



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de vida y condiciones laborales de los trabajadores
vinculados a la Gerencia Central de Gestión de las Personas de
EsSalud, Lince-2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ayala Huaman, Alexander Rudy (orcid.org/0000-0001-7655-0154)

ASESORA:

Dra. Guzman Meza, Maritza Emperatriz (orcid.org/0000-0003-1514-5440)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

*A mí querida esposa por su paciencia,
comprensión y apoyo incondicional.*

AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad César Vallejo por
apoyar a los peruanos que queremos
salir adelante.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Prueba de normalidad	25
4.2. Análisis exploratorio de datos	25
4.3. Prueba de hipótesis	40
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	60
Anexo A. Operacionalización de variables ¡Error! Marcador no definido.	60
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	62
Anexo C. Certificado de validez de contenido del instrumento	68
Anexo D. Confiabilidad del instrumento	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad de los datos en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	24
Tabla 2. Frecuencias de CVL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	25
Tabla 3. Frecuencias de CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	26
Tabla 4. Tabla cruzada CVL y Condiciones de Trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	27
Tabla 5. Tabla cruzada CVL y Soporte institucional para el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	28
Tabla 6. Tabla cruzada CVL y Seguridad en el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	29
Tabla 7. Tabla cruzada CVL e Integración al puesto de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	30
Tabla 8. Tabla cruzada CVL y Satisfacción por el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	31
Tabla 9. Tabla cruzada de CVL y bienestar logrado a través del Trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	32
Tabla 10. Tabla cruzada de CVL y Desarrollo personal en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	33
Tabla 11. Tabla cruzada CVL y administración del tiempo libre en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	34
Tabla 12. Tabla cruzada CVL y Condiciones de Trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018.	35
Tabla 13. Tabla cruzada CVL y Ambiente térmico en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	36
Tabla 14. Tabla cruzada CVL y -Ambiente acústico en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	37
Tabla 15. Tabla cruzada CVL y Riesgo laboral en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	38
Tabla 16. Tabla cruzada CVL y Seguridad en el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	39
Tabla 17. Correlación entre la CVL y las CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	40
Tabla 18. Correlación entre la dimensión soporte institucional para el trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	41
Tabla 19. Correlación entre la dimensión seguridad en el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	42
Tabla 20. Correlación entre la dimensión integración al puesto de trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	43
Tabla 21. Correlación entre a dimensión satisfacción por el trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	44
Tabla 22. Correlación entre la dimensión bienestar logrado a través del trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	45

Tabla 23. Correlación entre la dimensión desarrollo personal y condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	46
Tabla 24. Correlación entre la dimensión administración del tiempo libre y condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencias de CVL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	25
Figura 2. Frecuencias de CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	26
Figura 3. CVL y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	27
Figura 4. Soporte institucional para el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	28
Figura 5. Seguridad en el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	29
Figura 6. Integración al puesto de trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018.	30
Figura 7. Satisfacción por el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	31
Figura 8. Bienestar logrado a través del Trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	32
Figura 9. Desarrollo personal y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	33
Figura 10. Administración del tiempo libre y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	34
Figura 11. Carga Laboral y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	35
Figura 12. Ambiente térmico y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	36
Figura 13. CVL y Ambiente acústico en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	37
Figura 14. Riesgo laboral y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	38
Figura 15. Seguridad en el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018	39

RESUMEN

El estudio de tesis realizado titulado: “Calidad de vida y condiciones laborales de los trabajadores vinculados a la Gerencia Central de Gestión de las Personas, EsSalud, Lince-2018”, tuvo la finalidad de establecer si existe correlación entre la calidad de vida laboral (CVL) y las condiciones laborales (CL) en EsSalud - 2018.

La investigación básica, observacional, descriptiva de correlación y de corte tipo transversal. Se determinó la correlación entre las variables evaluadas. El tamaño de muestra se conformó por 156 empleados administrativos de la referida sede, los datos han sido colectados mediante una encuesta aplicándose dos cuestionarios, el test CVL-GOHISALO tuvo un índice de confiabilidad evaluado mediante el índice Alfa de Cronbach que tuvo un valor de 0.997 y el cuestionario para medir CL cuya confiabilidad fue de 0.982. El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa SPSS v.24.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman cuyo valor final evidenció que hay correlación moderada con un Rho de 0.582 entre CVL y las CL en los trabajadores de la Gerencia Central de Gestión de las Personas (GCGP) en EsSalud de Lince, 2018. Así mismo, la significancia estadística tuvo un valor de p de 0,000.

Palabras clave: Calidad de vida, condiciones laborales, bienestar organizacional.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality of life and working conditions of workers linked to the Central Management of People Management, EsSalud, Lince-2018". The study had the finality of establish the correlation between quality of life (QOL) and working conditions at the headquarters of EsSalud of Lince - 2018.

The research was carried out using the hypothetical-deductive method, it was of the basic, observational, descriptive correlational, cross-sectional type. The correlation between the proposed variables was determined. Sample size was composed by 156 workers. The data was collected through a survey applying two questionnaires, the CVL-GOHISALO test whose reliability of Cronbach's Alpha was 0.997 and the test to measure the working conditions whose reliability was of 0.982. The data analysis was performed with SPSS v.24 software.

The Spearman Rho statistic was used and we found a moderate correlation with 0.582 between the QOL and the working conditions in the workers of the central management of people management in EsSalud de Lince, 2018. Likewise, the statistical significance had a p of 0.000.

Keywords: Quality.of.life, working conditions, labor welfare.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo del conocimiento es el principal protagonista en el logro de metas en forma eficaz y la resolución de situaciones problemáticas que atañen a toda actividad humana. Por tal motivo, el conocimiento logrado a partir de investigaciones referidas a la conducta humana en las empresas y la productividad son importantes para la comunidad científica, en la medida que se ha demostrado que la desmotivación, la insatisfacción y un desempeño deficiente de los trabajadores perjudican la productividad y la calidad de los servicios. (De las Heras & Lanzadera, 2019)

Existen graves deficiencias en las empresas que tienen impacto sobre el proceder y el rendimiento de los trabajadores. Estas deficiencias están vinculadas con aspectos como sistema de labores, política, estilos de gestionar la organización, y estrategias de la organización que generan dificultades para lograr los fines y las metas de la institución lo cual mejoraría los servicios en términos de calidad y la posibilidad de tener un usuario satisfecho. La gestión del personal en ámbito de salud se conforma por cuerpo de políticas, además de prácticas que tienen relación con aspectos como servicios de calidad brindados por la organización mediante sus trabajadores. Este término engloba a la empresa y la institucionalidad, la cobertura de insumos, los requerimientos de capacitación de los recursos humanos, así demandas y las expectativas de estos. (Castro, 2018)

Sobre la base de lo planteado, se establece que el conocimiento de calidad de vida laboral (CVL) es un conjunto de aspectos tanto objetivos como subjetivos que toda organización debe tener presente en sus procesos de gestión de personal. En tal sentido, la CVL es un proceso de gestión dinámico y continuo de la organización, cuyo objetivo central es propiciar un desarrollo humano saludable al interior de una institución. Actualmente los cambios que se propician mediante los procesos de desarrollo organizacional están replanteando el contexto de trabajo con el objetivo de incrementar la productividad y los productos y servicios en términos de calidad. (Sander & Córdoba, 2018)

Por otro lado, los cambios ocurridos como consecuencia de la globalización han generado grandes niveles de competencia internacional en todos los países. En Chile, existe un interés predominantemente enfocado en la salud pública y ocupacional al analizar la calidad de vida laboral, pero se ha ignorado el estudio exhaustivo desde el ámbito de la administración de recursos humanos (ARH). Es sorprendente que, a pesar de que se trabaja más horas anualmente en Chile que en otros países, no se encuentra entre los más productivos. Este hecho sugiere que hay un problema evidente en relación a la CVL y la productividad, lo cual debería despertar el interés de los expertos en este campo en Chile. (Bernal et al., 2018)

En gran medida, la falta de indagación se origina en el retraso notable que se observa en la investigación académica del sector de los recursos humanos en el territorio nacional. En tal sentido, la CVL es un tema que ha despertado mucho interés desde el punto de vista económico, debido a las consecuencias directas e indirectas que ejercen en la vida actual lo que afecta negativamente a la organización dado la poca productividad y también a la inadecuada calidad del trabajo diario. Como resultado de lo anterior y dado el peso que ha adquirido la calidad de vida en el contexto social, así como la falta de información sobre la implementación de políticas apropiadas de CVL en las empresas chilenas, se persigue contribuir y explorar el tema desde una perspectiva específica del Área de Recursos Humanos. (de Jesús & Torres, 2019)

El Perú no es ajeno a los cambios de los modelos de gestión, en los últimos años, el país está enfrentando los grandes cambios no solamente en el ámbito económico, sino, igualmente, en el ámbito político, así como en lo social y cultural, producto de la globalización. El uso de las tecnologías, todo esto ha afectado no solo en la empresa sino también como un incremento en la inversión privada de empresas internacionales que ha permitido darnos un gran impulso en el desarrollo económico a nuestro país. Sin embargo, si bien es importante el crecimiento económico, este no garantiza un desarrollo social sostenible, si es que paralelamente no se revalora el capital humano ya que este es el principal recurso para lograr los objetivos institucionales y empresariales. (Apaza, 2021)

En Lince se ubica la Gerencia Central de Gestión de las Personas (GCGP) de EsSalud donde se determina la política nacional de gestión de recursos humanos, y cuenta con una gerencia de línea llamada Gerencia de Políticas y Organización del Recurso Humano (GPOR), esta gerencia se encarga de aplicar políticas de incorporación y abastecimiento de recursos humanos a nivel nacional. Las políticas internas de bienestar se encuentran a cargo de la Sub Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales, la cual, se encarga de la elaboración, propuestas, implementación, supervisión y evaluación de normas y los procedimientos relacionados un plan establecido para preservar la seguridad y la salud en el trabajo así como también las actividades y que permiten estimular, asistir, estimular y apoyar a los trabajadores, brindándoles asistencia social y económica con la finalidad de lograr mejoras en el clima laboral y la cultura de organización. Con la investigación se plantea identificar, haciendo uso de la metodología científica, la relación entre la CVL y las CL de los trabajadores de la GCGP, EsSalud, Lince en 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al problema de investigación se ha identificado varios estudios previos realizados a nivel internacional. Así, López (2021), en México, realizó el estudio: “Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas”. El estudio tuvo el objetivo de saber si la CVL puede predecir el desempeño laboral percibido por aquellos galenos que trabajan el seguro social de salud mexicano, en el estado de Chiapas, México. Se realizó una investigación cuantitativa de diseño transversal y con finalidad predictiva. La población se conformó por 445 médicos. Se realizó un muestreo no probabilístico, puesto que se escogió galenos que trabajan en dicha institución. La muestra escogida se constituyó por 169 médicos, los cuales representaron el 37% de la población. Se hizo una regresión lineal simple a través del método que considera pasos sucesivos. Se halló que la CVL brindó información respecto al 64% de la variación de la variable dependiente: desempeño laboral. A la vez, se estableció que hay una relación lineal positiva y relacionada entre dichas variables. Se halló que la variable CVL es capaz de predecir el desempeño laboral. El estudio concluye con la influencia de la CVL en el desempeño en el trabajo de los galenos que laboran en tal institución. En ese sentido, la mejora de la CVL de los médicos implicará una mejora directa de su desempeño laboral.

Britto (2020), en Colombia, realizó el estudio: “Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas In and Out”. El estudio tuvo como el objetivo el aproximarse a los factores que tienen impacto sobre la CVL, ocasionando una alta rotación de empleados de empresas In and Out. Para tal fin, se hizo una investigación observacional, cuantitativa y transversal, diseño bibliográfico documental de tipo revisión sistemática de la literatura. El diseño elegido posibilita la síntesis, recopilación y resumen de la investigación que se desea ejecutar mediante un proceso de búsqueda que identifica variables clave y recopila información que puede sustentar o desacreditar las hipótesis planteadas. De los documentos examinados, se encontró una relación entre la CVL y la categoría de rotación del personal, así como también, las categorías de satisfacción laboral y estructura organizacional. Por otro lado, los hallazgos

obtenidos por la investigación permiten confirmar una de las hipótesis propuestas: la elevada tasa de rotación en las empresas "In Aad Out" se debe al ambiente laboral y las condiciones de trabajo, que provocan desmotivación debido a las largas jornadas laborales y el cansancio físico y emocional que conllevan, además de la falta de capacitación apropiada y una remuneración económica insuficiente. El estudio concluye que los aspectos que tienen impacto sobre la CVL son el clima laboral y las condiciones laborales.

Moreno (2018), en Colombia, realizó el estudio: "El teletrabajo, impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvotel S.A". El estudio formuló como finalidad establecer la influencia sobre la CVL de los trabajadores de la sección de ayuda técnica en una empresa. Para tal fin, el estudio fue de naturaleza cualitativa. Para encontrar los elementos que influyen sobre el bienestar de los empleados se desarrollaron unos formatos de encuesta con interrogantes semiestructuradas que posibiliten halla variables que tengan influencia sobre la CVL de los trabajadores. Se halló que el equilibrio entre el ámbito personal y el del trabajo ocasionó un aumento de la motivación de los empleados lo cual se refleja en el compromiso con sus actividades laborales, así mismo se promueve que los trabajadores den valor a la entidad de trabajo pues esta mantiene preocupación por su bienestar personal y familiar. El teletrabajo implementado en la sección de soporte técnico, permitiría que el trabajo se pueda realizar de a distancia para respuestas oportunas a las necesidades de la organización y el agrado de sus usuarios. El estudio concluye que el teletrabajo mejora la CVL del trabajador mediante el ahorro en tiempos de transporte, reducción del estrés, mejora de las condiciones económicas familiares, disminución de las distracciones, y percepción de utilidad para el trabajador por la sensación de independencia y la flexibilidad sobre la manera de trabajar.

