



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en  
trabajadores de centro de Primer Nivel de Atención,  
Lima-2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

#### **AUTORA**

Monzen Tenorio, Gladys Andrea (orcid.org/0000-0002-5740-5565)

#### **ASESORES:**

Dr. Méndez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

Dr. Salcedo Huarcaya, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-7831-4056)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mi familia que son el motor y motivo de mis objetivos, por estar siempre conmigo acompañándome y apoyándome en las decisiones que tomo.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por la bendición de vida y la salud, a mis docentes de la Universidad César Vallejo por su gran enseñanza y acompañamiento en este caminar de estudios.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023.", cuyo autor es MONZEN TENORIO GLADYS ANDREA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, 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.

LIMA, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7288-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE al 12- 12-2023 22:38:48

Código documento Trilce: TRI - 0694894





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, **MONZEN TENORIO GLADYS ANDREA** estudiante de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE**, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GLADYS ANDREA MONZEN TENORIO DNI: 70056553 ORCID: 0000-0002-5740-5565	Firmado electrónicamente por: GMONZENT el 12-12- 2023 16:19:52

Código documento Trilce: TRI - 0694695



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	16
3.3 Escenario de estudio	17
3.4 Participantes	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6 Procedimientos	19
3.7 Rigor científico	20
3.8 Método de análisis de información	20
3.9 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de categorización	17
Tabla 2 Codificación de participantes	18

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de flujo de la calidad de vida laboral	22
Figura 2 Diagrama de flujo del bienestar psicológico	23
Figura 3 Triangulación de la carga laboral	24
Figura 4 Triangulación del impacto apoyo directo	26
Figura 5 Triangulación del impacto motivación interna	28
Figura 6 Triangulación aceptación de sí mismo – control	29
Figura 7 Triangulación de la autonomía	31
Figura 8 Triangulación de vínculos	33
Figura 9 Triangulación de proyecto	34

## RESUMEN

El trabajo investigativo desarrollado, planteo como **objetivo**, analizar la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima. **La metodología** aplicada se consideró una investigación básica, cualitativa con diseño fenomenológico, donde se tomó en cuenta como técnica a la entrevista en profundidad y como instrumento a la guía de entrevista semiestructurada, la misma que fue contestada por tres profesionales de la salud, que laboran en dicho centro de atención. Con los **resultados** obtenidos en la entrevista se efectuó la triangulación de la información, evidenciándose que los profesionales de la salud del centro de atención en mención, no se encuentran muy motivados por factores relacionados a la ausencia de reconocimiento de su trabajo, sentirse afectados en su salud por el exceso de carga laboral y por carecer muchas veces del apoyo de sus superiores, afectando su bienestar psicológico o emocional. **Conclusión:** se concluye que la alteración de la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud afecta su bienestar psicológico el cual es trasladado al trato o servicios que brindan a sus pacientes.

**Palabras clave:** Bienestar psicológico, calidad de vida laboral, centro de primer nivel de atención.

## ABSTRACT

The objective of the research work developed was to analyze the quality of work life in the psychological well-being of the workers of the Lima first level care center. The applied methodology considered a basic, qualitative research with a phenomenological design, where the in-depth interview was taken into account as a technique and the semi-structured interview guide as an instrument, which was answered by three health professionals. who work in said care center. With the results obtained in the interview, the triangulation of the information was carried out, showing that the health professionals of the aforementioned care center are not very motivated by factors related to the lack of recognition of their work, feeling affected in their health due to excessive workload and often lacking the support of their superiors, affecting their psychological or emotional well-being. Conclusion: it is concluded that the alteration in the quality of work life of health professionals affects their psychological well-being, which is transferred to the treatment or services they provide to their patients.

**Keywords:** Psychological well-being, quality of work life, first-level care center

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones empresariales y las instituciones públicas buscan alcanzar mejores niveles de productividad en un contexto de alta competencia, para lo cual es de alta prioridad, que cuenten con recursos humanos igualmente competentes y altamente comprometidos con su trabajo e institución. Sin embargo, también es importante mencionar que para lograr ello, es necesario que se cuente con un entorno laboral adecuado, que les permita a los trabajadores tener calidad de vida laboral aceptable reflejada además en el ámbito personal y familiar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), tuvo ante ello, la iniciativa de implementar y aplicar un programa de salud mental para todas aquellas personas que forman parte de un ambiente de trabajo (2013-2030), con el objetivo de que tengan un mejor Bienestar Psicológico que se refleje no solo en sus niveles de productividad sino también en su vida personal (Helliwell, et. al. 2018).

