre en expresar su sentir, tener independencia y que su parecer sea valorado y aprovechado. (Cabezas, 1998). Sus indicadores son: Satisfacción en el trabajo. Son posturas de mejora que el empleado empieza a fomentar cuando evalúa las actividades que ejecuta o las responsabilidades que realiza, concentrándose en el trabajo mismo o en tareas específica de la labor (Chang, Botello y Núñez, 2007). Sueldo. Es la remuneración que recibe el trabajador por su labor realizada por parte de las organizaciones. (Reyes, 2004). Reconocimiento profesional. Es el agradecimiento de los directivos por los servicios prestados. El agradecimiento debe ser correspondido por la labor que desempeña de lo contrario dejará de ser inspirador. (García, 2012). Creatividad. Capacidad que todos los individuos poseen y que se expresan en la propuesta de ideas originales que soluciones aspectos específicos. (Garaigordobil y Pérez, 2002). Autonomía. La define como la libertad de decidir conscientemente las reglas que dirigirá su conducta (Mazo, 2011). Así tenemos la Dimensión 2: Carga de trabajo: la define como la carga laboral que tiene el enfermero (as) del área de emergencia. El exceso de demanda laboral de las instituciones repercute desfavorablemente en la condición de bienestar de las enfermeras; expone su desempeño personal por desacuerdos con los

miembros del equipo, deficiente tiempo para brindar sus cuidados oportunos con calidad y calidez y por factores estresores por el incremento de trabajo que ponen en peligro su bienestar; por ello se estima que el profesional de enfermería es de vital importancia en el equipo de salud, ya que es un área crítica que recibe personas con alto riesgo de perder la vida que necesitan atención oportuna y especializada y por tal será necesario la planificación, organización, dirección y control de las provisiones permanentemente (Cabezas, 1998). Sus indicadores son: Sobrecarga de trabajo. Se refiere al requerimiento psicológico ocasionada por la demanda de trabajo. Se entiende como elevada cuando el trabajo a desempeñar no se realiza puntualmente (Moncada y Kristensen, 2005). Presión en el trabajo. Se refiere al requerimiento psicológico ocasionado por la intensidad de la labor relacionada a la sobrecarga laboral y la determinación de los plazos. (Moncada y Kristensen, 2005). Estrés. Se refiere a la relación de exigencia entre el individuo y su contexto que repercute sobre el cuerpo y su bienestar por enfrentar las demandas que desbordan los recursos (Maslach y Leiter, 2002).

Continuando con la motivación intrínseca: Es cuando las organizaciones generan sus propios recursos. Es ahí donde las enfermeras incrementan su imaginación, según sus responsabilidades enalteciendo el trabajo, con estimación, con reconocimiento, con respeto, con el trabajo en conjunto con sus compañeros. Estos aspectos se refuerzan por el incremento de competencias a través de las capacitaciones. La enfermera de emergencia se posicionará en confianza, seguridad, estímulos, será más competente en afrontar los diversos estresores que se presenten en el desempeño de sus funciones. Cabezas (2000). Sus indicadores son: Seguridad: Se refiere a la percepción absoluta de certeza que se tiene de algo o alguien en un determinado contexto. Linden Field (1998). Confianza: Se refiere a la esperanza, creencia que se tiene de un individuo o asociación que repercute favorablemente en las decisiones tomadas. Jiménez (2006). Motivación: Se refiere a los incentivos, alicientes que provocan esfuerzos y voluntades en el empleado para alcanzar las metas designadas. Robbins (2004). Eficiencia: Se refiere a la capacidad que conduce al profesional al logro de resultados esperados y hace posible el óptimo rendimiento. Cooper y Sawaf (1998). Afrontamiento: Se refiere a la capacidad de tolerar diversas situaciones adversas y estresantes sin derrumbarse, con afrontamiento activo y favorable Ugarriza (2001).

Con respecto a el concepto de desempeño laboral es un término que interrelaciona las capacidades físicas, cognitivas y de comportamiento que el trabajador demuestra en el

ambiente organizacional o fuera de ella. En tal sentido Chiavenato (2000) se refiere al desempeño laboral como la actitud del empleado en el logro de las metas encomendadas, en base a su manejo individual. En consecuencia, el trabajador con un óptimo desempeño tiene aportes enriquecedores para lograr resultados en su centro laboral. Palací (2005) menciona con respecto al rendimiento, que no se refiere al logro de los objetivos, sino a todas las tareas, actividades y funciones que nos hacen lograr los objetivos.

Así Pedraza y Conde (2010) también se refiere al rendimiento del trabajador como resultado del proceder de los trabajadores frente a sus responsabilidades encomendadas, dependiendo del equilibrio entre el empleado y la organización. También Pedraza (2010) se refiere al desempeño laboral con la facultad de planificar y organizar las tareas que al relacionarse modulen la conducta de los individuos involucrados en la productividad. Palací (2005) menciona que el desempeño laboral toma importancia cuando se aporta a las organizaciones diversos tipos de conductas favorables en diversos momentos.

Estas conductas individuales o de equipo en diversos momentos repercutirán en la eficacia de la organización. Esta variable de desempeño en las organizaciones puede analizarse desde el punto de vista individual, del grupo y la organización. Para efectos del estudio tomaremos la definición individual que según London y Money (2014) refiere que el desempeño incluye el valor agregado de los trabajadores a la organización en función a sus responsabilidades, su iniciativa, creatividad, colaboración con el equipo para obtener el bien común; así como su nivel de adaptarse a los cambios, desempeñándose en todos los aspectos, niveles y competencias dentro y fuera de la organización. A nivel colectivo, el desempeño incluye el desarrollo de metas similares, trabajo en equipo, estableciendo acuerdos eficaces en circunstancias nuevas e impredecibles. London y Money (2014).

A nivel administrativo, el desempeño requiere de los todos los recursos de la organización como el recurso humano, recurso tecnológico y recurso financiero. London y Money (2014). Cuando se refiere al desempeño laboral también se basa en los conceptos de rendimiento en el trabajo de cada individuo, expuesto por Ramírez (2013), al tratar de elaborar un concepto, dándole importancia a la conducta del individuo en la realización de su trabajo con la finalidad de lograr las metas organizacionales.

La variable desempeño laboral según Gorriti (2007) se fundamenta en tres ámbitos o tipos de desempeño de las instituciones. El rendimiento en el desarrollo del trabajo y la

parte conductual de los trabajadores. La primera se basa en las conductas adoptadas en el desempeño del trabajo y la segunda se basa en la conducta desde el punto de vista social y psicológico, que realizan un papel regulador en el trabajo, favoreciendo la tarea o impidiendo la tarea; la cual será tomada para la presente investigación y finalmente el comportamiento contrario a la realización del trabajo, y que obviamente va en contra de los intereses del centro laboral.

Entonces esta variable se fundamenta específicamente en el rendimiento bajo un contexto, el cual se refiere a factores de regulación en la organización, interviniendo como estimuladores pero también pueden actuar como facilitadores, así como dificultándolo o impidiéndolo. Para Borman y Motowidlo (1993) los fundamentos de estas condicionantes radican en: a) Puntualizan la parte ambiental en el centro laboral b) generalmente se encuentran en todos los centros laborales, c) tienen mayor incidencia en la parte de motivación que en la parte de conocimientos.

Lo citado por Gorriti, (2007) consta de tres dimensiones ,colaboración mutua, así como la relación con la organización y el rendimiento más allá del puesto; las cuales son definiciones para la evaluación en esta investigación. Primera dimensión: Ayuda a otros citado por Gorriti (2007) se refiere a brindar ayuda a su equipo de trabajo con sugerencias, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, apoyándoles en sus tareas ofreciéndole apoyo emocional para encontrar soluciones a sus problemas, participándoles información de su interés, o que deberían saber y siempre anteponiendo los intereses de equipo ante los intereses individuales, mostrando favorables normas de convivencia.