Cruz (2018), en Colombia, realizó el estudio: "La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales". El estudio tuvo como objetivo el establecer las variables relacionadas con CVL. Se hizo una búsqueda sistemática de evidencia con los siguientes términos: "calidad de vida laboral", "variables

organizacionales”, “relaciones”. La búsqueda se llevó a cabo en bases de datos y repositorios de artículos científicos. El estudio concluye que las variables relacionadas con la CVL son el coaching por parte de la gerencia, el esfuerzo individual, el atractivo del trabajo, responsabilidad social de la corporación, la rotación de trabajadores, episodios de acoso laboral, cambio en la organización y la presencia de discapacidades intelectuales.

A nivel nacional también se han realizado estudios que han valorado la CVL desde diferentes perspectivas.

Alejo (2021), en Lima-Huacho, realizó el estudio: “Calidad de vida laboral del personal Administrativo en la empresa Agrícola Santa Azul en Supe, 2021”. El estudio tuvo como objetivo describir la CVL de los encargados administrativos de la empresa mencionada. Para tal fin, se realizó un estudio cuantitativo, de corte transversal y descriptivo. La población total fue de 70 administrativos. Se aplicó un cuestionario y una escala denominada Wrool. Se encontró que, un 29% tiene un muy elevado nivel de CVL, 26% alto, el 33% un nivel medio, 8.8% un nivel bajo y 2% muy bajo. La relación mutua entre trabajo y hogar tuvo un 56% en el nivel medio, bienestar general tuvo un 49% de nivel muy alto, el trabajo y la satisfacción laboral tuvieron 56.1% de nivel promedio, condiciones laborales tuvieron 36% de nivel promedio y control en el trabajo un 96% muy alto. El estudio concluye que, se identificó que los trabajadores administrativos tienen, en su mayoría, un nivel medio de CVL según la escala de Wrool.

Machaca (2020), en Puno, realizó el estudio: “Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2019”. El estudio tuvo como objetivo de establecer la interacción entre CL y CVL de enfermeras de la institución hospitalaria. Para tal fin, se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional y observacional de tipo transversal. La población estuvo constituida por 107 enfermeras trabajadoras en la institución hospitalaria, el tamaño de muestra fue 84. Los datos colectados fueron procesados mediante un análisis exploratorio de datos y estadística inferencial (análisis de correlación de Pearson). Se halló que 77% de enfermeras tuvieron buena CVL, el 39 % tiene regular condición laboral, 25% buenas condiciones de trabajo, y 12% muy

buenas condiciones de trabajo. Además, 4% de enfermeros tienen deficiente CVL y el 3% tienen malas condiciones de trabajo y 1% muy malas condiciones de trabajo. Se halló correlación entre CVL y CL. El estudio concluye que existe correlación entre las CL y la CVL.

Romero (2019), en Lima, realizó el estudio: “Relación entre calidad de vida profesional y compromiso organizacional en los trabajadores del área cadena de suministros en una empresa del Estado en Lima Metropolitana”. El estudio tuvo el objetivo de establecer una relación entre CVL y compromiso en la organización. Para tal fin, se realizó una investigación cuantitativa, de corte transversal y descriptivo. La muestra se conformó por 100 colaboradores escogidos mediante muestreo no probabilístico. Se encontró que, no existe relación entre CVL y compromiso con la organización. Así mismo no existe relación entre CVL y apoyo directivo; por otro lado, existe relación inversa entre carga de trabajo y compromiso con la organización. El estudio afirma que no hay asociación entre CVL y compromiso con la organización.

Grados (2018), en Lima, se realizó el estudio: “Condiciones de trabajo de vida laboral de las enfermeras que laboran en los Servicios de Neonatología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Lima – 2016”. Se tuvo el objetivo de valorar si existe interdependencia entre las CL y la CVL. Para tal fin, se realizó una investigación con el fin de tipo descriptiva de correlación y transversal. Se usó la encuesta y formatos estructurados con escala tipo Likert. Se consideró como variable independiente a las condiciones de trabajo con sus respectivas dimensiones, tales como condiciones del individuo, condiciones del ambiente, condiciones de carga en aspectos físicos y mentales, condiciones relacionadas con seguridad y con la organización. Se consideró como variable dependiente CVL con dimensiones tales como apoyo de la dirección, carga en el trabajo y motivación laboral. El estudio afirma que la existencia de una interdependencia entre CL y CVL en las enfermeras.

Habiendo revisado las investigaciones previas, se procede a valorar los conceptos relacionados con CVL y condiciones de trabajo para brindar soporte teórico al contenido del presente informe de investigación.

La CVL se considera como un concepto de múltiples dimensiones donde se integra el trabajador con el empleo y su percepción. En ese contexto, cubre las siguientes necesidades del personal, tales como soporte de la institución, seguridad del puesto de trabajo, integración al trabajo y autosatisfacción, identificando bienestar logrado a través de su trabajo y desarrollo profesional alcanzado, tal y como la gestión del tiempo libre. En la presente tesis se consideró esta definición, la cual coincide con los conceptos relacionados con las necesidades de Abraham Maslow. Este aspecto considera que en ella se propone que cada sujeto pueda abordar sus necesidades como alimentación, salud, vestido, vestimenta, realización profesional y uso del tiempo libre. (González et al., 1996)

La CVL fue utilizada para realizar una descripción de valores del ambiente y humanos, a las cuales, las sociedades de industrias han prestado poca atención por favorecer el avance en la tecnología, productividad y crecimiento de la economía. El autor concibe el trabajo, en primera instancia, como medio para que el individuo se gane la vida. Además, el concepto de CVL, considera aquellas condiciones que tienen relación con el las labores, tales como programas, salario, entorno de trabajo, beneficios y productos, posibilidades de desarrollo profesional y relaciones con otras personas, las que pueden ser importantes para su satisfacción y su motivación laboral. (Fandiño, 2019)

Respecto a las perspectivas teórico-metodológicas para estudiar la CVL, existen dos maneras de abordar el trato de la CVL, las cuales, difieren respecto a los objetivos enfocados en mejorar la CVL. El primer enfoque se refiere a la calidad de vida del entorno de trabajo. En este enfoque teórico considera la mejora de la CVL a través del logro de intereses de la empresa, desde dicha perspectiva se comprende a la institución como sistema articulado y se hace un análisis total sobre el cual se abordan los subsistemas que integrados. Esta perspectiva pone en segundo plano aspectos de subjetividad y concentra su interés sobre el logro de intereses de la empresa. (Vidal-Blanco et al., 2019) Otra perspectiva es la CVL psicológica. En esta perspectiva, el interés se centra en el colaborador y se analiza de manera minuciosa las diferentes situaciones que se

presentan laboralmente y en el que está involucrado el individuo, interesándose más por los componentes subjetivos de la vida en el trabajo, desde esta teoría el trabajador tiene un papel preponderante, siendo su objetivo lograr un incremento de la productividad y la eficacia organizacional, lo cual es la base para satisfacer las necesidades del trabajador. Esta teoría fundamentalmente persigue satisfacción, salud y bienestar de los colaboradores, poniendo en primera instancia sus intereses y necesidades. (Ríos Depaz, 2018)

De la misma forma, existen teorías sobre la CVL. Empezando por la teoría del intercambio que define la CVL como un cuerpo de compensaciones que los empleados obtienen por medio de su trabajo, lo cual le servirá para atender sus necesidades, ya sean materiales, psicológicas o sociales, no solo en su mismo trabajo sino también en otros contextos y etapas de la vida. Una siguiente teoría es la teoría del equilibrio que refiere que una persona consigue la CVL cuando las recompensas que percibe por su labor, está en equilibrio con las contribuciones que realiza. La teoría llamada de comparación social establece que las recompensas percibidas solo tendrán valor como una satisfactoria CVL en mérito al balance positivo de todas las recompensas percibidas en el momento en que se equipara con otros puntos de ejemplo. (Horna, 2021)

Considerando la teoría neopositivista, la investigación presentada fundamenta su variable CVL en la teoría neopositivista a causa de que éste escoge como lógica, las categorías e incorpora con objetos de evaluación a aquellos que pueden describirse en su estructura media objetividad, así como el de pertinencia mediante sus partes. La variable se midió a través de un instrumento también fundamentado en la misma teoría, la cual considera importantes los aspectos de validez, busca la objetividad para medir a través de indicadores cada una de sus dimensiones demostrando que cada ítem refleja la CVL. (Apaza, 2021)

Es muy discutida la CVL y su correlación con la eficacia y la productividad. Se señala que existen tres tipos de relaciones de la CVL con la empresa: por un lado, la correlación de incompatibilidad que señala que brindar al trabajador un buen clima laboral implica una inversión y por lo tanto son costos que reducirán

los beneficios de la institución; sin embargo, es algo totalmente necesario ya que permite que los empleados se fidelicen con la institución. Por otro lado, la correlación de compensación. Considera que la CVL es compensable con los resultados y/o beneficios, por lo tanto, cuida la eficacia y los resultados, en este caso se puede ver el aspecto humano y protector de la empresa. Finalmente, la empresa integrada con sus empleados es la tercera y última posición concibe a, brindándole una CVL excelente en la cual no solo se sientan bien, sino que son parte de ella, los empleados se sienten implicados, conforman una gran familia en la que todos trabajan con los mismos objetivos, hay motivación tanto intrínseca como extrínseca que permite que el trabajador tenga un desempeño de calidad, se identifican con la empresa y sus objetivos, aceptan retos y nuevos roles se adecúan a diferentes puestos de trabajo hay compromiso y capacidad para responder al cambio, todo ello permite optimizar los costos, crear mejores condiciones laborales, evitar las huelgas, las quejas y los errores, los intereses de la organización y de los colaboradores. (Parra-Giordano et al., 2020)

Se indica que la definición de CVL es multidimensional y puede clasificarse en un par de dimensiones, uno en todo aquello que tiene que ver con el entorno en el cual el trabajador realiza su tarea (condiciones objetivas) y otro que está en correlación con la experiencia psicológica del trabajador (condiciones subjetivas). (Lastra et al., 2019)

Entre las condiciones objetivas de la CVL tenemos al medio ambiente físico que se refieren a los riesgos que se pueden presentar en los centros de trabajo, estos pueden ser físicos: por ejemplo, el ruido, radiaciones, etc., asimismo los riesgos químicos en los alrededores del centro laboral como son los gases; los biológicos como infecciones virales y bacterianas. Ello puede llevar a alteraciones psicofisiológicas, al estrés y cambios de comportamiento. Por otro lado, el medio ambiente tecnológico, se refiere a que la carencia de equipos e instrumentos actualizados dentro de ello también podemos considerar la falta de mantenimiento de los equipos existentes y la falta de piezas de repuesto. Respecto al medio ambiente contractual, es muy importante que el trabajador goce de un salario acorde con su trabajo y responsabilidad, el salario debe ser producto de contribuciones y compensaciones, este debe de ser equitativo y

debe de brindar seguridad al empleado, es decir tener un puesto estable, bien remunerado que satisfaga e identifique al trabajador, además de tratar solo. Además, el medio ambiente productivo hace mención que el trabajo por turnos y rotativos es común e nuestro medio ello tiende a robar minutos a la familia, estrés al trabajar puede llegar afectar su salud, el cual se podría subsanar en cierto sentido si los trabajadores participan en la elaboración de los horarios de trabajo. En otras ocasiones puede estar relacionado con la sobrecarga de trabajo, demasiadas responsabilidades o también con tareas demasiado rutinarias o trabajo mínimo que produce aburrimiento e insatisfacción. El medio ambiente profesional se refiere a que la formación continua de los trabajadores, la promoción y el ascenso son siempre una motivación porque permiten el desarrollo personal, la realización profesional y el hecho de realizar tareas más interesantes. (Campas et al., 2021)

Las condiciones subjetivas de la CVL consideran el ámbito privado y mundo laboral. Ambos aspectos se influyen, ya que lo personal afecta el rendimiento laboral y los problemas del trabajo también afectan la vida personal, lo afectivo, las enfermedades familiares, aquello que merecen nuestra atención como son los hijos y la familia, consideraciones que pueden ser crónicas y/o estresantes, pueden tener repercusiones en nuestro trabajo, como también el grado de responsabilidad , la tensión y las exigencias del trabajo pueden influir en la desatención del hogar con serias repercusiones en la vida personal del trabajador; es por ello muy importante saber organizarse y armonizar ambos aspectos para que no influyan negativamente uno en otro. (Matabanchoy-Tulcán et al., 2019)

Otra condición subjetiva es el individuo y actividad profesional que considera que los puestos de trabajo permiten que se pueda desarrollar el trabajador profesionalmente, ya que hace posible el desarrollo de habilidades, conocimientos y potencialidades; es una motivación para que el trabajador se capacite constantemente, se mantenga actualizado y así poder realizar sus aspiraciones, este conocimiento desarrolla la autonomía y toma de decisiones lo cual finalmente produce satisfacción en el trabajo y crea un compromiso e identificación con la institución, pues se siente parte importante de ella, a pesar de que muchas veces esta exigencia puede producir estrés en el trabajador, lo

que se conoce también como síndrome del quemado que no es más que un estado de agotamiento, que produce dolores de cabeza, molestias gastro-intestinales, irritabilidad, tristeza, manifestaciones que se hacen presentes generalmente después del primer año de trabajo. Hay investigaciones que señalan que la satisfacción en el trabajo está en estrecha correlación con la atención al público, es decir a mayor satisfacción, mayor valoración del usuario. (del Carmen & López, 2021)

En cuanto al individuo y grupo laboral es trascendente una correcta comunicación entre un individuo y su grupo de trabajo como condición subjetiva. La falta de apoyo y colaboración puede producir estrés entre los integrantes del grupo. En toda organización la labor en equipo es un aspecto importante para lograr el éxito de la organización y es que el trabajo en conjunto está orientado a logros comunes. La cohesión es el grado de atracción que ejerce el grupo sobre sus miembros, la influencia que debe existir entre ellos de tal modo que puedan desarrollar su trabajo con eficacia, cabe resaltar que a mayor cohesión del grupo es mayor la motivación. Finalmente, respecto a la institución y función directiva. Es muy importante el protagonismo de los empleados en el desarrollo de la organización, en la toma de disposiciones para que se perciban como un segmento trascendente de la empresa, ello no solo les producirá satisfacción sino también bienestar psicológico. (Matabanchoy-Tulcán et al., 2019)