Cabe señalar que Blanch (2014) asocio la calidad de vida del trabajador con el nivel de bienestar integral que logran estos en sus centros de trabajo. Es decir, es la satisfacción general que experimentan en su bienestar social, físico y psicológico (Nadler y Lawler, 1983). A ello hay que agregar además, que son experiencias humanas que obtiene el empleado en su centro de trabajo y en el desarrollo de su cargo (Danna y Griffin, 1999).

En lo que respecta al bienestar psicológico (BP), Casullo, (2002), lo consideró como un factor de satisfacción y Ryff (1989) resalto que dada su multidimensionalidad, era equivocado relacionarla con la falta de malestar. Diener (1994) asimismo, mencionó que no debe confundirse felicidad con sentimiento de bienestar.

En ese marco, se ha podido observar a través de un análisis global de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) y que abarco un total de 154 países en 38 años (1980-2018), que el exceso de horas de trabajo causó la muerte de 745.000 trabajadores, la mayoría de ellos, por cardiopatía isquémica y en menor medida por accidentes cardíacos y vasculares. La edad se constituyó

en un factor de vulnerabilidad para trabajadores que laboran de 55 horas a más de forma semanal, que los hizo más propensos a estos tipos de enfermedades y accidentes.

El 72% de las muertes involucraron a hombres entre los 45 y 79 años que pertenecían al sudeste asiático y Pacífico occidental quienes habrían trabajado jornadas de más de 55 horas. Neffla (2002) sostiene que los empleados que trabajan en condiciones adecuadas de trabajo, salud y seguridad tienen un mayor sentido de identificación con la empresa y mejoran su productividad, motivación, sin embargo, la salud de quienes trabajan en condiciones precarias se verá afectada, lo que generará enormes costos sociales.

De otro lado, internacionalmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) refirió que existen países como Estados Unidos y Uruguay, entre otros, donde el 50% de los trabajadores no cuenta con las mínimas condiciones de trabajo, mientras que, en la Unión Europea, dicha situación afecta a la tercera parte de su población laboral. A ello hay que agregar lo indicado por la OMS, (2017) que casi el 70% de los trabajadores no tiene seguro que los cubra ante la presencia de enfermedades ocupacionales, en su centro de trabajo, por lo que el Banco de Desarrollo de América Latina conjuntamente con Oxford University, sugieren que los estados y gobiernos deben considerar en sus políticas públicas, programas de bienestar psicológico, a fin de que no se busque solamente un beneficio productivo empresarial sino que también se les dé la importancia debida al desarrollo humano. En ese sentido, Rodríguez (2019) relacionó las buenas condiciones del lugar de trabajo con la calidad de vida laboral.

A nivel latinoamericano, la Asociación Americana de Psicólogos (APA, 2020) resaltó que el 52% trabajadores presentaba estrés laboral, como consecuencia de una calidad de vida laboral deficiente, que afectaba su rendimiento familiar, su entorno de familia, lo personal y su desempeño en el trabajo. (López y Ulloa, 2015) En tales casos, quienes sufren desequilibrios psicológicos o emocionales como consecuencia de eventos adversos pueden traducir esto en trastornos como ansiedad, depresión y estrés, que pueden manifestarse durante la jornada laboral.

En el caso peruano, en relación con el primer nivel de atención de salud, los profesionales que laboran en este nivel de atención ha resultado insuficiente, teniendo que hacerse responsable de una carga laboral fuerte que daña su vida laboral y su bienestar psicológico. A ello hay que agregar además, infraestructura inadecuada, la no existencia de evaluaciones y de reconocimiento financiero que genera sobrecarga laboral y baja satisfacción (Peñarrieta et al., 2013). Asimismo los sueldos poco atractivos, las condiciones laborales poco adecuadas y escasas las limitadas oportunidades de desarrollo profesional impactan en las expectativas de migrar a otros lugares (Nigenda, et. al. 2010).

En el Perú, aproximadamente el 20% de la población puede sufrir trastornos como estrés, ansiedad y depresión, así como trastornos más complejos de tratar, como episodios de violencia o adicciones. Según el INEI (2020), casi el 25% de los trabajadores formales no tienen acceso a un seguro de salud de su empleador. Además, según la información actual disponible, más de 6 millones de peruanos padecen afecciones de salud mental no tratadas.

Con respecto al ámbito local, se pudo notar que en 70 unidades de este nivel de atención en Lima, se aplicaron 322 encuestas (CVT-GOHISALO), a médicos (149) y enfermeros (173), obteniéndose como resultado insatisfacción respecto de su calidad de vida (González, et al. 2010), lo cual afectó según Loli et al. (2017) sus niveles de desempeño y su nivel psicológico.