También Gorriti (2007) sobre la ayuda a otros, lo explica como la colaboración y trabajo de equipo, priorizando la salud de los empleados. Segunda dimensión: Vinculación organizacional. El mismo Gorriti (2007) la refiere al compromiso con los objetivos de la organización asumiendo un rol activo para la misma, y proponiendo sugerencias. Gorriti (2007) refiere esta dimensión con el sostenimiento de la obediencia individual y con la aceptación de las reglas y la cultura organizacional.

Tercera dimensión: Desempeño más allá del puesto. Gorriti (2007), esta dimensión la considera como el desempeño más allá de lo solicitado, tomando la iniciativa sin importar los obstáculos, asumiendo este desempeño como un reto en utilizar todas las competencias y los recursos personales con la finalidad de conseguir resultados esperados en la

organización y tiene como sub-dimensiones persistencia, iniciativa y autodesarrollo. Del mismo modo Gorriti (2007) se refiere a esta dimensión como el sobreesfuerzo demostrado en el impulso extra que los empleados ponen en sus comportamientos.

Con referencia al planteamiento del problema, se determinó lo siguiente: ¿Qué vinculación hay entre la condición de bienestar y el desempeño en el trabajo de las enfermeras del servicio de emergencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020?, teniendo como específicos: ¿Qué vinculación hay en las cargas del trabajo y el rendimiento en el trabajo de las enfermeras del área de emergencia de un Centro del Seguro Social de Salud, año 2020?; ¿Qué vinculación hay en la motivación intrínseca y el rendimiento en el trabajo de las enfermeras del departamento de emergencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020? y ¿Qué vinculación hay en el apoyo directivo y el rendimiento en el trabajo del personal de enfermería del área de emergencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020?

Justificación Teórica.- La variable condición de bienestar y el rendimiento del trabajador tienen diversas definiciones y estudios en todos los ámbitos de acción. Su utilidad por su impacto sobre el recurso humano es imprescindible sobre el bienestar de la población, esto motiva a seguir realizando estudios a nivel local. Así mismo la revisión permanente del marco teórico y de los resultados de las investigaciones que enriquecen la literatura, son valiosos. Justificación Metodológica.- El presente estudio utilizó su metodología, basada en estudios de confiabilidad de donde se obtuvieron las conclusiones. Esta tesis se convertirá en un material de revisión y podrá ser utilizado como antecedentes para el desarrollo de otras investigaciones. Justificación Práctica.- El presente estudio nos facilitó el entendimiento de la vinculación entre las condicionantes de un trabajo de investigación y su repercusión en la población, por lo tanto nos permitió establecer recomendaciones sobre estrategias de mejora como camino de intervención de las autoridades correspondientes.

Los objetivos a cumplir fueron: objetivo general : Establecer la vinculación que hay en la condición de bienestar y rendimiento en el trabajo de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud, año 2020, teniendo como específicos: Establecer la vinculación entre las cargas en el trabajo y rendimiento en el trabajo desempeño laboral de las enfermeras del servicio de urgencias de un Hospital del Seguro Social de Salud, año 2020. Establecer la vinculación de la motivación intrínseca y el

rendimiento en el trabajo del personal de enfermería del área de emergencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020. Determinar la vinculación del apoyo directivo y el rendimiento en el trabajo de las enfermeras del área de emergencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020.

Las hipótesis fueron: existe una vinculación de la condición de bienestar y el rendimiento del trabajo de las enfermeras del servicio de emergencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020, teniendo como específicas, hay vinculación de las cargas laborales y el rendimiento en el trabajo de las enfermeras del área de urgencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020, hay vinculación en la motivación Intrínseca y el desempeño en el trabajo de las enfermeras del área de urgencia de un Hospital del Seguro Social de Salud, año 2020 y hay vinculación del apoyo directivo y el rendimiento en el trabajo de las enfermeras del área de urgencia de un Centro de atención del Seguro Social de Salud, año 2020.

MÉTODO

2.1.- Tipo y diseño.

El siguiente trabajo de investigación fue definido como básico. Hernández y Baptista (2014).

Tuvo alcance descriptivo, porque solo describió objetivamente una realidad como se produce en el ambiente donde se analizó. Hernández (2014).

El diseño fue no experimental debido a que no se operó ninguno de los dos factores propuestos. Hernández (2014). En base a la relación propuesta, correspondió a un diseño correlacional, teniendo el esquema siguiente:

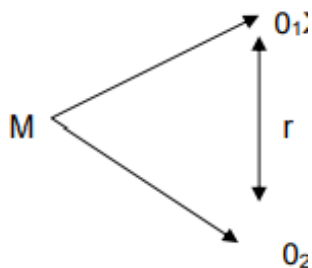


Figura 1: diseño

Dónde:

M = Muestra analizada

O1 = Observación de la variable calidad de vida

O2 = Observación de la variable Desempeño laboral

r = Relación de las variables.

2.2.- Variables y Operacionalización

Definición.

Variable 1: Calidad de vida

Calderón (2008). La condición de bienestar en el trabajo apila diversos condicionantes los cuales producen circunstancias favorables de bienestar en el ejercicio profesional.

Variable 2: Desempeño laboral

Pedraza, Amaya y Conde (2010). Considera el rendimiento en el trabajo como el resultado del proceder de los trabajadores frente a sus responsabilidades encomendadas, dependiendo del equilibrio entre el empleado y la organización.

Definición operacional

Variable 1: Calidad de vida.

Esta variable se medirá con 3 dimensiones, 12 indicadores y con escala de medición ordinal. Se usará el método de encuestas y un cuestionario conformada con 35 ítems con escala de medida tipo Likert. (Ver en tabla 1)

Anexo 1:**Tabla 1***Operacionalización de la Variable Calidad de Vida*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/ rango		
Dimensión 1: Cargas de trabajo	- Sobrecarga de trabajo	1 a 11	Totalmente en desacuerdo = 1			
	- Presión en el trabajo					
	- Estrés					
Dimensión 2: Motivación Intrínseca	- Seguridad	12 a 25	En desacuerdo = 2	Alta (128 - 175)		
	- Confianza					
	- Motivación			Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	Media (82 - 127)	
	- Eficiencia					
	- Afrontamiento					
	- Satisfacción en el trabajo			12 a 25	De acuerdo = 4	Baja (35 - 81)
	- Reconocimiento Profesional					
- Creatividad	Totalmente de acuerdo = 5					
- Autonomía						

Tomado de: Modelo de Cabezas (2000)

Variable 2: Desempeño laboral.

Esta variable se medirá con 3 dimensiones, 9 indicadores y con escala de medición ordinal. Se usará el método de encuestas y un cuestionario que consta de 18 ítems con escala de medida tipo Likert. (Ver en tabla 2)

Anexo 2:

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles Rangos
Ayuda a otros	Cooperación		Muy bajo 1	
	Cortesía	1 a 6	Bajo 2	Baja (18-41)
Vinculación Organizacional	Motivación	7 a 12	Moderado 3 Alto 4	Media (42-66)
Desempeño más allá del puesto	Representación Lealtad Compromiso Persistencia Iniciativa Autodesarrollo	13 a 18	Muy Alto 5	Alta (67-90)

Tomado de: Modelo de Borman (2001). Taxonomía del Desempeño Contextual

2.3. Población y muestra

Población

Está conformado por todas las enfermeras del área de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020, siendo 250 enfermeras (os).

Muestra.

Se obtuvo una muestra por medio de la fórmula estadística que se calcula de una población conocida y por medio del tipo de muestreo no probabilístico incidental. La muestra obtenida fue de 152 sin embargo no se pudo localizar a dos enfermeras, obteniendo una muestra final de 150 enfermeras de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

Fórmula 1:

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Dónde:

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

N: Población

e: Error de estimación

Criterios de selección.

Enfermeras del área de emergencia, con un tiempo no menor de cuatro meses de trabajo

en el hospital.

Enfermeras del área de emergencia, laborando a la hora de realizarse la encuesta.

Enfermeras del área de emergencia, que hayan deseado en forma voluntaria ser incluidas en la encuesta.

Criterios de Exclusión

Enfermeras que no estén laborando por otras justificadas razones.