En la gestión pública, la CVL es importante porque los empleados públicos son responsables de proporcionar servicios a la comunidad y, por lo tanto, su bienestar afecta directamente la calidad de esos servicios. (Peckham et al., 2019) Para aplicar la CVL en la gestión pública, es importante identificar las condiciones laborales que afectan el bienestar de los empleados. (Baharin et al., 2020) Esto puede incluir factores como la carga de trabajo, la presión del tiempo, la falta de recursos, la comunicación ineficaz, la falta de apoyo emocional y el acoso laboral. (Salimova et al., 2022) Una vez que se han identificado los problemas, es importante tomar medidas para abordarlos y mejorar la CVL de los empleados. (Leitão et al., 2019) Esto puede incluir proporcionar capacitación y desarrollo profesional, mejorar la comunicación y el apoyo emocional, reducir

la carga de trabajo o mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo.(Myles, 2019)

Respecto a las dimensiones de la CVL, las dimensiones que abordan el concepto de CVL son: soporte de la institución para las labores, prácticas seguras en el entorno laboral, trabajo con integración del equipo, satisfacción por las labores realizadas, bienestar logrado mediante el trabajo, desarrollo profesional del colaborador y administración del tiempo libre.(Caesens et al., 2019) La dimensión de soporte de la institución para las labores tiene en cuenta elementos del puesto de trabajo incorporados en la empresa a modo de una distribución que brinda forma y da soporte a las labores, conformando sus indicadores en otras sub-dimensiones: procesos, supervisión, apoyo de los jefes, evaluación de las labores y las oportunidades para la promoción. (del Carmen & López, 2021)

Respecto a la dimensión de seguridad en las labores, se menciona que las características del trabajo relacionadas con las condiciones brindadas al colaborador con firmeza en su relación con la empresa. (Grover, 2019) Incorpora las sub-dimensiones: la satisfacción por la forma del diseño de los procedimientos en las labores, los ingresos o sueldos, insumos para efectivizar las labores, derechos establecidos por contrato de los colaboradores y el incremento de las capacidades individuales mediante la capacitación. (del Carmen & López, 2021)

En relación con la dimensión referida a la integración sobre el lugar de trabajo, se considera a esta como aquella inserción del colaborador en el puesto de trabajo como uno de sus segmentos, en relación de correspondencia; e incorpora las sub-dimensiones: la pertinencia, la motivación y el entorno.(Shanafelt et al., 2019) Otra de las dimensiones es la satisfacción por las labores lo cual se define como aquella sensación de agrado percibida por el colaborador respecto a la labor que desempeña, e incorpora indicadores que son en sub-dimensiones: dedicación a las labores, orgullo percibido hacia la empresa, participación en el contexto laboral, autonomía, reconocimiento y autovaloración. (del Carmen & López, 2021)

La dimensión sobre el bienestar que se logra mediante las labores, se define como aquel estado psicológico logrado mediante la cobertura de necesidades que tienen relación con el modo de vida, esto incluye disfrutar bienes y aquellas riquezas que se lograron mediante el trabajo. (Adnan Bataineh, 2019) Sus sub-dimensiones son: tipificación con la empresa, beneficios de las labores de terceros, satisfacción relacionada con el hogar o vivienda, valoración del estado de salud en términos generales y valoración de aspectos nutricionales. El ámbito de desarrollo profesional es caracterizado por aquel proceso que involucra un incremento de aquellos aspectos de la persona asociados con las actividades laborales. (Gulsen & Ozmen, 2020) Esto es valorado mediante las subdimensiones: logros alcanzados, expectativas de mejora percibidas por el trabajador y seguridad profesional. Como última dimensión, la administración de los periodos de tiempo libre, es conceptualizado como aquella forma como de disfrutar la vida fuera del horario de trabajo. Esto es evaluado mediante aquellas sub-dimensiones relacionadas con el uso del tiempo libre y equilibrio con las labores y la vida familiar. (del Carmen & López, 2021)

Respecto a la variable condiciones laborales, estas se definen como el conjunto de características de trabajo relacionadas con la seguridad, la salud y la CVL, las cuales proporcionan al colaborador, la confianza para realizar sus labores de modo efectivo en la empresa. (Wachter, 2020) La condición de trabajo está sumamente vinculada a la armonía del medio ambiente laboral. (Hayden, 2020) El concepto se refiere a diferentes factores que tienen reacción directa con seguridad y el estado de limpieza de toda la infraestructura, y ello tiene un impacto sobre el bienestar y el estado de salud de los colaboradores para ello citaremos la definición conceptual del autor de los instrumentos validados. (Rueda & Rojas, 2020)

Las condiciones de trabajo y el lugar o medio ambiente laboral, son los factores, elementos y/o agentes que se consideran en la generación de riesgos de los colaboradores en lo que implica a su seguridad y salud. (Díaz-Carrión et al., 2020) Esto depende de las características del local, las instalaciones en

general, los equipos , las herramientas y todo aquello que existe en un lugar de trabajo, lo cual incluye agentes físicos y químicos con sus diferentes intensidades, concentraciones y niveles en los cuales se presenta, también abarca los procedimientos usados con estos agentes que pudieran generar riesgos en el trabajador, así como la organización y la puesta en orden de las labores de trabajo, considerando los factores ergonómicos como por ejemplo la mesa y sillas de los escritorios donde el trabajador permanece durante largas horas al día y que podrían producir trastornos músculo esqueléticos o cualquier incomodidad, que derive en una molestia o dolor debido a la posición física y que adopta a causa del tipo de trabajo que realiza, así mismo las pantallas de visualización que pudieran causar fatiga visual y/o cualquier tipo de molestia o lesión ocular causada por el uso permanente de computadoras.(Filandri & Struffolino, 2019) La carga mental, cuyo exceso produce sensación de ansiedad y/o estrés causado por la complejidad de labores que debe realizar y en otros casos por la cantidad, calidad de trabajo que se encomienda, sin embargo, se debe de considerar la existencia de una legítima exigencia de los niveles de productividad. (Estupiñán et al., 2019)

Respecto a las dimensiones de las condiciones laborales, se pueden puntualizar a la carga laboral, ambiente térmico, ambiente acústico, riesgo laboral y seguridad en el trabajo.(del Valle Solórzano, 2021) Sobre la carga laboral, se puede mencionar que es un conjunto de aquellas exigencias mentales y físicas realizadas por el colaborador a lo largo de su jornada laboral, actualmente podemos distinguir dos tipos de cargas laborales: la física y el esfuerzo mental.(Fernández et al., 2022) Este es el nivel de la actividad intelectual que necesitamos para ejecutar un trabajo, el exceso de carga mental produce el estrés. La consecuencia más directa de la recarga laboral física, es la fatiga y el cansancio. (López, 2019)

Respecto al ambiente térmico, se considera a este como el valor de las diferentes variables termohigrométricas, las cuales, al combinarse con una actividad ejecutada, el tipo de indumentaria del trabajador, las características personales de cada individuo y el ambiente generan grados diferentes de aceptabilidad del ambiente térmico, el cual desempeña un rol trascendente en

salud, bienestar y seguridad de los colaboradores, quienes deben de mantener su temperatura en los 27 grados.(Liu et al., 2021) Para ello se debe de conseguir que en el ambiente de trabajo se logre un micro clima confortable en el que los factores del medio ambiente térmico como son la temperatura, logrando evitar diferencias en los grados de calor y/o frio debido a un inadecuado aislamiento de las paredes, el techo y el suelo.(Mildenberger, 2020) Estos producen asimetrías de temperatura radiantes causados por el mal aislamiento de paredes y ventanas o cuando se recibe directamente la luz solar; la humedad, con correlación a ello se ha comprobado que las humedades altas provocan disminución en la atención y falta de destreza en los gestos, por lo que se debe de mantener una humedad relativa de 45% a 65% y la ventilación logren una adecuada correlación sobre el metabolismo del trabajador y su vestimenta. (Cepeda, 2020)

Sobre el ambiente acústico, es referido a la cantidad de ruido que existe en el ambiente, algunas veces generado por las características propias del trabajo y que impiden la concentración, produciendo muchas molestias, dolores de cabeza y estrés.(Pleban, 2020) Respecto al riesgo laboral, se considera una disciplina científica y técnica que identifican, evalúan todos los factores de riesgo del centro de trabajo, como por ejemplo sus instalaciones, máquinas equipo, procesos y productos, estableciendo medidas grupales e individuales.(Pretzsch et al., 2021) En relación con la seguridad lograda en el trabajo, se refiere a los reglamentos de higiene y seguridad que debe de existir en toda empresa, tal como la ley lo exige, así como normas de prevención que permiten enfrenta de la mejor manera las situaciones de peligro en el trabajo, así como la existencia de programas de capacitación al respecto. (Quezada et al., 2021)

La epistemología es la rama de la filosofía que se ocupa del conocimiento científico y de las teorías del conocimiento. En el contexto de un estudio que valore la calidad de vida y las condiciones laborales en una institución pública, la epistemología involucrada sería principalmente la epistemología de las ciencias sociales. La epistemología de las ciencias sociales se enfoca en la forma en que se produce el conocimiento en estas disciplinas y en cómo se relaciona con la realidad social. En contexto de un estudio sobre la CVL y las condiciones laborales en una institución pública, la epistemología de las ciencias sociales se

traduciría en preguntas como: ¿cuáles son los conceptos clave para entender la calidad de vida y las condiciones laborales en la institución? ¿Cómo se puede medir la calidad de vida y las condiciones laborales de manera objetiva y confiable? ¿Cómo se puede garantizar que los datos recopilados sean válidos y representativos? Para abordar estas preguntas, el estudio podría utilizar una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Los métodos cuantitativos permitirían la medición objetiva de variables como la cantidad de horas de trabajo, el salario y los beneficios laborales. Los métodos cualitativos, por otro lado, permitirían una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias de los trabajadores en la institución. En general, la epistemología involucrada en un estudio de calidad de vida y condiciones laborales en una institución pública sería una combinación de teorías y métodos de las ciencias sociales, enfocados en la comprensión y medición de la realidad social en el contexto específico de la institución en cuestión. (Hannon & de Ridder, 2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se realizó un estudio cuantitativo, ya que se prueba hipótesis luego de la recolección información. Se consideró la metodología hipotética-deductiva pues partiendo de inferencias lógicas e hipótesis planteadas que luego se tuvieron que comprobar se puede arribar a conclusiones que permitieron generalizar los resultados. Asimismo, es de diseño no experimental considerándose estos como aquellos estudios que no involucran manipulación explícita de variables, por lo cual, sólo se aprecian aquellos fenómenos en su entorno natural para un posterior análisis. (Hernández & Mendoza C., 2018)

Asimismo, es transversal y se sostiene que las investigaciones son transversales cuando realizan la recolección de datos en un solo periodo de tiempo donde su objetivo es realizar una descripción de las variables y realizar un análisis referido a su incidencia e interrelación en un momento dado. En la presente investigación se aplicaron las encuestas en una sola oportunidad durante un curso de capacitación de atención al usuario, solo algunas personas que no estuvieron presentes en dicha capacitación se les aplicó las encuestas posteriormente, de manera individual, respetando los tiempos para su llenado. (Hernández & Mendoza C., 2018)

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable Independiente: CVL

Definición conceptual: La CVL se considera como un concepto de múltiples dimensiones donde se integra el trabajador con el empleo y su percepción. En ese contexto, cubre las siguientes necesidades del personal, tales como soporte de la institución, seguridad del puesto de trabajo, integración al trabajo y autosatisfacción, identificando bienestar logrado mediante su trabajo y desarrollo profesional logrado, finalmente, la administración del tiempo libre.

Definición operacional: Para realizar la valoración de la variable CVL se estableció las siguientes dimensiones: soporte de la institución, seguridad en el entorno de trabajo, integración al lugar de labores, bienestar alcanzado mediante el trabajo, desarrollo profesional y administración de los espacios de tiempo libre.

Indicadores: se consideró la siguiente escala: bajo: [74-172]; medio: [173-271], alto: [272-370] (del Carmen & López, 2021)

Escala de medición: ordinal.