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

Para la calidad de vida y desempeño laboral se empleó el método de las encuestas, definida como la investigación que se obtiene por medio de formularios e indagaciones de percepciones de un conjunto de individuos, asegurando su anonimato, con la finalidad de recoger conductas el propósito de conocer comportamientos y preferencias del grupo de estudio sobre las variables de estudio. Hernández (2010).

El método que se utilizó para las variables calidad de vida y rendimiento en el trabajo, fue el cuestionario definido como la agrupación de preguntas que responden a las variables de medición y pueden ser manipulados según cada realidad. Hernández (2006).

El cuestionario que se utilizó fue el de escalas de tipo Likert, el cual consiste en una totalidad de preguntas detalladas como aseveraciones esperando respuestas del grupo de estudio al que se le aplique, los cuales se pide la reacción exacta indicando 1 de los 5 puntos de la escala. Hernández (2010).

2.5. Procedimiento

Con la información recolectada, se empezó a organizar los datos en MS Excel, luego se pasó al SPSS V25 en donde se construyeron tablas para obtener la fiabilidad de los instrumentos, finalmente se hizo el contraste de hipótesis.

2.6. Método de análisis de datos

Al haber encontrado la fiabilidad, utilizando el SPSS 25, se hizo el contrastes de hipótesis, mediante la correlación de Rho Spearman con una significancia del 0.05, lo cual indica que es un estadígrafo utilizado para determinar la relación entre variables, para un nivel de medición ordinal; tal que los elementos medidos podrán ordenarse por niveles o rangos.

Validación y fiabilidad del instrumento.

Aquí se describe la medida que deben medir los resultados de acuerdo a las metas del trabajo. Crano y Brewer (2008)

En el siguiente estudio se utilizó para medir la variable calidad de vida que fue tomado de la escala de calidad de vida (CV-35) original por Cabezas (2000) y el instrumento para medir la variable desempeño laboral que fue tomado de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001)

Fiabilidad se refiere a la precisión en la que pruebas específicas miden un instrumento. Hernández. (2014).

El siguiente trabajo fue realizado, haciéndose el estudio de fiabilidad, del cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 3

Análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable calidad de vida

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	35

El valor que se obtuvo según el Alfa de Cronbach fue de buen nivel de fiabilidad.

Tabla 4.

Análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	18

El valor que se obtuvo según Alfa de Cronbach fue de buen nivel de fiabilidad

2.7. Aspectos éticos

En el estudio realizado, se utilizaron bibliografías, las que se respetaron sus autorías, de acuerdo a la normatividad APA y se considerará las normas vigentes por la escuela de posgrado de la UCV, además se aplicó el turnitin.

Al realizarse el cuestionario se conservó el anonimato de las enfermeras que participaron en las encuestas, así mismo se respetaron las respuestas que contestaron todas ves, que no se registraron los nombres, para de esta manera no identificar al personal que participó en este trabajo. Para ejecutar este trabajo se les pidió la autorización respectiva a los trabajadores de la institución correspondiente, que participaron en la realización de este trabajo.

III.-Resultados.

Como validación para la presente investigación se consideró el instrumento de medición de la variable calidad de vida tomado de la escala de calidad de vida (CV-35) original por Cabezas (2000) y el instrumento de medición de la variable desempeño laboral fue tomado de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman (2001). Se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos y se continuó con el proceso de informaciones, mostrados a continuación.

3.1. Resultados descriptivos.

Tabla 5.

Descriptivos de la variable Calidad de vida y sus dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
D1: Cargas de trabajo	Baja	20	13%
	Media	108	72%
	Alta	22	15%
D2: Motivación intrínseca	Baja	22	15%
	Media	119	79%
	Alta	9	6%
D3: Apoyo directivo	Baja	11	7%
	Media	135	90%
	Alta	4	3%
Calidad de Vida Laboral	Baja	9	6%
	Media	140	93%
	Alta	1	1%

Se observó que la variable calidad de vida se tuvo relevancia para la opción “Media” observado al final de la tabla 6 con un 93% (150); en sus dimensiones para la D3 (Apoyo directivo) el resultado fue igual al que predominó sobre los otros, con un 90% ; para D2 y D1 se obtuvo los más altos porcentajes (de 79% y 72%); es decir que para el nivel “Regular” se obtuvo los más altos porcentajes en todas las dimensiones. Contrastando, se obtuvo el menor porcentaje para la opción “Alta” para la variable calidad de vida con 1%

que resultó de una enfermera que eligió de 150 enfermeras del área de urgencia de un Centro de atención del seguro social de salud, año 2020.

Tabla 6.

Descriptivos de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

		Recuento	% de N tablas
D1: Ayuda a otros	Baja	82	55%
	Media	60	40%
	Alta	8	5%
D2: Vinculación organizacional	Baja	20	13%
	Media	111	74%
	Alta	19	13%
D3: Desempeño más allá del puesto	Baja	10	7%
	Media	118	79%
	Alta	22	14%
Desempeño Laboral	Baja	8	5%
	Media	127	85%
	Alta	15	10%

Se observó que la variable desempeño laboral tuvo relevancia para la opción “Media” observado al final de la tabla 6 con un 85% (150); sus dimensiones para la D3, desempeño más allá del puesto, resultó igual que predominó sobre los otros, con 79% con respecto a los demás niveles de esa dimensión y para D2, vinculación organizacional y D1, ayuda a otros, resultó igual (de 74% y 40%); es decir que para el nivel “Media” se obtuvo los porcentajes más altos que en la 2 y de la 3 dimensiones. En contraste a dicho nivel, se obtuvo el menor porcentaje para la opción “Baja” para la variable desempeño laboral con 5% que resultó de 8 enfermeras que eligieron de 150 enfermeros(as) del servicio de emergencia de un Centro de atención del seguro social de salud, año 2020.

3.2. Resultados inferenciales.

Se propusieron las hipótesis siguientes:

3.2.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

H0: No existe relación entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

Tabla 7.

Correlación entre las variables calidad de vida y desempeño laboral.

		Calidad de Vida	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Calidad De vida	Coeficiente correlacional	1000 ,204
		Sig. (bilateral)	,012
		N	150
	Desempeño Laboral	Coeficiente correlacional	,204 1000
		Sig. (bilateral)	,012
		N	150

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud, año 2020.

H01 No existe relación entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020

Tabla 8.

Correlación entre la dimensión carga de trabajo y la variable desempeño laboral.

			Carga de Trabajo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Carga de trabajo	Coeficiente de Correlación	1000	-,164
		Sig. (Bilateral)		,046
		N	150	150
	Desempeño Laboral	Coeficiente de Correlación	-,164	1000
		Sig.(bilateral)	,046	
		N	150	150

Hipótesis específica 2:

H2: Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

H02: No existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

Tabla 9:

Correlación entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral

			Motivación Intrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de Correlación	1000	,583
		Sig. (Bilateral)		,000
		N	150	150
		Coeficiente de		

Desempeño	Correlación	,583	1000
Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Hipótesis específica 3:

H3: Existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

H03: No existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

Tabla 10:
Correlación entre la dimensión apoyo directivo y la variable desempeño laboral

			Apoyo Directivo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Apoyo directivo	Coefficiente de Correlación	1000	,296
		Sig. (Bilateral)		,000
		N	150	150
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de Correlación	,296	1000
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	150	150

Prueba de análisis:

En el presente estudio se empleó la prueba correlativa Rho Spearman (para Sig. = 0.01, o Sig.=0.05) con una confianza de 99% ó 95% respectivamente.

Validez

Validez se refiere a las variables que el investigador desea medir por medio de un instrumento. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En consecuencia, para la presente investigación se consideró el instrumento de medición de la variable calidad de vida tomado de la escala de calidad de vida (CV-35) original por Cabezas (2000) y el instrumento de medición de la variable desempeño laboral fue tomado de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001)

Fiabilidad

Fiabilidad es la fortaleza, consistencia y coherencia de los resultados de un instrumento. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Para evaluar la fiabilidad de los ítems se emplea el coeficiente alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert; la cual puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa fiabilidad nula y 1 representa fiabilidad total. Corral, (2009)

Regla de decisión:

La significancia que se obtenga (Sig) es menor (que 0.01 ó que 0.05) → Se rechaza la Hipótesis nula, consecuentemente, se indicará que el contraste es significativo, aceptándose la hipótesis alterna (Ha) o Hipótesis indicada con el subíndice respectivo.

Tabla 11.

Prueba de correlación para calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras

			Correlaciones				
			Carga de trabajo	Motivación intrínseca	Apoyo directivo	Calidad de Vida	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,220**	,061	,643**	-,164*
		Sig. (bilateral)	.	,007	,461	,000	,046
		N	150	150	150	150	150
Motivación intrínseca	Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	-,220**	1,000	,323**	,317**	,583**
		Sig. (bilateral)	,007	.	,000	,000	,000
		N	150	150	150	150	150
Apoyo directivo	Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	,061	,323**	1,000	,635**	,296**
		Sig. (bilateral)	,461	,000	.	,000	,000
		N	150	150	150	150	150
Calidad de Vida	Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	,643**	,317**	,635**	1,000	,204*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,012
		N	150	150	150	150	150
Desempeño Laboral	Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	-,164*	,583**	,296**	,204*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	,000	,000	,012	.
		N	150	150	150	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se observa que, en todas las salidas, el valor de la significancia (Sig) obtenido en todos los casos fue menor que la indicada en la parte inferior izquierda de la tabla 7, teniendo suficiente evidencia para rechazar todas las hipótesis nulas, teniendo que anotar lo siguiente:

Hipótesis general: existe relación entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de Salud, año 2020, observándose que la relación fue directa y con débil nivel ($r = 0,204$), indicando que, a mayor calidad de vida, asciende el desempeño laboral.

Hipótesis específica 1: igualmente se aprueba la Hipótesis alterna, debido a que aunque dicha relación es inversa debido al valor de $r = -0,164$; con una débil relación porque su valor es cercano a cero, es decir que a mayores cargas de trabajo, disminuye el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.

Hipótesis específica 2: existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020, observando que la relación fue directa y de nivel moderado ($r = 0,583$), indicando que, a mayor motivación intrínseca, asciende el desempeño laboral.

Hipótesis específica 3: existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020, observando que la relación fue directa y de nivel débil debido al valor de la correlación ($r = 0,296$), indicando que, a mayor apoyo directivo, asciende el Desempeño laboral.

IV. Discusión:

En la observación de los datos obtenidos se ha determinado que existe relación significativa y directa entre las variables calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de Salud, año 2020 ($r = 0,204$ con $\text{Sig.}=0,012<0,05$). Estos resultados coinciden con Moghara (2019) que obtuvieron como resultados que ambas variables se relacionan directamente, por lo tanto para que la calidad de vida se desarrolle plenamente debemos tener en cuenta los factores favorables; asimismo menciona Granero (2017) que la calidad de vida, las condiciones de trabajo guarda relaciones con el equipo, el cansancio, la sobrecarga laboral, y el escaso reconocimiento monetario. Así mismo menciona Luengo-Martínez y Sanhueza (2016) otros condicionantes desfavorables agregados como la carencia de materiales y equipos biomédicos, la relación con la calidad del cuidado por falta de tiempo para abordar al paciente de una forma integral que repercute en la atención que brindan a los pacientes y hasta repercute en contra de su salud, dificultando la calidad de vida. En consecuencia, Gonzales (2016) refiere que para alcanzar la calidad de vida al recurso humano se le debe ofrecer y mantener condiciones favorables que cubran sus necesidades personales, familiares y profesionales. Así Suleiman (2019) refiere que deberían realizarse estudios de intervención para la mejora del profesional de enfermería y así la mejora de su atención.

En la observación de los datos obtenidos sobre la relación existente entre la primera dimensión de la calidad de vida, determinado como cargas de trabajo y el desempeño laboral, se ha encontrado que no existe relación directa ($r = - 0,164$: relación inversa); esto quiere decir que el exceso de trabajo (relación con el equipo, falta de tiempo para realizar las tareas, condiciones estresantes) que tiene el profesional Cabezas (2000) no se relaciona con el comportamiento del trabajador en el logro de los objetivos organizacionales Chiavenato,(2000). En contraste a estos resultados López (2018) encontró relación entre la carga laboral y el desempeño profesional ($\rho=,349$; $p<0,05$); semejante a estos resultados Milad et al. (2017) Encontró relación significativa entre la carga de trabajo y la calidad de vida en los servicios de alta capacidad resolutive; así mismo Luengo-Martínez y Sahuenza (2016) encontró que existe relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado y Granero (2016) concluyó que existe una relación entre las cargas de trabajo y el cuidado óptimo con eficacia, compromiso y responsabilidad.

Al realizar el análisis de los datos obtenidos sobre la relación existente entre la segunda dimensión de la calidad de vida, determinado como motivación intrínseca y el desempeño laboral, se ha encontrado que existe relación significativa y directa ($r = 0,583$; $\text{Sig.} = 0.000 < 0.01$), esto quiere decir que los recursos promovidos por la institución donde el profesional desarrolla su creatividad (Cabezas 1998) se relaciona con el valor agregado que el empleado puede incorporar para el logro de objetivos institucionales Palací (2005). Similarmente López (2018) y Quispe (2017) concluyeron que las variables motivación y desempeño laboral tienen una relación significativa y Vega (2015) concluyó que el personal percibe su calidad de vida en término medio en la dimensión de motivación intrínseca y que las características sociodemográficas no tienen influencia.

Al realizar el análisis de los datos obtenidos sobre la relación existente entre la tercera dimensión de la calidad de vida, determinado como apoyo directivo y el desempeño laboral, se ha encontrado que existe relación significativa y directa ($r = 0,296$; $\text{Sig.} = 0.000 < 0.01$). Esto quiere decir que los recursos externos que el profesional recibe de parte de sus jefes en su puesto laboral empezando desde su colaboración y reconocimiento a su desempeño Cabezas (2000) se relaciona con el valor agregado de los trabajadores a la organización, aunque con una débil relación, en función a sus responsabilidades, iniciativa, creatividad, colaboración con el equipo para obtener el bien común (London y Money, 2014).

Similarmente como hemos mencionado anteriormente López (2019), Quispe (2017) y Vega (2015) que realizaron sus estudios sobre las variables y dimensiones mencionadas concluyeron también que el apoyo directivo está relacionado significativamente con el desempeño laboral.

En este trabajo de investigación encontramos que guarda una relación con el estudio realizado por (Cabezas 2000) quien propuso las dimensiones de calidad de vida laboral en el ámbito de la salud. Así tenemos que en su dimensión 1.- Apoyo directivo.- Se denomina a los medios externos que el enfermero recibe de parte de sus jefes en su puesto laboral, empieza desde de su colaboración y el reconocimiento a su desempeño. Estos aspectos repercutirán en potenciar su inventiva de ser libre en expresar su sentir, tener independencia y que su parecer sea valorado y aprovechado.

Según (Cabezas, 2000) sus indicadores son, a) satisfacción en el trabajo.- Son posturas favorables que el empleado decide fomentar, cuando evalúa las actividades que ejecuta o las responsabilidades que cumple, pudiendo concentrarse en el trabajo mismo o en tareas específicas de la labor.

(Chiang, Botello y Núñez, 2007). b) sueldo.- Es la remuneración que recibe el profesional por su labor realizada por parte de las organizaciones.

(Reyes, 2004) c) reconocimiento profesional.- Es el agradecimiento de los directivos por los servicios prestados. El agradecimiento debe ser correspondido por la labor que desempeña de lo contrario dejará de ser inspirador. (García, 2012) d) creatividad.- Capacidad que todos los individuos poseen y que se expresan en la propuesta de ideas originales que ayudan en soluciones de aspectos específicos. (Garaigordobil y Pérez, 2002) e) autonomía.- Se refiere a la libertad de decidir conscientemente las normas que dirigirán su conducta.