Dimensión 1: Soporte institucional para el trabajo. tiene en cuenta elementos del puesto de trabajo incorporados por la empresa como una estructura que brinda forma y da soporte a las labores, conformando sus indicadores en otras subdimensiones: procesos, supervisión, apoyo de los jefes, evaluación de las labores y las oportunidades para la promoción. (del Carmen & López, 2021)

Dimensión 2: Seguridad en el trabajo. Se menciona que las características del trabajo relacionadas con las condiciones brindadas al colaborador con firmeza en su relación con la empresa e incorpora las sub-dimensiones: la satisfacción por la manera en la que se diseñaron los procedimientos en el trabajo, los ingresos o sueldos, insumos para efectivizar las labores, derechos establecidos por contrato de los colaboradores y el incremento de las capacidades individuales mediante la capacitación. (del Carmen & López, 2021)

Dimensión 3: Integración al puesto de trabajo. Se considera a esta como aquella inserción del colaborador en el puesto de trabajo como uno de sus segmentos, en relación de correspondencia; e incorpora las sub-dimensiones: la pertinencia, la motivación y el ambiente en el entorno. (del Carmen & López, 2021)

Dimensión 4: Satisfacción por el trabajo. Se define como aquella sensación de agrado percibida por el colaborador respecto a la labor que desempeña, e incorpora indicadores que son en sub-dimensiones: dedicación a las labores, orgullo percibido hacia la empresa, participación en el contexto laboral, autonomía, reconocimiento y autovaloración (del Carmen & López, 2021)

Dimensión 5: Bienestar logrado a través del trabajo. Se define como aquel estado mental o psicológico logrado mediante la satisfacción de aquellas necesidades que tienen relación con la forma de vivir, esto incluye disfrutar bienes y aquellas riquezas que se lograron mediante la actividad laboral. Sus sub-dimensiones son: identificación con la empresa, beneficios de las labores de terceros,

satisfacción relacionada con el hogar o vivienda, valoración del estado de salud en términos generales y valoración de aspectos nutricionales. (del Carmen & López, 2021)

Dimensión 6: Desarrollo personal. Es caracterizado por aquel proceso que involucra un incremento de aquellos aspectos de la persona asociados con las actividades laborales. Esto es valorado mediante las subdimensiones: logros alcanzados, expectativas de mejora percibidas por el trabajador y seguridad profesional. (del Carmen & López, 2021)

Dimensión 7: Administración del tiempo libre. Es conceptualizado como aquella forma como de disfrutar la vida fuera del horario de trabajo. Esto es evaluado mediante aquellas sub-dimensiones relacionadas con la planificación del tiempo libre y equilibrio entre trabajo y vida familiar. (del Carmen & López, 2021)

3.2.2. Variable Dependiente: Condiciones laborales

Definición conceptual: son las condiciones de trabajo son consideradas como un factor determinante en los procesos de salud-enfermedad a los cuales se exponen los trabajadores en el proceso de sus labores cotidianas en el proceso del mundo laboral. (López, 2019)

Definición operacional: son las estrategias elaboradas con el fin de medir la variable condiciones de trabajo, a través de sus dimensiones: carga laboral, ambiente térmico, ambiente acústico, riesgo laboral, seguridad en el trabajo.

Indicadores: se consideró la siguiente escala bajo: [17-39]; medio: [40-62], alto: [63-85].

Escala de medición: ordinal.

Dimensión 1: Carga laboral. La carga laboral es el conjunto de exigencias mentales y físicas que el trabajador realiza a lo largo de su jornada laboral, actualmente podemos distinguir dos tipos de cargas laborales: La física y la carga mental. La carga mental es el nivel de la actividad intelectual que necesitamos para ejecutar un trabajo, el exceso de carga mental produce el Estrés. La consecuencia más directa de la recarga laboral física, es la fatiga y el cansancio. (Quezada et al., 2021)

Dimensión 2: Ambiente térmico. Se considera ambiente térmico al valor de las diferentes variables termohigrométricas, las cuales, al combinarse con una actividad realizada en el trabajo, el tipo de indumentaria del trabajador, las características personales de cada individuo y el ambiente generan grados diferentes de aceptabilidad del ambiente térmico, el cual desempeña un papel importante en la salud bienestar y seguridad de los trabajadores, quienes deben de mantener su temperatura en los 27 grados. (Quezada et al., 2021)

Dimensión 3: Ambiente acústico. Se refiere a la cantidad de ruido que existe en el ambiente, algunas veces generado por las características propias del trabajo y que impiden la concentración, produciendo muchas molestias, dolores de cabeza y estrés. (Quezada et al., 2021)

Dimensión 4: Riesgo laboral. Se considera una disciplina científica y técnica que identifican, evalúan todos los factores de riesgo del centro de trabajo, como por ejemplo sus instalaciones, máquinas equipo, los procesos y los productos, señalando las medidas colectivas e individuales. (Quezada et al., 2021)

Dimensión 5: Seguridad en el trabajo. Se refiere a los reglamentos de higiene y seguridad que debe de existir en toda empresa, tal como la ley lo exige, así como normas de prevención que permiten enfrenta de la mejor manera las situaciones de peligro en el trabajo, así como la existencia de programas de capacitación al respecto. (Quezada et al., 2021)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población y muestra

El universo poblacional de está constituido por 156 trabajadores vinculados a la Gerencia Central de Gestión de las Personas, todos los cuales participarán en la investigación.

a) Criterios de inclusión:

- Trabajador de la Gerencia Central de Gestión de las Personas
- Mayores de 18 años
- Género masculino o femenino
- Modalidad de trabajo en planilla o por orden de servicios

b) Criterios de exclusión:

- Trabajador en descanso médico durante julio
- Tiempo de trabajo menor a 3 meses en la Gerencia Central de Gestión de las Personas
- Trabajador que no acepte participar en el estudio

3.3.2. Muestra

Se trabajará con toda la población por lo que se realizará muestreo censal. (Hernández & Mendoza C., 2018)

3.3.3. Muestreo

Se realizará muestreo censal por lo que no se hará selección de unidades muestrales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en esta investigación fue la encuesta por entrevista estructurada, mediante la cual se recogió información de la población, lo que permitirá conocer si existe correlación entre las variables. Para recolectar datos se utilizaron dos cuestionarios tipo Likert a los trabajadores que midieron cada una de las variables.

A través del cuestionario estructurado CVL GOHISALO, la CVL se evalúa mediante 74 preguntas que se clasifican en siete dimensiones: Soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción laboral, bienestar alcanzado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre.

El Instrumento de CL mide 5 dimensiones: Carga laboral, Ambiente térmico, Ambiente acústico, riesgo laboral y Seguridad en el trabajo. El cuestionario de Condiciones de trabajo mide la variable a través de las dimensiones carga laboral tres ítems, ambiente térmico tres ítems, ambiente acústico tres ítems, riesgo laboral tres ítems y seguridad en el trabajo cinco ítems.

3.5. Procedimientos

Para la ejecución con los instrumentos se solicitó el permiso correspondiente a la Gerencia Central de Recursos Humanos de EsSalud, a fin de que se brinden las facilidades del caso para ingresar a las áreas correspondientes y que los trabajadores puedan disponer de unos minutos de su tiempo para el llenado de las encuestas a todos los participantes se les entregó la ficha de consentimiento informado y posteriormente las encuestas. En la primera parte se les brindó información de la forma como llenar las mismas y se solicitaron algunos datos generales que permitieron caracterizar a la muestra, los trabajadores que por diversos motivos no estuvieron presentes el día de la aplicación general se les entregó las encuestas posteriormente y estas fueron llenadas de manera individual.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información fue vaciada al software SPSS v.24 para Windows, allí se obtuvieron: la prueba de normalidad, los estadísticos descriptivos, en base a los cuales se presentaron tablas descriptivas de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas, para posteriormente realizar el análisis correlacional a fin de establecer la correlación entre las variables usándose para el contraste de hipótesis el coeficiente de correlación Spearman. El propósito de la prueba de hipótesis fue determinar la correlación entre la variable CVL y Condiciones del trabajo a un nivel de confiabilidad del 95% y significancia estadística del 5%.

3.7. Aspectos éticos

Las encuestas realizadas mantuvieron en reserva los nombres de los participantes para que ellos respondan con la verdad y para guardar imparcialidad. De la misma forma, se hizo una comunicación a los encuestados sobre la finalidad del estudio haciendo solicitud de su participación voluntaria y con consentimiento informado, finalmente, fue de interés que los resultados obtenidos sean alineados con la verdad.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Para establecer cómo se distribuyen los datos cuantitativos se realizó un test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Para tal fin se realizó el planteamiento de la hipótesis de la siguiente manera:

H₀: Los datos sigue una distribución normal.

H₁: Los datos no sigue una distribución normal .

Regla de decisión:

Si el valor p es mayor o igual 0.05, se acepta la H₀

Si el valor p menor 0.05, se rechaza la H₀

Tabla 1

Prueba de normalidad de los datos en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
CVL	0.340	152	0.000
CL	0.235	152	0.000

Considerando que el p en la prueba estadística fue menor a 0,05, se establece la no normalidad de los datos numéricos. En tal sentido, se utilizaría como prueba estadística para la evaluación de la correlación al Rho de Spearman.

4.2. Análisis exploratorio de datos

Se aprecian los resultados de los colaboradores en cuanto a CVL (Tabla 2, Figura 1), el 63,8% tiene un nivel de CVL elevado, el 28,3% reportan un nivel bajo, el 7,9% evidencian un nivel medio en los trabajadores de GCGP de EsSalud en 2018.

Tabla 2

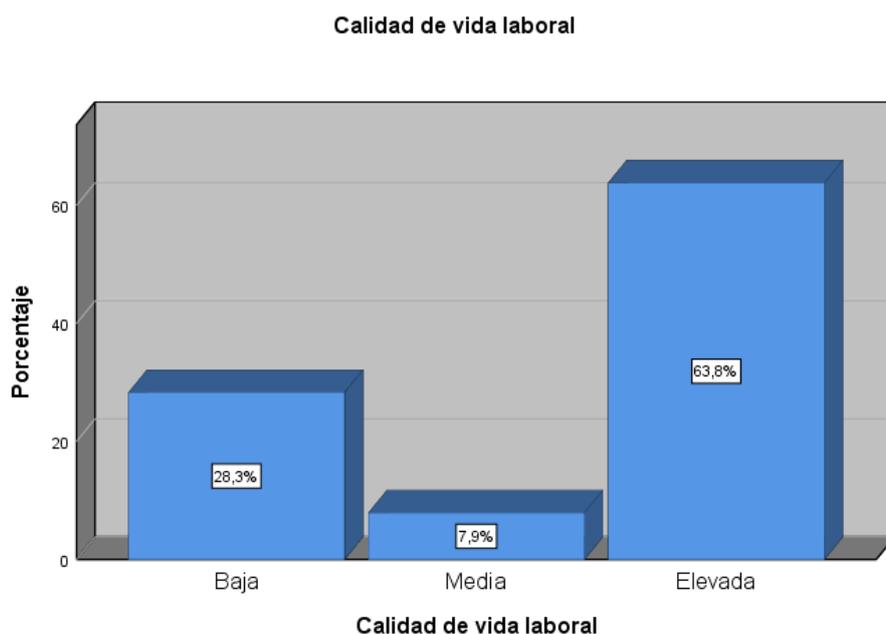
Frecuencias de CVL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

	n	%
Baja	43	28.3
Media	12	7.9
Elevada	97	63.8
Total	152	100.0

Fuente: Aplicación de instrumentos

Figura 1

Frecuencias de CVL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados de CL (Tabla 3 y Figura 2), el 60.5% reportan un nivel elevado, el 23.7% evidencian un nivel bajo, el 15.8% reportan un nivel medio, sobre a las CL en los trabajadores de GCGP de EsSalud.

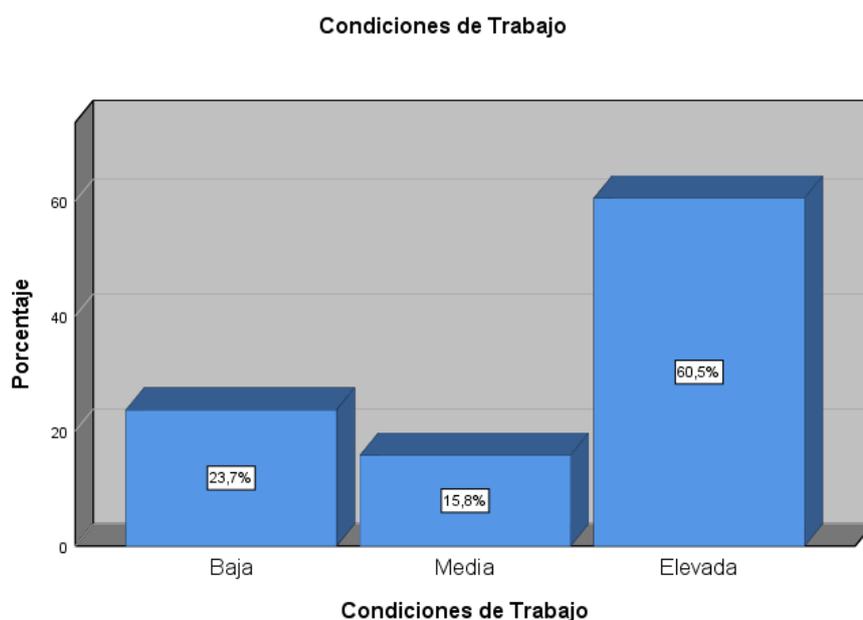
Tabla 3

Frecuencias de CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018.

Condiciones de trabajo	n	%
Baja	36	23.7
Media	24	15.8
Elevada	92	60.5
Total	152	100.0

Figura 2

Frecuencias de CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados de la CVL y CL (Tabla 4, Figura 3), el 51.3% tienen un nivel elevado, el 19,7% tiene un nivel bajo, en los trabajadores de GCGP de EsSalud.

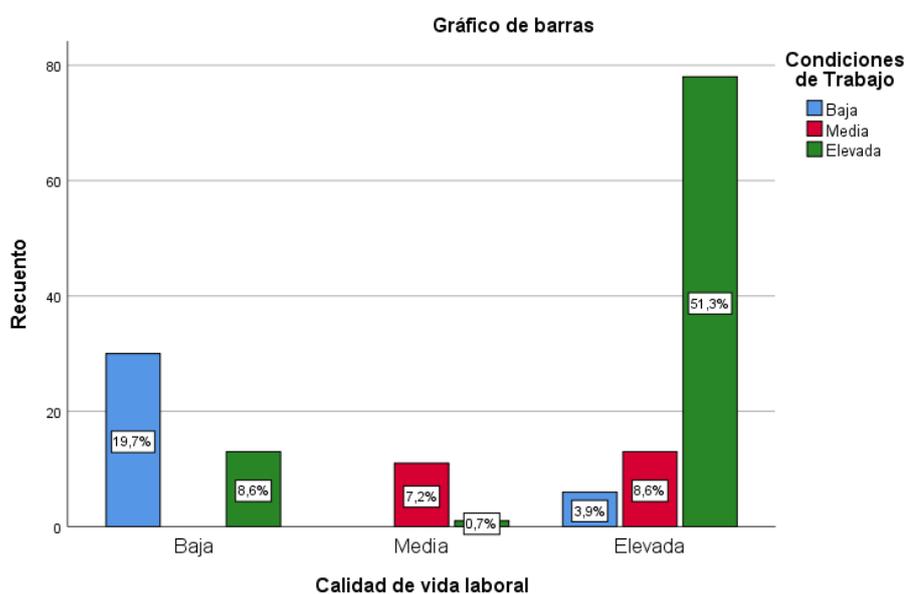
Tabla 4

Tabla cruzada CVL y Condiciones de Trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo			Total
			Baja	Media	Elevada	
CVL	Baja	n	30	0	13	43
		%	19.7%	0.0%	8.6%	28.3%
	Media	n	0	11	1	12
		%	0.0%	7.2%	0.7%	7.9%
	Elevada	n	6	13	78	97
		%	3.9%	8.6%	51.3%	63.8%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 3

CVL y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se aprecian los resultados sobre CVL y soporte institucional (Tabla 5, Figura 4), donde el 51.3% tienen un nivel elevado, el 13.8% de Soporte institucional para el trabajo tiene nivel elevado y Condiciones de Trabajo tiene un nivel medio, en los trabajadores de GCGP de EsSalud en 2018.