Así tenemos la dimensión 2.- Carga de trabajo.- Se refiere a carga laboral que tiene el profesional del servicio de emergencia. El exceso de demanda laboral de las instituciones repercute desfavorablemente en la calidad de vida de los trabajadores, expone su desempeño personal por desacuerdos con los miembros del equipo, deficiente tiempo para brindar sus cuidados oportunos con calidad y calidez y por factores estresores por el incremento de trabajo que ponen en peligro su bienestar.

Por ello se estima que el profesional de enfermería es de vital importancia en el equipo de salud, ya que es un área crítica que recibe personas con alto riesgo de perder la vida, que necesitan atención oportuna y especializada y por tal necesita planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos permanentemente. (Cabezas, 2000). Sus indicadores son: sobrecarga de trabajo.- Se refiere al requerimiento psicológico ocasionado por la demanda de trabajo. Se entiende como elevada cuando el trabajo a desempeñar no se puede realizar en el tiempo establecido. (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Presión en el trabajo.- Se refiere al requerimiento psicológico ocasionado por la intensidad de la labor relacionada con la cantidad y el tiempo. (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Estrés.- Se refiere a la relación de exigencia entre el individuo y su

entorno, repercutiendo sobre el cuerpo y su bienestar por enfrentar las demandas que desbordan sus recursos. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Continuamos con la dimensión 3.- Motivación intrínseca.- Se refiere a los recursos propios generados por las organizaciones donde el profesional incrementa su imaginación, según sus responsabilidades enalteciendo el trabajo, con estimación, con reconocimiento, con respeto, con el trabajo en conjunto con sus compañeros. Estos aspectos se refuerzan por el incremento de competencias a través de las capacitaciones. La enfermera de emergencia se posicionará en confianza, seguridad y estímulos, esto la hará más competente en afrontar los diversos estresores que se presenten en el desempeño de sus funciones. (Cabezas, 2000).

Sus indicadores son: seguridad.- Se refiere a la percepción absoluta de certeza que se tiene de algo o alguien en un determinado contexto. (Lindenfiel, 2000).

Confianza.- Se refiere a la esperanza, creencia que se tiene de un individuo o asociación que repercute favorablemente en las decisiones tomadas. (Jiménez, 2006) Motivación.- Se refiere a los incentivos, alicientes que provocan esfuerzos y voluntades en el empleado para alcanzar las metas designadas. (Robbins, 2004)

Eficiencia.-Se refiere a la capacidad que conduce al profesional, al logro de resultados esperados y hace posible el óptimo rendimiento. (Cooper y Sawaf, 2000). Afrontamiento.- Se refiere a la capacidad de tolerar diversas situaciones adversas y estresantes sin derrumbarse, con afrontamiento activo y favorable.(Ugarriza,2001).

V. Conclusiones.

- Primera:** Existe relación entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020; observándose que la relación fue directa y con débil nivel ($r = 0,204$), indicando que a mayor calidad de vida, asciende el desempeño laboral.
- Segunda:** Existe relación inversa debido al valor de $r=-0,164$; con una débil relación porque su valor es cercano a cero, es decir que a mayores cargas de trabajo, disminuye el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud de salud, año 2020.
- Tercera:** Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020, observando que la relación fue directa y de nivel moderado ($r =0,583$), indicando que a mayor motivación intrínseca, asciende el desempeño laboral.
- Cuarta:** Existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020, observando que la relación fue directa y de un débil nivel, debido al valor de la correlación ($r = 0,296$), indicando que a mayor apoyo directivo, asciende el desempeño laboral

VI. Recomendaciones

- Primera:** A las autoridades de la institución se recomiendan que, en atención a los resultados de este estudio de investigación, deban contemplar a la calidad de vida laboral como una de sus prioridades y como un componente indispensable en el desempeño laboral con el logro de los fines personales que conllevara al logro de los fines organizacionales.
- Segundo:** A las autoridades de la institución se recomienda generar procesos que disminuyan la carga laboral de las enfermeras que, aunque no tuvo relación en el presente estudio, se observa como un factor de riesgo importante establecido en la literatura y estudios. La carga laboral requiere de un afronte psicológico extremo por la intensidad en cantidad y tiempo de la labor realizada que podría no repercutir en el desempeño laboral por el nivel de competencias del profesional, pero si desencadena una desfavorable calidad de vida.
- Tercero:** A las autoridades de la institución se recomienda, generar procesos para mejorar la calidad de vida de las enfermeras y su repercusión sobre su desempeño laboral. Es decir, generar procesos de motivación intrínseca y en el de apoyo directivo, ya que están fuertemente relacionadas con el logro de metas encomendadas, en base a su autonomía.
- Cuarta:** Al recurso humano de enfermería se recomienda que continúe realizando estudios de investigación sobre estas variables. Así mismo sean los principales promotores y cuidadores ante la autoridad de su salud física y mental de las enfermeras en su contexto laboral, familiar y laboral.

Referencias

- Alalí y Alsaedi (2019) “*Importancia de la Calidad de vida laboral del personal sanitario en un hospital de atención terciaria*”. España
- Albanesi y Nasetta (2011) *El ambiente hospitalario y los profesionales de enfermería, bajo situaciones de presión, sobrecarga laboral y cargas psíquicas*
- Alharbi, Alahmadi, Alali y Alsaedi (2019) *Quality of nursing work life among hospital nurses in Saudi Arabia: A cross-sectional study. J Nurs Manag.* Recuperado <https://doi.org/10.1111/jonm.12863>
- Altarribas, E., Castán, S., Rubio, C. y Aibar, C. *Cuidados de enfermería y seguridad del paciente.*
- Aranaz, C., Aibar, J. y Vitaller, M. (2008). *Gestión sanitaria, calidad y seguridad de los pacientes.* España: Ediciones Díaz Santos.
- Araque (2018) *Calidad de vida de los profesionales de Salud tuvo como objetivo Determinar la Calidad de Vida*
- Alva E. *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2012* [Internet] [Título de Especialista en Enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [citado 25 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2vcDRE3>
- Arias, et al (2018) Analysis of the workload of nursing staff, according to the severity of the patient Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
- Barr (2018) en su publicación Personality Traits, State Positive and Negative Affect, and Professional Quality of Life in Neonatal Nurses, Recuperado de Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing, 10.1016/j.
- Bernal, Pedraza, Sánchez (2015) The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>

- Blázquez y Quezada (2014) Satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional
- Cabezas (2018) Calidad de vida laboral: Cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo.
- Carpio (2015) realizó una investigación descriptiva correlacional con las variables compromiso y satisfacción laboral en una entidad pública de salud de la ciudad de Lima.
- Condemarin (2017) Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016
- Conislla (2018) Síndrome de Burnout y Calidad de Vida Laboral en el personal asistencial del Centro Materno Infantil Rímac. Lima, 2018
- Congreso De La Republica. Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano- LEY No 27669 [Internet]. 2002 [citado 6 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2ASvVwC>
- Chiang V. M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. Universidad Pontificia Comillas; 2010 [citado 12 de julio de 2017]. 298 p. Disponible en: <http://bit.ly/2AGRvlf>
- Cueva (2016) “Calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Medico Naval -2016”
- Cueva y Sánchez (2017) Concepto multidimensional: Interactiva, sistemática e histórica
- Canales, Valenzuela y Paravic (2016) Working conditions among nursing professionals in Chile Condições de trabalho dos profissionais de enfermagem no Chile Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706316300215>
- Cauna (2019), “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna 2018.
- Castillo B. F, Lipa G. R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 08 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>

- Carrillo et al (2016) factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand-control-support model Castro
- Cohaila (2019) “Relación entre Calidad de servicio y satisfacción de la enfermera de emergencia de hospitales públicos de Lima Este – 2018
- Barrios, S., Arechabala, V, y Valenzuela, V. (2012) *artículo titulado*” “*Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis*”. Enferm Nefrol. Chile
- Cabezas (2000). *La calidad de vida de los profesionales*, revista de formación médica continuada, 7pp.53-68
- Canova, C. (2017). *Calidad de vida del personal de enfermería de unidades de cuidados intensivos en Santa Marta, Colombia*. Revista Colombiana de Enfermería, Recuperado de <http://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RCE> o <http://dx.doi.org/10.18270/rce.v15i12.2132>
- Carayon, P. y Smith, M. (2000). *Work organization and ergonomics*. Applied Ergonomics.
- Ceballos, V. (2015) *Artículo de investigación “Validación de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud”*. Chile.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- Cirera, O., Aparecida, E., y Rueda, E. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones*. Análisis de investigaciones publicadas. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.Oa?id=877/87724146007>
- Coaguila, C. (2013). *Carga de trabajo de las enfermeras según la escala Nursing Activities Score. Unidad de cuidados intensivos*. Lima - Perú.
- Colegio de Enfermeras del Perú. (2014). *Calidad de Cuidado*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/235837725/Revista-Colegio-Enfermeras-2014>
- Cruz, E. (2018) en su artículo “*La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*”.
- Cueva (2016) *Calidad de vida según los enfermeros (as) del Centro Médico Naval ubicado en Lima*.