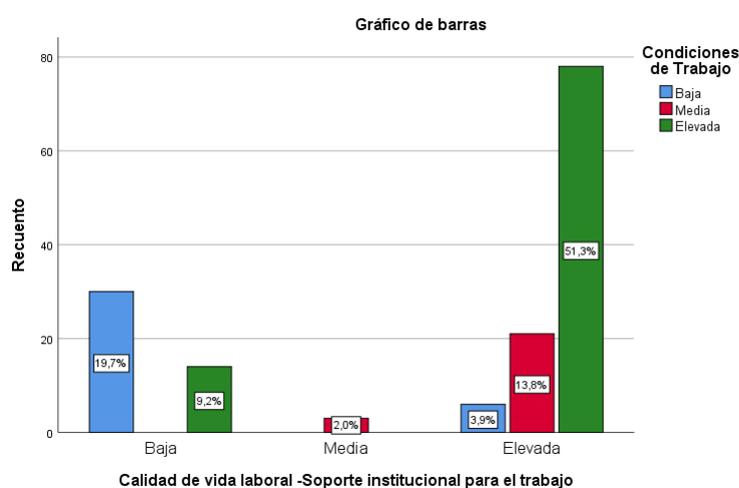
Tabla 5

Tabla cruzada CVL y Soporte institucional para el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo			
			Baja	Media	Elevada	Total
CVL -Soporte institucional para el trabajo	Baja	n	30	0	14	44
		%	19.7%	0.0%	9.2%	28.9%
	Media	n	0	3	0	3
		%	0.0%	2.0%	0.0%	2.0%
	Elevada	n	6	21	78	105
		%	3.9%	13.8%	51.3%	69.1%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 4

Soporte institucional para el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre seguridad en el trabajo y condiciones de trabajo (Tabla 6 y Figura 4), que el 51.3% tienen un nivel elevado, el 8.6% de

Seguridad en el trabajo de nivel elevado y Condiciones de Trabajo tiene un nivel bajo, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

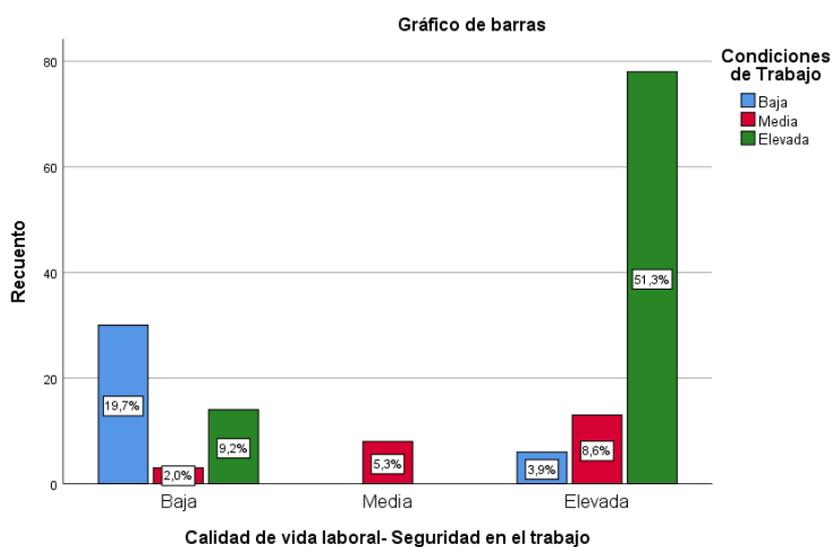
Tabla 6

Tabla cruzada CVL y Seguridad en el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

		Condiciones de Trabajo				
		Baja	Media	Elevada	Total	
CVL- Seguridad en el trabajo	Baja	n	30	3	14	47
		%	19.7%	2.0%	9.2%	30.9%
	Media	n	0	8	0	8
		%	0.0%	5.3%	0.0%	5.3%
	Elevada	n	6	13	78	97
		%	3.9%	8.6%	51.3%	63.8%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 5

Seguridad en el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados de Integración al puesto de trabajo y Condiciones de Trabajo (Tabla 7 y Figura 4). El 50.7% tienen un nivel elevado, el 19.7% de Integración al puesto de trabajo y Condiciones de Trabajo tiene un nivel bajo, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

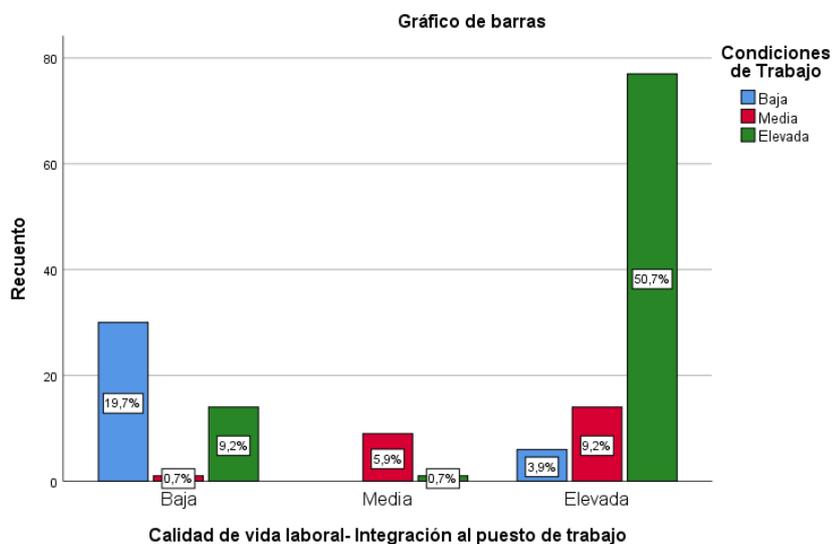
Tabla 7

Tabla cruzada CVL e Integración al puesto de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo			
			Baja	Media	Elevada	Total
CVL- Integración al puesto de trabajo	Baja	n	30	1	14	45
		%	19.7%	0.7%	9.2%	29.6%
	Media	n	0	9	1	10
		%	0.0%	5.9%	0.7%	6.6%
	Elevada	n	6	14	77	97
		%	3.9%	9.2%	50.7%	63.8%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 6

Integración al puesto de trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018.



Se muestran los resultados sobre CVL y satisfacción por el trabajo (Tabla 8 y Figura 7). El 49.3% de la Satisfacción por el trabajo y Condiciones de Trabajo tienen un nivel elevado, el 19.7% de Soporte institucional para el trabajo y Condiciones de Trabajo tiene un nivel bajo, en los trabajadores de GCGP de EsSalud en 2018.

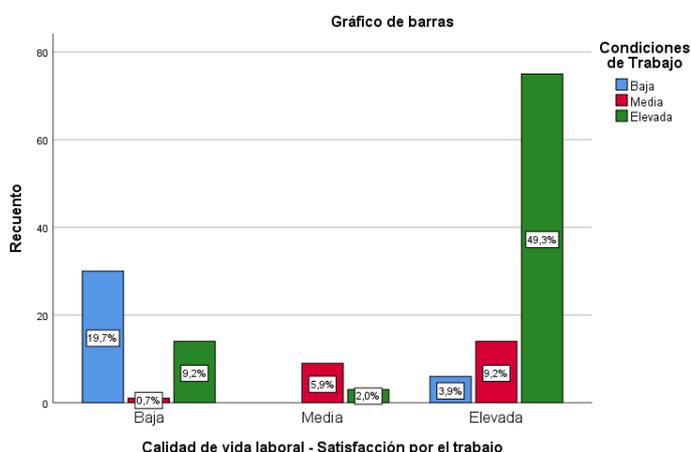
Tabla 8

Tabla cruzada CVL y Satisfacción por el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

		Condiciones de Trabajo				
		Baja	Media	Elevada	Total	
CVL - Satisfacción por el trabajo	Baja	n	30	1	14	45
		%	19.7%	0.7%	9.2%	29.6%
	Media	n	0	9	3	12
		%	0.0%	5.9%	2.0%	7.9%
	Elevada	n	6	14	75	95
		%	3.9%	9.2%	49.3%	62.5%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 7

Satisfacción por el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y bienestar logrado (Tabla 9 y Figura 8). El 51.3% tienen un nivel elevado, el 9.2% de Bienestar logrado a través del Trabajo tiene nivel elevado y Condiciones de Trabajo tiene un nivel medio, en los trabajadores de GCGP de EsSalud en 2018.

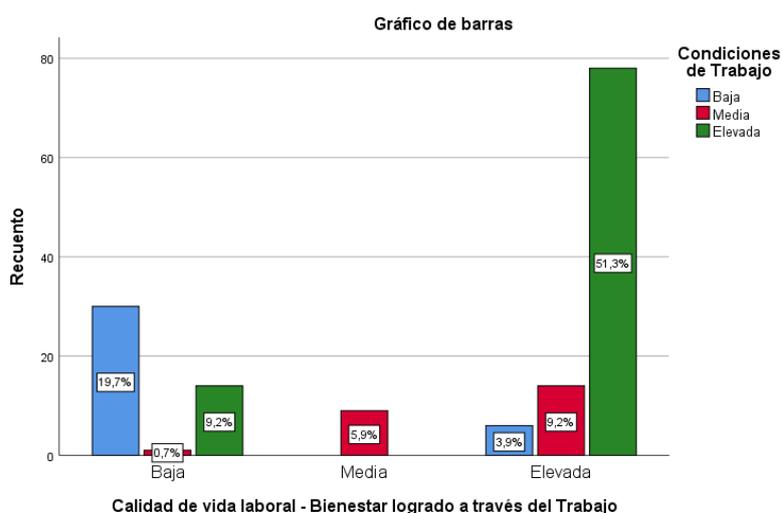
Tabla 9

Tabla cruzada de CVL y bienestar logrado a través del Trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo			
			Baja	Media	Elevada	Total
CVL - Bienestar logrado a través del Trabajo	Baja	n	30	1	14	45
		%	19.7%	0.7%	9.2%	29.6%
	Media	n	0	9	0	9
		%	0.0%	5.9%	0.0%	5.9%
	Elevada	n	6	14	78	98
		%	3.9%	9.2%	51.3%	64.5%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 8

Bienestar logrado a través del Trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y desarrollo personal (Tabla 10 y Figura 9). El 52.0% tienen un nivel elevado, el 9.2% de Desarrollo personal tiene nivel elevado y Condiciones de Trabajo tiene un nivel elevado, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

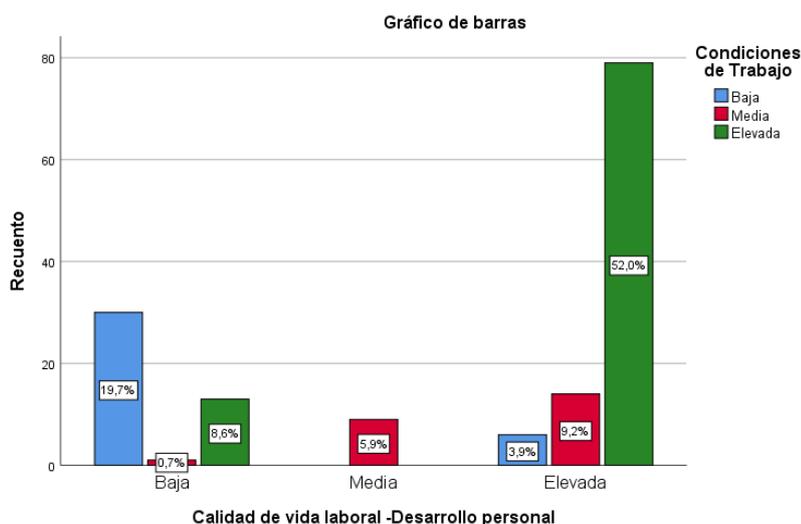
Tabla 10

Tabla cruzada de CVL y Desarrollo personal en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo			
			Baja	Media	Elevada	Total
CVL -Desarrollo personal	Baja	n	30	1	13	44
		%	19.7%	0.7%	8.6%	28.9%
	Media	n	0	9	0	9
		%	0.0%	5.9%	0.0%	5.9%
	Elevada	n	6	14	79	99
		%	3.9%	9.2%	52.0%	65.1%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 9

Desarrollo personal y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y administración de tiempo libre (Tabla 11 y Figura 10). El 52.0% tienen un nivel elevado, el 8.6% de administración del tiempo libre tiene un nivel elevado y condiciones de Trabajo tiene un nivel medio, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