- De Arco, O. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Instituciones Hospitalarias de Cartagena de Indias*. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43071/1/5539623>.
- De La Rosa, M., Webb, M., Fesperman, F., y Johnston, L. (2018). *Professional quality of life normative benchmarks. Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1037/tra0000263>
- Espino, D. (2013). *Enfermería y sus resonancias del cuidado en el niño hospitalizado*. Trujillo Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Fernández, A., Cuairan, M y Curbelo, R. (2016). *Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia. Enfermería Global*.
- Fernández, H. (2010) La Influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. Invenio, Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina.
- Fernández, Santa y Casado (2007) Calidad de vida de los trabajadores de Salud Pública. España
- Garcés Rodríguez Andrés (2015) Quality of Work Life of the Medical Professional and of Nursing in a State Social Enterprise (E.S.E) III Level Bogotá - Colombia; National University of Colombia, 2014. Available in: <http://bdigital.unal.edu.co/40120/1/539516.2014.pdf>
- Ghesquiere A, Plichta SB, McAfee C, Rogers G (2018) Professional quality of life of adult protective service workers Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28699835>
- Ganime, J., Almeida, L., Robazzi, M., Valenzuela, S., y Faleiro, S. (2010). El ruido como riesgo laboral: una revisión de la literatura. *Enfermería global*, ISSN 1695- 6141. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1695-61412010000200020>
- Gil (2012) Psychosocial risks at work and occupational health.1 Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO), Universidad de Valencia. Valencia, España. Recuperado de: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2012.v29n2/237-241/>

- Gympass de México (2017) Desempeño laboral y calidad de atención en el trabajo del equipo laboral.
- García (2015) la calidad de vida laboral es deficiente, debido a las actividades laborales. Ecuador
- Gonzales (2016) incremento de instituciones sanitarias, el desarrollo de la salud para todos de forma equitativa y deficiente recurso humano.
- Herzberg, Máuser, y Snyderman (1959) Baja calidad de vida de los trabajadores de Salud Pública. España
- Hall, Johnson, Watt, Tsipa, O'Connor (2017) Healthcare Staff Wellbeing, Burnout, and Patient Safety: A Systematic Review Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4938539/>
- Hernández et al (2017) Factores que influyen en la satisfacción de las enfermería brindados a pacientes hospitalizados.
- Henderson (2015) en su tesis titulada Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral en las enfermeras del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Lima 2015
- Herzberg F. Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? Harv Bus Rev [Internet]. 1986 [citado 9 de junio de 2017]; 13-22. Disponible en: <http://bit.ly/2tBM1XQ>
- International Journal of Caring Sciences May-August 2015 Volume 8 Issue 2 Page | 281
Quality of Work Life: Scale Development and Validation
- Kebbe y Ramsoomair (2017) Quality of Work-Life Balance: The Application of the Denmark Workplace Model on Canadian Workplace Environment, Ryerson University, Toronto, Ontario, Canada.Periodicity:December-February'2017DOI Recuperado de <https://doi.org/10.26634/jmgt.11.3.8327>
- Ledezma (2016) Compromiso laboral y satisfacción del personal de salud de la microrred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014
- Lenis et al (2015) Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla.
- Ley del enfermero 27666, de los derechos de la enfermera. Lima. Perú

- Lima y Esther, (2001). Comparación de tasas de enfermedad de los profesionales de enfermería en países en desarrollo.
- Liu y Aunguroch (2019) *Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses, Journal of Nursing Management*. Wiley Online Library
- Lobo (2017) Factores personales, desempeño laboral y la calidad de vida del personal de enfermería en el servicio de Neurocirugía del Hospital Sabogal. Lima
- Liu y Aunguroch (2019) “calidad de vida profesional y apoyo social con la salud en enfermeras clínicas”
- López, M. (2019) “*Carga Laboral y satisfacción Laboral en profesionales de enfermería del servicio de Emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. ESSALUD, 2019*”
- Mejía, S., Maddeleyne, P. y Murga, L. (2019) *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Navajas (2003). Entorno, virtudes, metas, deseos y aumento de la su satisfacción,
- Mokana, K. (2016) *Individual, organizational and environmental factors affecting work-life balance. PhD. thesis, Universiti Utara Malaysia*.
- Oliveira, et al (2018). *deet al. Satisfação profissional e sobrecarga de trabalho de enfermeiros da área de saúde mental. Ciência & Saúde Coletiva*. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1413-81232018247.20252017>
- OMS (1980) *Calidad de Vida y la apreciación que el individuo tiene sobre su vida*. Perú
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Estrés laboral carga para los individuos, trabajadores y sociedades*.
- Pitta, (2003). *Exposición, prevenciones y riesgo en las labores del enfermero y del profesional de la salud*
- Pascual, Garzón., Patterson, M, y Ravelo, M. (2018) artículo titulado” *Relación entre dependencia en pacientes con enfermedad de Alzheimer y sobrecarga en el cuidador principal*”. Cuba.

- Patlán (2013) Artículo *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pires, R. (2016). *Cargas de trabajo de enfermería en la salud de la familia: implicaciones para el acceso universal*. Rev. Latino-Am. Enfermagem. Brasil.
- Política y Plan nacional de seguridad y salud en el trabajo (2017). *Ministerio de trabajo y promoción del empleo*. Perú.
- Polo, M. (2018) *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo*, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Saltos, M., Pérez, C., Suárez, R., y Linares, G. (2018). *Análisis de la carga laboral del personal de enfermería según gravedad del paciente*. Ecuador.
- Sánchez, Álvarez y Lorenzo, (2003). *¿Como hacer para disfrutar del trabajo en cada actividad laboral?*
- Shu-Fen, L., Li-Jung, CH., Hayter, M. y An-Chi, O. (2019) *Una exploración de factores relacionados con la calidad de vida en los trabajadores de atención indonesios en Configuración de atención domiciliaria*.
- Sopla (2017) *Desempeño laboral de la enfermera y el clima organizacional del hospital “Gustavo lanatta lujan” de Bagua y “Santiago aposto de Utcubamba-Amazonas*. Perú
- Tapia, L. (2018) *Sobrecarga del cuidador familiar y su relación con el grado de dependencia en adultos mayores de los consultorios externos de geriatría del centro Médico Naval*. Lima-Perú.
- Villano, S. (2016). *Calidad de vida y sobrecarga del cuidador primario de pacientes con secuela de enfermedad cerebro vascular isquémico*. Instituto de ciencias neurológicas. Lima-Perú.
- Ying, L. y Yupin, A. (2019) *Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses*, Journal of Nursing Management, Recuperado de Wiley Online Library