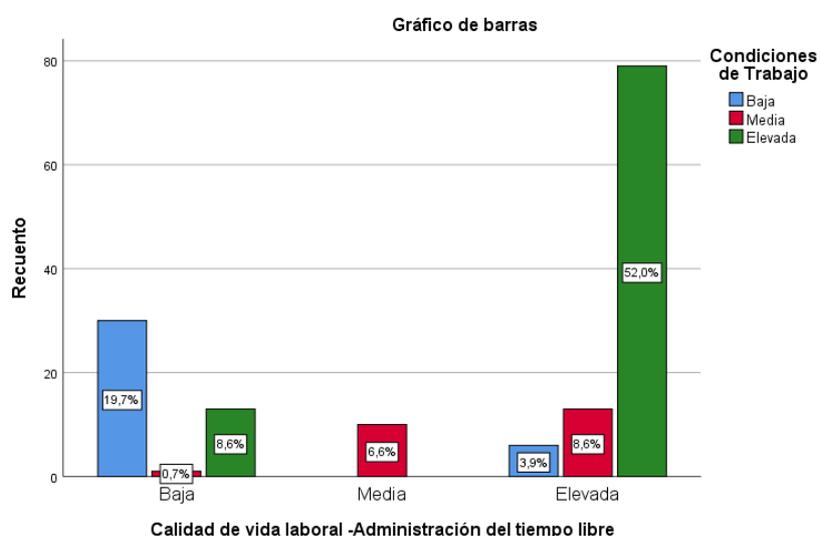
Tabla 11

Tabla cruzada CVL y administración del tiempo libre en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

		Condiciones de Trabajo				
		Baja	Media	Elevada	Total	
CVL -Administración del tiempo libre	Baja	n	30	1	13	44
		%	19.7%	0.7%	8.6%	28.9%
	Media	n	0	10	0	10
		%	0.0%	6.6%	0.0%	6.6%
	Elevada	n	6	13	79	98
		%	3.9%	8.6%	52.0%	64.5%
Total	n	36	24	92	152	
	%	23.7%	15.8%	60.5%	100.0%	

Figura 10

Administración del tiempo libre y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y carga laboral (Tabla 12 y Figura 11). El 47.4% tienen un nivel elevado, el 17,8% de CVL tiene un nivel bajo y CL tiene un nivel bajo, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

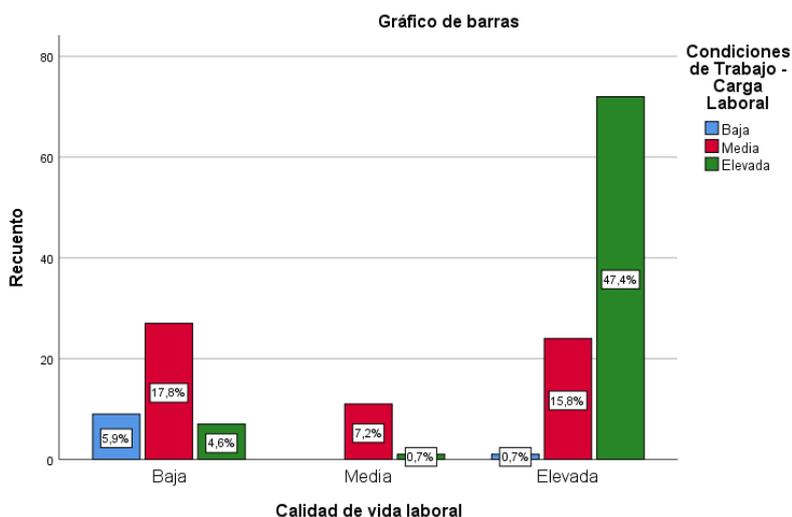
Tabla 12

Tabla cruzada CVL y Condiciones de Trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018.

		Condiciones de Trabajo - Carga Laboral				
		Baja	Media	Elevada	Total	
CVL	Baja	n	9	27	7	43
		%	5.9%	17.8%	4.6%	28.3%
	Media	n	0	11	1	12
	%	0.0%	7.2%	0.7%	7.9%	
	Elevada	n	1	24	72	97
	%	0.7%	15.8%	47.4%	63.8%	
Total	n	10	62	80	152	
	%	6.6%	40.8%	52.6%	100.0%	

Figura 11

Carga Laboral y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y ambiente térmico (Tabla 13 y Figura 12). El 52.6% tienen un nivel elevado, el 17.8% de CVL y Ambiente térmico tiene un nivel bajo, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

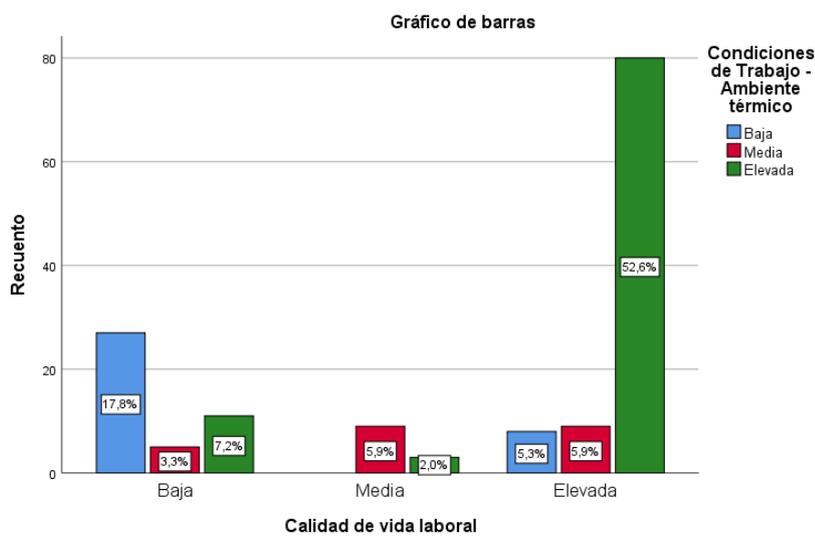
Tabla 13

Tabla cruzada CVL y Ambiente térmico en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

		Condiciones de Trabajo - Ambiente térmico			Total	
		Baja	Media	Elevada		
CVL	Baja	n	27	5	11	43
		%	17.8%	3.3%	7.2%	28.3%
	Media	n	0	9	3	12
		%	0.0%	5.9%	2.0%	7.9%
	Elevada	n	8	9	80	97
		%	5.3%	5.9%	52.6%	63.8%
Total	n	35	23	94	152	
	%	23.0%	15.1%	61.8%	100.0%	

Figura 12

Ambiente térmico y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y ambiente acústico (Tabla 14 y Figura 13). El 47.4% tienen un nivel elevado, el 19.7% de CVL y Ambiente acústico tiene un nivel bajo, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

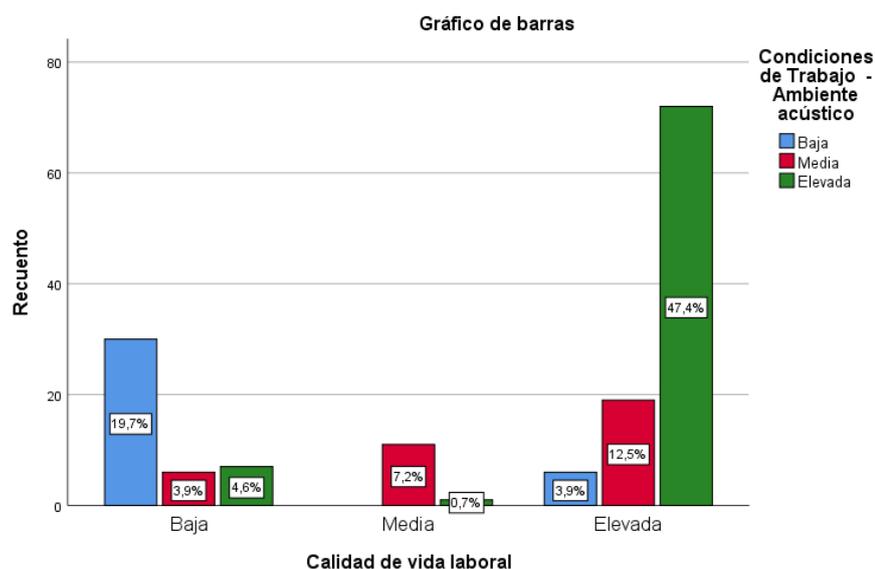
Tabla 14

Tabla cruzada CVL y -Ambiente acústico en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo - Ambiente acústico			
			Baja	Media	Elevada	Total
CVL	Baja	n	30	6	7	43
		%	19,7%	3,9%	4,6%	28,3%
	Media	n	0	11	1	12
		%	0,0%	7,2%	0,7%	7,9%
	Elevada	n	6	19	72	97
		%	3,9%	12,5%	47,4%	63,8%
Total	n	36	36	80	152	
	%	23,7%	23,7%	52,6%	100,0%	

Figura 13

CVL y Ambiente acústico en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y riesgo laboral (Tabla 15 y Figura 14). El 49.3% tienen un nivel elevado, el 10.5% de CVL tiene un nivel elevado y Riesgo laboral tiene un nivel medio, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

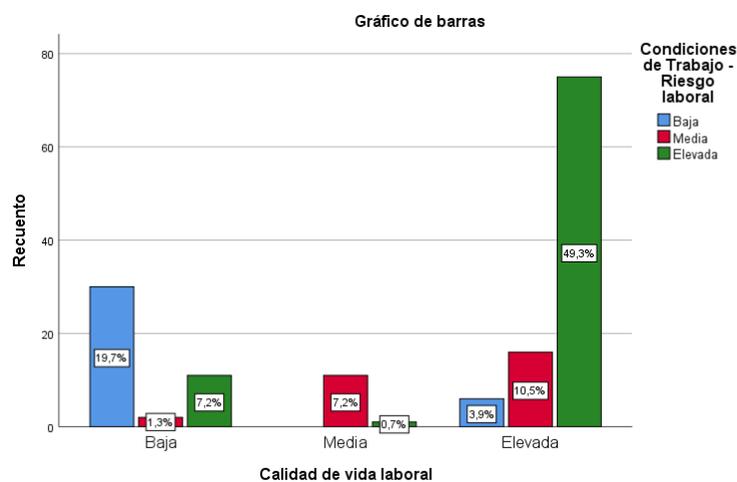
Tabla 15

Tabla cruzada CVL y Riesgo laboral en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo - Riesgo laboral			
			Baja	Media	Elevada	Total
CVL	Baja	n	30	2	11	43
		%	19.7%	1.3%	7.2%	28.3%
	Media	n	0	11	1	12
		%	0.0%	7.2%	0.7%	7.9%
	Elevada	n	6	16	75	97
		%	3.9%	10.5%	49.3%	63.8%
Total		n	36	29	87	152
		%	23.7%	19.1%	57.2%	100.0%

Figura 14

Riesgo laboral y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



Se muestran los resultados sobre CVL y seguridad en el trabajo (Tabla 16 y Figura 15). El 49.3% tienen un nivel elevado, el 10.5% de CVL tiene nivel elevado y Seguridad en el trabajo tiene un nivel medio, en los trabajadores de GCGP de EsSalud, Lince-2018.

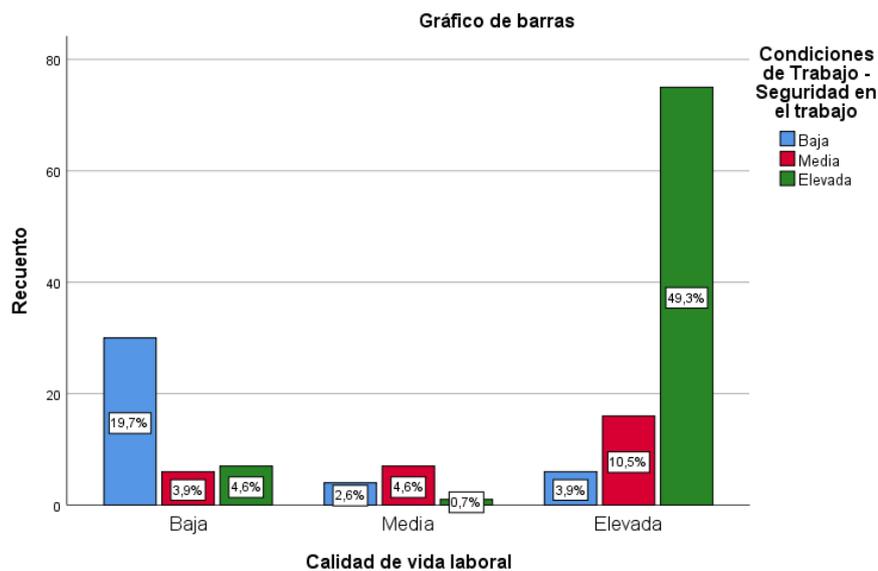
Tabla 16

Tabla cruzada CVL y Seguridad en el trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			Condiciones de Trabajo - Seguridad en el trabajo			
			Baja	Media	Elevada	Total
CVL	Baja	n	30	6	7	43
		%	19.7%	3.9%	4.6%	28.3%
	Media	n	4	7	1	12
		%	2.6%	4.6%	0.7%	7.9%
	Elevada	n	6	16	75	97
		%	3.9%	10.5%	49.3%	63.8%
Total	n	40	29	83	152	
	%	26.3%	19.1%	54.6%	100.0%	

Figura 15

Seguridad en el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018



4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No Existe correlación significativa entre CVL y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

H_a: Existe correlación significativa entre CVL y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H₀; Si p menor que α , se rechaza la H₀

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 17

Correlación entre la CVL y las CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			CVL	Condiciones de Trabajo
Rho de Spearman	CVL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.582**
			.	0.000
		N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La prueba el valor p es 0,000 es menor que el nivel de significación entonces, que existe una correlación altamente significativa entre CVL y las condiciones de trabajo, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.682), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL y las CL en la GCGP, EsSaludLince-2018

Prueba de hipótesis investigación 1

H₀: No Existe correlación significativa entre la dimensión soporte institucional para el trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

H_a: Existe correlación significativa entre la dimensión soporte institucional para el trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H₀; Si p menor que α , se rechaza la H₀

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión soporte institucional para el trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			CVL -Soporte institucional para trabajo	Condiciones de Trabajo
Rho de Spearman	CVL -Soporte institucional para el trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,521** ,000
		N	152	152

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

El valor de nivel de significancia p fue de 0,000, lo cual fue menor a 0,05 por lo que, existe una correlación altamente significativa entre CVL y soporte institucional, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.521), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL y las CL en la GCGP, EsSaludLince-2018.

Prueba de hipótesis investigación 2

H₀: No Existe correlación significativa entre la dimensión seguridad en el trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

H_a: Existe correlación significativa entre la dimensión seguridad en el trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H_0 ; Si p menor que α , se rechaza la H_0

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión seguridad en el trabajo y CL en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			CVL- Seguridad en el trabajo	Condicione s de Trabajo
Rho de Spearman	CVL- Seguridad en el trabajo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 .	0.577** 0.000
		N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El valor de nivel de significancia p fue de 0,000, lo cual fue menor a 0,05 por lo que, existe una correlación altamente significativa entre CVL y seguridad en el trabajo, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.577), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL y seguridad en el trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018.

Prueba de hipótesis investigación 3

H₀: No Existe correlación significativa entre la dimensión integración al puesto de trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

H_a: **Existe** correlación significativa entre la dimensión integración al puesto de trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSalud Lince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H_0 ; Si p menor que α , se rechaza la H_0

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión integración al puesto de trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			CVL- Integración al puesto de trabajo	Condicione s de Trabajo
Rho de	CVL- Integración al	Coefficiente de	1.000	0.561**
Spearman	puesto de trabajo	correlación		
n		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El valor de nivel de significancia p fue de 0,000, lo cual fue menor a 0,05 por lo que, existe una correlación altamente significativa entre CVL e integración al puesto de trabajo, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.561), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL e integración al puesto de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018.

Prueba de hipótesis investigación 4

H₀: No Existe correlación significativa entre la dimensión satisfacción por el trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSalud Lince-2018

H_a: Existe correlación significativa entre la dimensión satisfacción por el trabajo y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSalud Lince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H₀; Si p menor que α , se rechaza la H₀

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 21

Correlación entre a dimensión satisfacción por el trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			CVL - Satisfacción por el trabajo	Condiciones de Trabajo
Rho de Spearman	CVL - Satisfacción por el trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	0.547**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El valor de nivel de significancia p fue de 0,000, lo cual fue menor a 0,05 por lo que, existe una correlación altamente significativa entre CVL y satisfacción por el trabajo, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.561), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL y satisfacción por el trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018.

Prueba de hipótesis investigación 5

H₀: No Existe correlación significativa entre la dimensión bienestar logrado a través del trabajo y las condiciones de trabajo carga en la GCGP, EsSaludLince-2018

H_a: Existe correlación significativa entre la dimensión bienestar logrado a través del trabajo y las condiciones de trabajo carga en la GCGP, EsSaludLince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H₀; Si p menor que α , se rechaza la H₀

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 22

Correlación entre la dimensión bienestar logrado a través del trabajo y las condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			CVL - Bienestar logrado a través del Trabajo	Condicione s de Trabajo
Rho de Spearman	CVL - Bienestar logrado a través del Trabajo	Coefficient e de correlación	1.000	0.569**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El valor de nivel de significancia p fue de 0,000, lo cual fue menor a 0,05 por lo que, existe una correlación altamente significativa entre CVL y satisfacción por el trabajo, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.569), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL y satisfacción por el trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018.

Prueba de hipótesis investigación 6

H₀: No Existe correlación significativa entre la dimensión desarrollo personal y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

H_a: Existe correlación significativa entre la dimensión desarrollo personal y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H₀; Si p menor que α , se rechaza la H₀

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 23

Correlación entre la dimensión desarrollo personal y condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

		CVL -Desarrollo personal	Condiciones de Trabajo
Rho de Spearman	CVL -Desarrollo personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 0.583**
		N	. 0.000 152 152

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El valor de nivel de significancia p fue de 0,000, lo cual fue menor a 0,05 por lo que, existe una correlación altamente significativa entre CVL y satisfacción por el trabajo, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.583), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL y satisfacción por el trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018.

Prueba de hipótesis investigación 7

H₀: No Existe correlación significativa entre la dimensión administración del tiempo libre y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

H_a: Existe correlación significativa entre la dimensión administración del tiempo libre y las condiciones de trabajo en la GCGP, EsSaludLince-2018

Significancia estadística: $\alpha = 0.05$

Algoritmo de decisiones: Si p mayor o igual α , se brinda aceptación a H₀; Si p menor que α , se rechaza la H₀

Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla 24

Correlación entre la dimensión administración del tiempo libre y condiciones de trabajo en los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018

			CVL - Administración del tiempo libre	Condicione s de Trabajo
Rho de Spearman	CVL - Administración del tiempo libre	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 .	0.590** 0.000
		N	152	152

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

El valor de nivel de significancia p fue de 0,000, lo cual fue menor a 0,05 por lo que, existe una correlación altamente significativa entre CVL y administración del tiempo libre, siendo esta correlación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.590), se concluye que existe una correlación significativa entre CVL y administración del tiempo libre, en la GCGP, EsSaludLince-2018.

V. DISCUSIÓN

En la presente tesis se investigó sobre la calidad de vida y las condiciones laborales de la GCGP de las oficinas de EsSalud de Lince-2018. Respecto a la hipótesis primaria los resultados encontrados hicieron muestra de que hay correlación entre la CVL y las condiciones laborales de los colaboradores de la GCGP.

Contrastando dicho resultado existen estudios previos realizados a nivel internacional que se han enfocado en la variable CVL. Así, López (2021), en México, realizó un estudio que evalúa la CVL en relación con el desempeño en el trabajo y afirma que la CVL influye sobre dicha variable en los médicos que laboran en una institución mexicana de salud. La mejora de la CVL tendrá un impacto proporcionalmente directo sobre el desempeño laboral. Si bien este estudio no valora la variable condiciones laborales, establece una primera aproximación de la CVL con otro parámetro importante a valorarse dentro de las organizaciones.

En Colombia, Moreno (2018), valoró algunos aspectos relacionados con la CVL en el trabajador y su mejoramiento luego de implementar un sistema de teletrabajo. Se afirma que el teletrabajo mejora la CVL del trabajador mediante el ahorro de tiempo de transporte, disminución del estrés, mejora de las condiciones económicas familiares, disminución de las distracciones, y percepción de utilidad para el trabajador por la sensación de independencia y la flexibilidad sobre la manera de trabajar. Cruz (2018), también en Colombia, afirma que las principales variables que se relacionan con el término CVL son: son el coaching por parte de la gerencia, el esfuerzo individual, el atractivo del trabajo, responsabilidad social de la corporación, la rotación de trabajadores, episodios de acoso laboral, cambio en la organización y la presencia de discapacidades intelectuales.

A nivel nacional también se han realizado estudios que han valorado la CVL en instituciones públicas y privadas y su comportamiento, tendencias e interacciones. Alejo (2021), en Lima-Huacho, se identificó que los trabajadores

administrativos tienen, en su mayoría, un nivel medio de CVL según la escala de Wrool, con tendencias a un incremento, en esos términos su bienestar y su desarrollo en la organización podría considerarse adecuada. Romero (2019), en Lima, establece que no existe relación entre CVL y compromiso con la organización. Así mismo no existe relación entre CVL y apoyo directivo; por otro lado, existe relación inversa entre carga laboral y compromiso organizacional. El estudio concluye que no existe relación significativa entre CVL y el compromiso con la organización.

En Colombia, Britto (2020) examinó la relación entre la variable CVL y las condiciones laborales, donde se encontró que la CVL está vinculada con la categoría de rotación del personal, así como también con las categorías de satisfacción laboral y estructura organizacional. Además, la investigación realizada reveló que uno de los resultados respalda la hipótesis planteada: la alta tasa de rotación en las empresas "In And Out" se debe al ambiente laboral y las condiciones laborales, lo que provoca desmotivación debido a las largas jornadas laborales y el cansancio físico y emocional que conllevan, junto con una capacitación inadecuada y una remuneración económica insuficiente. El estudio concluye que los aspectos que tienen impacto sobre la CVL son el clima laboral y las condiciones laborales, lo cual, fue en la misma línea que los resultados de nuestro estudio.

A nivel nacional también se valoró dicha relación, así Machaca (2020), en Puno, donde se evaluó la CVL en enfermeras de un hospital regional y se encontró que 77% tuvieron buena CVL, el 39 % tiene regular condición laboral, 25% buenas condiciones de trabajo, y 12% muy buenas condiciones de trabajo. Además, 4% de enfermeros tienen deficiente CVL y el 3% tienen malas condiciones de trabajo y 1% muy malas condiciones de trabajo. Se halló correlación entre CVL y condiciones de trabajo. El estudio afirma que existe correlación entre las CL y la CVL. Estos resultados tuvieron similitud con los resultados del estudio e incorpora los mismos instrumentos; sin embargo, el enfoque del presente estudio aborda especialmente personal administrativo y no asistencial.

Entre las limitaciones del estudio es importante mencionar que los presentes resultados se hallan en un contexto netamente descriptivo y la correlación encontrada afirma un mismo sentido y dirección entre las variables evaluadas. Será importante valorar esta relación en estudios posteriores para su valoración en términos de causalidad. Los estudios futuros podrían evaluar la interacción de dichas variables con medidas de efecto y muestras más grandes dentro del Seguro Social de Salud (EsSalud).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se demuestra la calidad de vida laboral y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, en 2018 ya que el nivel de significancia calculada es p es 0,000 y el Rho de Spearman fue de 0,582.

Segunda: Se demuestra que el soporte institucional para el trabajo y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, 2018 puesto la significancia calculada es p es 0,000 y el Rho de Spearman fue 0,521.

Tercera: Se demuestra la seguridad en el trabajo y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, 2018 puesto que la significancia calculada fue p es 0,000 y el Rho de Spearman fue 0,577.

Cuarta: Se demuestra la integración al puesto de trabajo y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, 2018 puesto que la significancia calculada es p es 0,000 y el Rho de Spearman fue 0,561

Quinta: Se demuestra la satisfacción por el trabajo y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, 2018 puesto la significancia calculada es p es 0,000 y el Rho de Spearman fue 0,547.

- Sexta:** Se demuestra el bienestar logrado a través del trabajo y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, 2018 puesto que la significancia calculada es p es 0,000 y el Rho de Spearman fue 0,569
- Séptima:** Se demuestra el desarrollo personal y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, 2018 puesto que la significancia calculada es p es 0,000 y el Rho de Spearman fue 0,583.
- Octava:** Se demuestra que la administración del tiempo libre y las condiciones de trabajo tienen correlación moderada en la GCGP, EsSalud de Lince, 2018 puesto que la significancia calculada es p es 0,000 y el Rho de Spearman fue 0,590.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la GCGP brindar al personal de EsSalud las condiciones adecuadas de trabajo ya que esto incidirá directamente la CVL
- Segunda:** La Gerencia de políticas y organización del recurso humano debe de velar por la satisfacción de los trabajadores con respecto a las condiciones físicas y salariales de los trabajadores ya que ello tiene correlación con el rendimiento de los trabajadores de EsSalud.
- Tercera:** La Sub Gerencia de Relaciones Humanas y Sociales debe velar por la seguridad en el trabajo proponiendo e implementando la resolución de conflictos, la motivación laboral y el logro de objetivos personales a los trabajadores de EsSalud.
- Cuarta:** La Sub Gerencia de relaciones Humanas debe aplicar el Talent management organizando cursos de formación continua y capacitaciones a fin de lograr una actualización constante del personal de EsSalud.
- Quinta:** La Sub Gerencia debe de promover un sistema de recompensas que motiven a los trabajadores y mejore el ambiente laboral así como actividades de reconocimiento y motivación para promover una cultura organizacional y los trabajadores de EsSalud se sientan identificados con la institución.

REFERENCIAS

- Adnan Bataineh, K. (2019). Impact of work-life balance, happiness at work, on employee performance. *International Business Research*, 12(2), 99-112.
- Alejo. (2021). *Calidad de vida laboral del personal administrativo en la Empresa Agrícola Santa Azul—Supe*, 2021. 50.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4840>
- Apaza Cahuana, F. E. (2021). *Calidad de vida laboral y engagement en egresados de ciencias empresariales de una universidad privada de Juliaca*.
- Baharin, R., Syah Aji, R. H., Yussof, I., & Mohd Saukani, N. (2020). Impact of human resource investment on labor productivity in Indonesia. *Iranian Journal of Management Studies*, 13(1), 139-164.
- Bernal, D. C., Castaño, F. A. M., Ramírez, M. N., & Triviño, G. S. S. (2018). La calidad de vida laboral de los tenderos. *Ploutos*, 8(2), 48-59.
- Britto. (2020). *Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas IN AND OUT*. 48.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20044/1/2020_calidad_vida_laboral.pdf
- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S., De Wilde, M., & Mierop, A. (2019). Perceived organizational support and workplace conflict: The mediating role of failure-related trust. *Frontiers in psychology*, 9, 2704.
- Campas, C. Y. Q., Barreras, I. G. M., Morales, F. E., Lirios, C. G., Félix, C. A. M., & Mellado, E. I. A. (2021). Diseño y validación de un instrumento para medir la calidad de vida laboral en trabajadores de instituciones de

- educación superior del sur de Sonora, México. *Interciencia*, 46(11), 423-430.
- Castro Méndez, N. P. (2018). Riesgos psicosociales y salud laboral en centros de salud. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 155-159.
- Cepeda Robledo, D. A. (2020). Condiciones laborales de las mujeres periodistas en Tamaulipas. *Comunicación y sociedad*, 17.
- Cruz. (2018). *Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara, 2017*. 68.
- de Jesús Lema-Espinoza, M., & Torres-Sánchez, Y. A. (2019). La calidad de vida laboral, su conceptualización. The quality of labor life, their conceptualization. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 10, 141-151.
- de las Heras García, A., & Lanzadera Arencibia, E. (2019). El trabajo en plataformas digitales puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social, extraordinario*, 55-83.
- del Carmen Castellano, N., & López, E. D. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Revista Científica Visión de Futuro*, 25(1).
- del Valle Solórzano, K. S. (2021). The work overload of the nursing staff that influences patient care. *Revista San Gregorio*, 1(47), 165-179.
- Díaz-Carrión, R., Navajas-Romero, V., & Casas-Rosal, J. C. (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102631.