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las cargas en el trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020? ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras de las enfermeras del servicio de</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre las cargas en el trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020</p> <p>Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.</p> <p>Determinar la relación entre</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de vida y el desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación entre las cargas en el Trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud, año 2020; existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020 , y existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un</p>	Calidad de vida			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de Niveles o rangos
			Cargas de trabajo	Sobrecarga de trabajo Presión en el trabajo Estrés	Ordinal de tipo Likert	Bajo
			Motivación Intrínseca	Seguridad Confianza Motivación Eficiencia Afrontamiento Satisfacción en el trabajo	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Intermedio Alto
Apoyo Directivo	Sueldo Reconocimiento profesional Creatividad y Autonomía					
Desempeño Laboral						
Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de Niveles o rangos			
Ayuda a otros	Cooperación	Totalmente en desacuerdo = 1				

emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020? ¿Cuál es la relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020?	el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital del seguro social de salud, año 2020.	hospital del seguro social de Salud, año 2020.	Vinculación Organizacional Desempeño más allá del puesto	Cortesía Motivación Representación Lealtad Compromiso Persistencia Iniciativa Autodesarrollo	En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Bajo Intermedio Alto
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICOS A UTILIZAR			
Naturaleza: Básica TIPO: Aplicada NIVEL: Correlacional Alcance: Descriptivo DISEÑO: No experimental, Correlacional METODO: Hipotético Deductivo	POBLACIÓN: La población estará constituida por 250 enfermeras MUESTRA: La muestra se obtuvo por la fórmula estadística y con un tipo de muestreo no probabilístico incidental. El resultado es 150.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: El instrumento de medición de la variable calidad de vida fue tomado de la: Escala de calidad de vida (CV-35) original por Cabezas (2000) y el instrumento de medición de la variable desempeño laboral fue tomado de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001)	DESCRIPTIVA: Presentación en tablas y figuras. INFERENCIAL: En el presente estudio se empleó la prueba correlativa Rho Spearman ($\alpha = 0.01$) con una confianza de 99%.			

ANEXO 2: CUESTIONARIO CALIDAD DE VIDA

Cuestionario Calidad de Vida

Estimada(o) enfermero (a). el presente instrumento es anónimo; tiene como objetivo conocer la calidad de vida de las enfermeras del servicio de emergencia con el propósito de elaborar estrategias e indicadores para mejorar las condiciones de trabajo, es por ello que se solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Marcar con un aspa el número que crea conveniente:

Totalmente en desacuerdo: 1,

En desacuerdo: 2,

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3,

De acuerdo: 4,

Totalmente de acuerdo: 5

Servicio: Edad:

Sexo: () Femenino () Masculino Grupo Ocupacional: () Administrativo () Asistencial

	Preguntas	1	2	3	4	5
	Carga laboral					
1	Presenta carga laboral de gran responsabilidad					
2	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo					
3	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo					
4	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo					
5	Conflictos con otras personas de mi trabajo					
6	Falta de tiempo para mi vida personal					
7	Incomodidad física en el trabajo					
8	Carga de responsabilidad					
9	Interrupciones molestas					
10	Estrés (esfuerzo emocional)					
11	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud					
	Motivación intrínseca					

12	Me desconecto al acabar la jornada laboral						
13	Satisfacción con el tipo de trabajo						
14	Motivación que experimento (ganas de esforzarme)						
15	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo						
16	Apoyo de mi familia						
17	Ganas de ser creativo						
18	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual						
19	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas						
20	Me siento orgulloso de mi trabajo						
21	Lo que tengo que hacer queda claro						
22	Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)						
23	Calidad de vida de mi trabajo						
24	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito						
25	Satisfacción con el sueldo						
	Apoyo directivo						
26	Reconocimiento de mi esfuerzo						
27	Posibilidad de promoción						
28	Apoyo de mis jefes						
29	Apoyo de mis compañeros						
30	Recibo información de los resultados de mi trabajo						
31	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto						
32	Tengo autonomía o libertad de decisión						
33	Variedad en mi trabajo						
34	Posibilidad de ser creativo						
35	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas						

ANEXO 3: CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Cuestionario desempeño laboral

Estimada(o) enfermero (a). el presente instrumento es anónimo; tiene como objetivo conocer el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia con el propósito de elaborar estrategias e indicadores para mejorar las condiciones de trabajo y repercutan en el logro de objetivos personales y organizacionales. Es por ello que se solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Marcar con un aspa el número que crea conveniente:

Totalmente en desacuerdo: 1,

En desacuerdo: 2,

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3,

De acuerdo: 4,

Totalmente de acuerdo: 5

Servicio: Edad:

Sexo: () Femenino () Masculino Grupo Ocupacional: () Administrativo () Asistencial

	DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros	1	2	3	4	5
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo					
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo					
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional					
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos					
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer					
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente					
	DIMENSIÓN 2: Vinculación organizacional					
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable					
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas					
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado					
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución					
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades					
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo					
	DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto					
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución					
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales					
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten					

16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida					
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales					
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba					

DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1
2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	4	1	3	2	1	3	3	4	1	1	3	2	3	1	2	2	4
2	1	2	3	2	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3
2	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3
2	5	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3
2	4	2	3	2	2	1	1	1	3	3	5	2	3	3	3	3	3
2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	4	5	3	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3
2	4	2	3	2	1	5	3	4	3	1	3	2	3	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	2	1	2	2	5
2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	5	5	1	2	2	4
2	2	5	2	3	2	4	2	2	5	2	3	5	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	5	5	2	4	2	2	5
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	5
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	5	2	3	4	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	5	2	3	2	3	3	2	5	2	2	2
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	5	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	5	2	4	2	3	4
2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4	3
2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	5	2	5	2	1	3
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	5	4	2	4	2	3
2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4	3
2	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4
3	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4
4	4	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4
1	1	4	5	2	4	3	1	2	2	3	1	2	2	4	4	4	4
2	4	4	3	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	4	4	4	4
2	4	4	3	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	4	4	4	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	1	2	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	5	2	2
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	5	2	5	2	2
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	5	3	4	2	4	2	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	5	2	5	2	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4
2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4
2	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4
2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4
2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	3	3	2	4
2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2
2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2
2	3	1	3	5	3	2	3	3	2	2	4	1	4	4	4	4	2
2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
1	2	2	1	2	2	2	3	4	3	5	5	4	5	4	4	3	1
1	2	2	1	2	2	2	3	5	5	4	4	3	2	4	4	3	4
4	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	5	5	3	4	4	4	2
1	2	2	1	2	2	1	2	4	3	1	5	5	3	4	4	3	4
1	2	2	1	2	2	2	3	5	5	5	5	3	2	4	4	3	2
4	2	2	2	2	2	2	3	1	3	5	5	3	3	2	2	3	3
4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	5	1	2	4	4	3	4
4	2	2	1	2	2	2	3	4	3	2	5	1	2	2	4	3	4
4	2	1	2	2	1	2	2	5	5	3	3	3	2	4	4	3	2
4	2	3	1	3	2	2	2	5	5	1	5	3	2	2	4	3	2
4	2	3	2	2	2	2	2	4	3	1	4	3	2	4	3	3	4
4	4	1	4	2	4	2	5	5	3	2	4	3	2	1	4	3	4
1	3	3	3	2	4	2	5	5	2	1	4	5	5	5	4	5	5
2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
3	3	3	3	2	4	4	5	5	2	5	3	2	5	5	3	5	5
3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	5	2	2	5	5	3	5	5

Resultado1 Documento1 IBM SPSS Statistics Visor [Modo de compatibilidad] - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Formato condicional Estilos Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Resultado1 [Documento1] IBM SPSS Statistics Visor

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2															
3						Recuento	% de N tablas								
4				Baja	82	55%									
5				Media	60	40%									
6		D1: Ayuda a otros		Alta	8	5%									
7				Baja	20	13%									
8		D2: Vinculación organizacional		Media	111	74%									
9				Alta	19	13%									
10				Baja	10	7%									
11		D3: Desempeño más allá del puesto		Media	118	79%									
12				Alta	22	14%									
13				Baja	8	5%									
14				Media	127	85%									
15		Desempeño Laboral		Alta	15	10%									
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															