- Estupiñán García, L. M., Villamil Guerrero, H., & Jiménez Rodríguez, E. A. (2019). Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Teletrabajadores: Revisión Sistemática. *Revista Pensamiento Americano*, 12(23).
- Fandiño, H. Y. C. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: Meta-análisis. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 41-62.
- Fernández, E. P., Apaza, A. J., & Vásquez, M. C. (2022). Systematic review: Occupational stress of health professionals in times of pandemic [Revisión Sistemática: Estrés laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia]. *Journal of Global Health and Medicine*, 6(1), 1-14.
- Filandri, M., & Struffolino, E. (2019). Individual and household in-work poverty in Europe: Understanding the role of labor market characteristics. *European Societies*, 21(1), 130-157.
- González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186.
- Grados. (2018). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral de las enfermeras que laboran en los servicios de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*, Lima—2016. 81. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17149>
- Grover, C. (2019). Violent proletarianisation: Social murder, the reserve army of labour and social security 'austerity' in Britain. *Critical Social Policy*, 39(3), 335-355.
- Gulsen, M., & Ozmen, D. (2020). The relationship between emotional labour and job satisfaction in nursing. *International Nursing Review*, 67(1), 145-154.

- Hannon, M., & de Ridder, J. (2021). *The Routledge handbook of political epistemology*. Routledge.
- Hayden, B. (2020). Competition, labor, and complex hunter-gatherers. En *Key issues in hunter-gatherer research* (pp. 223-239). Routledge.
- Hernández-Sampieri & Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación: Rutas Cualitativas, Cuantitativas y Mixtas. McGraw.
- Horna Valverde, M. (2021). *Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores del Hospital Distrital Jerusalén, en tiempos de Covid-19*.
- Lastra, J. M. L., Morales, J. S. M., Montoya, G. P. C., Rodríguez, L. F. Á., Marín, Y. O. G., Benjumea, J. J. A., Cruz, J. R. M., Riascos, R. A. M., Barro, A. C. O., & Villa, P. E. P. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones*. Fondo Editorial–Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3803.
- Liu, M., Tan, R., & Zhang, B. (2021). The costs of “blue sky”: Environmental regulation, technology upgrading, and labor demand in China. *Journal of Development Economics*, 150, 102610.
- López, L. E. G. (2019). Protocolo para realizar análisis factorial en variables que afectan las condiciones laborales. *Ingeniare*, 26, 13-33.
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J. M., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in

- the state of Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), Art. 2. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Machaca. (2020). *Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón , Puno—2019*. 117. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13798>
- Matabanchoy-Tulcán, S. M., Álvarez-Pabón, K. M., & Riobamba-Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 21(2), 176-187.
- Mildenberger, M. (2020). *Carbon captured: How business and labor control climate politics*. MIT Press.
- Moreno. (2018). *El teletrabajo, impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvatec S.A.* 46. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/8345>
- Myles, J. (2019). States, labor markets, and life cycles. En *Beyond the marketplace* (pp. 271-298). Routledge.
- Parra-Giordano, D., Felli, V. A., Saldías Fernández, M. A., Pinto-Gallegüillos, D., & Soto Malabrigo, P. (2020). Calidad de vida laboral y estrategias de mejora del trabajo de la enfermería docente. *Ciencia y enfermería*, 26.
- Peckham, T., Fujishiro, K., Hajat, A., Flaherty, B. P., & Seixas, N. (2019). Evaluating employment quality as a determinant of health in a changing labor market. *RSF: The Russell Sage Foundation Journal of the Social Sciences*, 5(4), 258-281.
- Pleban, D. (2020). *Occupational Noise and Workplace Acoustics: Advances in Measurement and Assessment Techniques*. CRC Press.

- Pretzsch, A., Seidler, A., & Hegewald, J. (2021). Health effects of occupational noise. *Current pollution reports*, 7, 344-358.
- Quezada Castro, M. del P., Castro Arellano, M. del P., Dios Castillo, C. A., & Quezada Castro, G. A. (2021). *Condiciones laborales en la educación universitaria peruana: Virtualización ante la pandemia COVID-19*.
- Ríos Depaz, T. C. (2018). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016*.
- Romero. (2019). *Relación entre calidad de vida profesional y compromiso organizacional en los trabajadores del área cadena de suministro en una empresa del Estado en Lima Metropolitana*. 89. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5666>
- Rueda, L. R. B., & Rojas, A. I. G. (2020). Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista cubana de salud y trabajo*, 18(2), 48-56.
- Salimova, G., Ableeva, A., Galimova, A., Bakirova, R., Lubova, T., Sharafutdinov, A., & Araslanbaev, I. (2022). Recent trends in labor productivity. *Employee Relations: The International Journal*, 44(4), 785-802.
- Sander, A., & Córdoba, E. H. (2018). Bienestar psicológico laboral: Su relación con el clima sociolaboral y las condiciones de trabajo. *X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*.
- Shanafelt, T. D., West, C. P., Sinsky, C., Trockel, M., Tutty, M., Satele, D. V., Carlasare, L. E., & Dyrbye, L. N. (2019). Changes in burnout and

satisfaction with work-life integration in physicians and the general US working population between 2011 and 2017. *Mayo Clinic Proceedings*, 94(9), 1681-1694.

Vidal-Blanco, G., Oliver, A., Galiana, L., & Sansó, N. (2019). Calidad de vida laboral y autocuidado en enfermeras asistenciales con alta demanda emocional. *Enfermería Clínica*, 29(3), 186-194.

Wachter, T. V. (2020). The persistent effects of initial labor market conditions for young adults and their sources. *Journal of Economic Perspectives*, 34(4), 168-194.

IX. ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CVL	Se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran.	Para medir la variable CVL se estableció las siguientes dimensiones: soporte institucional, seguridad en el trabajo, integración del puesto de trabajo, bienestar logrado por el trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre.	Soporte institucional	Baja [14-32] Media [33-51] Alta [52-70]	Ordinal
			Seguridad en el trabajo	Baja [15-35] Media [36-56] Alta [57-75]	Ordinal
			Integración del puesto de trabajo	Baja [10-23] Media [24-37] Alta [38-50]	Ordinal
			Satisfacción por el trabajo	Baja (11-25) Media [26-40] Alta [41-55]	Ordinal
			Bienestar logrado a través del trabajo	Baja [11-25] Media [26-40] Alta [41-55]	Ordinal
			Desarrollo personal	Baja [8-18] Media [19-29] Alta [30-40]	Ordinal

			Administración del tiempo libre	Baja (5-11) Media (12-18) Alta (19-25)	Ordinal
Condiciones Laborales	Cubren una amplia gama de temas y cuestiones, como también las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo.	Son las estrategias elaboradas con el fin de medir la variable condiciones de trabajo, a través de sus dimensiones: carga laboral, ambiente térmico, ambiente acústico, riesgo laboral, seguridad en el trabajo.	Carga laboral	Baja [3-6] Media [7-11] Elevada [12-15]	Ordinal
			Ambiente térmico	Baja [3-6] Media [7-11] Elevada [12-15]	Ordinal
			Ambiente Acústico	Baja [3-6] Media [7-11] Elevada [12-15]	Ordinal
			Riesgo laboral	Baja [3-6] Media [7-11] Elevada [12-15]	Ordinal
			Seguridad en el trabajo	Baja [5-11] Media [12-18] Elevada [19-25]	Ordinal

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

El siguiente cuestionario permitirá realizar una investigación de gran importancia para el servicio y la institución, su participación y sinceridad son fundamentales para lograr los objetivos propuestos. Le garantizamos un manejo profesional y confidencial de la información obtenida de sus respuestas, no hay respuestas buenas ni malas.

Datos generales	
Edad	
Género	Femenino Masculino
Nivel de formación	Primaria Secundaria Técnico Superior Posgrado
Estado civil	Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente

Las siguientes preguntas, deberán reflejar su grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y serán contestadas en una escala, que va del 1 al 5, solamente llenará el cuadro con una X correspondiente a su respuesta:

Es muy importante no dejar preguntas sin contestar: 1 corresponde a nada satisfecho y 5 al máximo de satisfacción

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta

ITEMS		Nada satisfecho		Máximo satisfecho		
		1	2	3	4	5
1	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro					
2	En correlación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro					
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro					
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					

5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo					
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo					
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento					
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito					
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución					
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución					
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es					
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es					
15	Con correlación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es					
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es					
18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo					
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores					
20	Satisfacción que siento en correlación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo					
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento					
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es					

23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro					
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es					
Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 1 corresponde a nunca y 5 corresponde a siempre.						
25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta					
27	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo					
29	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo					
30	Considero que recibo suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales					
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida					
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales					
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación					
34	Me siento identificado con los objetivos de la institución					
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo					
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo					
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias					
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo					
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo					
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros					

42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas					
43	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores					
44	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades					
45	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral					
46	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo					
47	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas					
48	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					
49	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo					
1 corresponde a nunca y 5 corresponde a siempre.						
51	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción					
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes					
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente					
54	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo					
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo					
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia					
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas					
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)					

59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)					
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)					
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos					
En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 1 al 5; 1 corresponde a nada de acuerdo y 5 a totalmente de acuerdo.						
63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias					
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución					
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación					
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios					
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución					
68	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo					
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento					
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales					
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad					
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma					
Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 1 al 5; 1 corresponde a nulo compromiso y 5 a total compromiso.						
73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo					
74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución					

--	--	--	--	--	--	--

Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 1 al 5: 1 corresponde a nada satisfecho y 5 al máximo de satisfacción.

DIMENSIÓN 1. CARGA FÍSICA

ITEMS		Nada satisfecho		Máximo satisfecho		
		1	2	3	4	5
1	Cuento con el tiempo adecuado para descansar cuando he realizado un levantamiento de carga continuo					
2	La organización me capacita en temas referentes al adecuado levantamiento de carga para evitar lesiones.					
3	Se me supervisa el uso de equipos de protección personal y el adecuado levantamiento de carga					

DIMENSIÓN 2. AMBIENTE TÉRMICO

4	La temperatura en el área de trabajo es agradable					
5	Los equipos de ventilación y acondicionamiento del aire en el puesto de trabajo son suficientes					
6	La vestimenta que utilizo es adecuada con correlación a la temperatura existente en el puesto de trabajo					

DIMENSIÓN 3. AMBIENTE ACÚSTICO

7	En mi puesto de trabajo existen fuentes de ruido, continuas o variables, que me obligan a levantar la voz durante una conversación					
8	El ruido generado en el área de trabajo me produce dolores de cabeza, estrés u otras molestias					
9	El ruido generado en el área de trabajo me obliga a mantener niveles de concentración por encima de lo que normalmente requiere el puesto					

DIMENSIÓN 4. RIESGO LABORAL

10	Mi trabajo es peligroso					
11	Mi trabajo es arriesgado					
12	Mi trabajo es altamente peligroso para la salud					

DIMENSIÓN 5. SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
13	En la empresa existe el reglamento de higiene y seguridad laboral y éste se aplica conforme a lo establecido por Ley				
14	La empresa cuenta con programas de promoción y prevención en temas referentes a seguridad e higiene laboral				
15	Constantemente presto atención a las normas de seguridad establecidas por la empresa				
16	Mi jefe inmediato permanentemente me está educando en la importancia de las normas de seguridad establecidas por la compañía				
17	Presto atención a las normas de seguridad y las aplico según lo establecido por la empresa				

Anexo C. Certificado de validez de contenido del instrumento

DRA. MARITZA EMPERATRIZ GUZMÁN MEZA

Luego de haber revisado el instrumento de la Tesis denominada: “**Calidad de vida y condiciones laborales de los trabajadores vinculados a la GCGP de EsSalud, Lince-2018.**” afirmo que mi calificación considerando un estándar de 85,0%, es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						100
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación?						100
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						100
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					95	

5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?				85		
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						100

Se puede apreciar que a mi juicio todos los ítems superan el 85%. En tal sentido el cuestionario queda validado.

Anexo D. Confiabilidad del instrumento

Con respecto a la precisión de los instrumentos, un test o cuestionario es confiable cuando su aplicación reiterada en un mismo sujeto brinda resultados iguales o muy semejantes, siendo los cuestionarios politómicos se aplicó Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados:

Confiabilidad del cuestionario de la CVL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.997	74

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.997 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Confiabilidad del cuestionario condiciones de trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.982	17

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0.986 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es altamente confiable.

Baremos de la variable CVL

General	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4	Dim 5	Dim 6	Dim 7	Cualitativo
74-172	14-32	15-35	10-23	11-25	11-25	8-18	5-11	Bajo
173-271	33-51	36-56	24-37	26-40	26-40	19-29	12-18	Medio
272-370	52-70	57-75	38-50	41-55	41-55	30-40	19-25	Alto

Baremos de la variable Condiciones de Trabajo

General	Cuantitativo					Cualitativo
	Dimens 1	Dimens 2	Dimens 3	Dimens 4	Dimens 5	
17-39	3-6	3-6	3-6	3-6	5-11	Bajo
40-62	7-11	7-11	7-11	7-11	12-18	Medio
63-85	12-15	12-15	12-15	12-15	19-25	Elevada

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **MARITZA EMPERATRIZ GUZMAN MEZA**, docente de la Escuela de posgrado y programa académico de maestría en GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo filial Lima, asesora de la tesis, titulada: “**Calidad de vida y condiciones laborales de los trabajadores vinculados a la Gerencia Central de Gestión de las Personas de EsSalud, Lince-2018**”, del autor: **Alexander Rudy Ayala Huaman**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Ciudad, Lima 18 de Agosto 2018

Apellidos y Nombres del Asesor: GUZMAN MEZA, MARITZA EMPERATRIZ	
DNI 06035574	Firma 
ORCID 0000-0003-1514-5440	