Paño.80.1sPanito(2bleBtz).Mj.luz BtzDpanito,SaraDPau. Hoja6 Hoja3 IBM.SPSS Hoja7

10:16 p.m. 31/12/2019

Resultado1 Documento1 IBM SPSS Statistics Visor [Modo de compatibilidad] - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Temas Colores Fuentes Efectos Márgenes Orientación Tamaño Área de impresión Saltos Fondo Imprimir títulos Ancho: Automát. Alto: Automát. Escala: 100 % Líneas división Encabezados Ver Imprimir Traer adelante Enviar atrás Panel de selección Alinear Agrupar Girar

Resultado1 [Documento1] IBM SPSS Statistics Visor

			Recuento	% de N tablas
		Malo	20	13%
		Regular	108	72%
	D1: Cargas de trabajo	Bueno	22	15%
		Malo	22	15%
		Regular	119	79%
	D2: Motivación intrínseca	Bueno	9	6%
		Malo	11	7%
		Regular	135	90%
	D3: Apoyo directivo	Bueno	4	3%
		Malo	9	6%
		Regular	140	93%
	Calidad de Vida Laboral	Bueno	1	1%

Hoja1 Hoja2 Pau,80.15Panito(2ble8tz),MJ,luz BtzDpanito,SaraDPau. Hoja6 Hoja3 IBM.SPSS Hoja7

09:56 p.m. 31/12/2019

*EDINGH.confiabilides...Renzo Ambiental.resultado1.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Carga de trabajo	Motivación intrínseca	Apoyo directivo	Calidad de Vida	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Carga de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,220**	,061	,643**	-,164*
		Sig. (bilateral)	.	,007	,461	,000	,046
		N	150	150	150	150	150
	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	-,220**	1,000	,323**	,317**	,583**
		Sig. (bilateral)	,007	.	,000	,000	,000
		N	150	150	150	150	150
	Apoyo directivo	Coefficiente de correlación	,061	,323**	1,000	,635**	,296**
		Sig. (bilateral)	,461	,000	.	,000	,000
		N	150	150	150	150	150
	Calidad de Vida	Coefficiente de correlación	,643**	,317**	,635**	1,000	,204*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,012
		N	150	150	150	150	150
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,164*	,583**	,296**	,204*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	,000	,000	,012	.
		N	150	150	150	150	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

09:58 a.m. 27/01/2020

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Marco Antonio Velasco Taipe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula 15-B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título de mi tesis de investigación es: Calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de un hospital del Seguro Social de Salud, año 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Noriega Salazar Víctor Manuel
DNI. 08115687

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Calidad de vida. (Calderón, 2008)

La calidad de vida laboral apila diversos condicionantes los cuales producen circunstancias favorables de bienestar en el ejercicio profesional.

Dimensiones de las variables:(Cabezas, 2020)

Dimensión 1

Apoyo directivo: se denomina a los medios externos que la enfermera recibe de parte de sus jefes en su puesto laboral, empezando desde su colaboración y el reconocimiento a su desempeño. Estos aspectos repercutirán en potenciar su inactiva, ser libre en expresar su sentir, tener independencia y que su parecer sea valorado y aprovechado.

Dimensión 2

Carga de trabajo: se refiere a la carga laboral que tiene el profesional del servicio de emergencia. El exceso de demanda laboral de las instituciones, repercute desfavorablemente en la calidad de vida de las enfermeras, expone su desempeño personal por desacuerdos con los miembros del equipo, deficiente tiempo para brindar sus cuidados oportunos con calidad y calidez y por factores estresores por el incremento de trabajo que ponen en peligro su bienestar.

Dimensión 3

Motivación intrínseca: se refiere a los recursos propios, generados por las organizaciones donde el profesional incrementa su imaginación según sus responsabilidades, enalteciendo el trabajo con estimación, con reconocimiento, con respeto, con el trabajo en conjunto con sus compañeros.

Variable 2: Desempeño laboral. (Gorriti, 2007)

Se fundamenta en tres ámbitos o tipos de desempeño para cualquier institución, el desempeño referido a tarea, el desempeño contextual y las conductas contra productivas. Las primeras se refieren a conductas directamente exigidos para la ejecución de las tareas, las segundas se refieren a comportamientos de naturaleza social o psicológica, que actúan como catalizadores del desempeño de tarea favoreciendo la tarea o impidiendo la tarea.

Dimensiones de las variables:(Cabezas, 2020)



Dimensión 1

Ayuda a otros: se refiere a brindar ayuda a su equipo de trabajo con sugerencias, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, apoyándoles en sus tareas ofreciéndoles apoyo emocional para encontrar soluciones a sus problemas.

Dimensión 2

Vinculación organizacional: se refiere al compromiso con los objetivos de la organización asumiendo un rol activo para la misma y proponiendo sugerencias. Tiene como subdimensiones representación, lealtad y compromiso.

Dimensión 3

Desempeño más allá del puesto: esta dimensión la considera como el desempeño más allá de lo solicitado, tomando la iniciativa sin importar los obstáculos, asumiendo este desempeño como un reto en utilizar todas las competencias y los recursos personales con la finalidad de conseguir resultados esperados en la organización.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Calidad de Vida

Dimensiones	indicadores	Ítem	Niveles o rangos
- Carga de trabajo	- Sobrecarga de trabajo - Presión en el trabajo - Estrés	1 a 11	Alta (128 – 175)
- Motivación intrínseca	- Seguridad - Confianza - Motivación - Eficiencia - Afrontamiento - Satisfacción en el trabajo	12 a 25	Media (82 – 127)
- Apoyo directivo	- Sueldo - Reconocimiento profesional - Creatividad y autonomía	26 a 35	Baja (35 – 81)

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	indicadores	Ítem	Niveles o rangos
- Ayuda a otros	- Cooperación - Cortesía	1 a 6	Baja (18 – 41)
- Vinculación Organizacional	- Motivación	7 a 12	Media (42 – 66)
- Desempeño más allá del puesto	- Representación - Lealtad - Compromiso - Persistencia - Iniciativa - Autodesarrollo	13 a 18	Alta (67 – 90)

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE VIDA

		Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Carga física							
1	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
2	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
3	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
4	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
5	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
	Dimensión 2: Carga mental							
6	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
7	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	X		X		X		
8	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
9	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.	X		X		X		
10	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.	X		X		X		
11	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	X		X		X		
12	El trabajo se basa en los procesos de información.	X		X		X		
13	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.	X		X		X		
14	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	X		X		X		
	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida	X		X		X		
15	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.	X		X		X		
	Dimensión 3: Trabajo a turnos							
16	El trabajo que se realiza es a turnos rotativos	X		X		X		
17	El rol de programaciones de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
18	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
19	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X		

20	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea el establecido	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

		Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Carga física							
1	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
2	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
3	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
4	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
5	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
	Dimensión 2: Carga mental	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	
6	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
7	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado	X		X		X		
8	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
9	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.	X		X		X		
10	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.	X		X		X		
11	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	X		X		X		
12	El trabajo se basa en los procesos de información.	X		X		X		
13	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.	X		X		X		
14	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	X		X		X		
15	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida	X		X		X		
16	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.	X		X		X		
	Dimensión 3: Trabajo a turnos	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	
17	El trabajo que se realiza es a turnos rotativos	X		X		X		
18	El rol de programaciones de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
19	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
20	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X		

0							
2 1	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea el establecido	X		X		X	
2 2	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	X		X		X	
	Dimensión 4: Factores de la organización	SI	NO	SI	NO	SI	NO
2 3	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X	
2 4	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y evaluación)	X		X		X	
2 5	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.	X		X		X	
2 6	El trabajador conoce la totalidad del proceso de atención	X		X		X	
2 7	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado	X		X		X	
2 8	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X	
2 9	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X	
3 0	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada servicio	X		X		X	
3 1	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X	
3 2	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	X		X		X	
3 3	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores	X		X		X	
3 4	Suelen discutirse los problemas más frecuentes en el servicio	X		X		X	
3 5	Cuando se introducen nuevos equipos o procedimientos se hace conocimiento al personal mediante una capacitación	X		X		X	
3 6	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).	X		X		X	
3 7	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Marco Antonio Velasco Taipe **DNI: 08309316**

Especialidad del validador: Auditor

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Lima, 08 de agosto del 2020



Firma del Experto Informante.