Este contexto, en estas instituciones de salud, se aprecia que existen ciertos procesos que dañan la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destaca el excesivo trabajo que tiene el personal puesto que, atienden al día 20 pacientes en el turno mañana y 20 más por el turno tarde llegando a los 40 pacientes en ocasiones más esto género en los profesionales de la salud una gran carga puesto que el solo hecho de poder atender a esta cantidad los agota mentalmente y físicamente. Lo cual genera que se sientan cansados y no puedan rendir lo mismo con todos los pacientes que viene por ayuda profesional; por lo cual, estos cuando son atendidos rápidamente o de manera poco empática, se quejan de que la atención es inadecuada. Esto resalta que el profesional pasa por un proceso que afecta su bienestar físico y psicológico repercutiendo en sus

funciones y actividades con los pacientes que se vienen a atender (MINSA, 2020).

Por lo cual surge la interrogante si de la relación que presentan estos procesos que son la calidad laboral y el bienestar psicológico, que se ser cierto esto conduciría a que este problema continúe persistiendo en nuestros profesionales de la salud en dichas instituciones, podrían verse afectados a un nivel más severo, con lo cual llegaría ser perjudicial tanto física como mentalmente sus decisiones y labores.

En ese marco, se formularon las siguientes preguntas: General, ¿Cómo es la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023?. Además, se plantearon como problemas específicos: (a) ¿Cómo es la calidad de vida laboral en la aceptación de sí mismo- control de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023?, (b) ¿Cómo es la calidad de vida laboral en la autonomía de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023?, (c) ¿Cómo es la calidad de vida laboral en los vínculos de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023? Y (d) ¿Cómo es la calidad de vida laboral en los proyectos de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023?.

La justificación teórica se sustenta en la contribución que tendrán los resultados obtenidos en el fortalecimiento de las teorías y conceptos que sobre las variables se tomaran en cuenta en el desarrollo de la investigación, como la calidad total de Deming (1989) y de Kaizen (Baird, 2015) en el primer caso y del Bienestar psicológico (Ryff 1989), Psicología positiva (Seligman 2002) y la Auténtica Felicidad (Seligman 2005) en el segundo caso, y que podrán ser utilizados por otros investigadores sobre el tema en mención. Asimismo, permitirá conocer el comportamiento de las variables involucradas en cuanto a sus niveles de relación.

En lo que se refiere a la justificación práctica, se busca conocer si los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, tienen conocimiento sobre cómo es la calidad de vida laboral en su bienestar psicológico y sobre esa base determinen si realmente es así y en que intensidad o medida sucede, para en base a ello y de ser el caso, se generen programas que conlleven a mejorar

su salud emocional y a la vez su productividad. Tal y como Vidotti, et. al. (2019) comprobó que el síndrome de Burnout se relacionó con la calidad de vida al mostrar una percepción negativa entre ellos en un grupo de enfermeras. También el caso de Pimentel y Oseda (2021), que mencionaron que la calidad de vida influyo en el bienestar psicológico de universitarios técnicos.

Por último, la justificación metodológica se fundamenta en un estudio cualitativo, donde con los resultados obtenidos se busca comprobar como es la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores (Hernández et al., 2014). Para ello se consideró una guía de entrevista semiestructurada que cuenta con 26 preguntas asociadas con las variables estudiadas.

De lo anterior, se desprenden los objetivos; General: Analizar la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023. Además, se considera los específicos: (a) Analizar la calidad de vida laboral en la aceptación de sí mismo-control de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023, (b) Analizar la calidad de vida laboral en la autonomía de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023, (c) Analizar la calidad de vida laboral en los vínculos de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023 y (d) analizar la calidad de vida laboral en los proyectos de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación a los estudios desarrollados anteriormente sobre el tema de investigación, se han considerado algunas nacionales y otras internacionales. En el ámbito internacional, Domingo, et. al. (2023) tuvieron como objetivo, identificar y analizar la satisfacción laboral, el burnout y la calidad de vida profesional de fisioterapeutas en hospitales públicos de Castilla y León para conocer la relación existente de las variables. La investigación fue descriptiva, transversal y por conveniencia. Se utilizaron como instrumentos, el Font Roja, el Maslach Burnout Inventory y el CVP-35, que fueron aplicados a setenta y dos fisioterapeutas. Los resultados mostraron que el burnout fue medio-alto en el agotamiento emocional y despersonalización, bajo en realización personal y satisfacción laboral. La calidad de vida y la valoración es significativa ( $7,15 \pm 1,43$ ). Se concluyó que los referidos profesionales tienen alta motivación intrínseca, no obstante contar con un bajo apoyo de la Gerencia.

En ese mismo sentido, Cerda, et. Al. (2020) mencionaron que su propósito fue conocer si las variables calidad de vida laboral y engagement en enfermeras públicas, presentan relación. Metodología; el estudio fue transversal, con una muestra de 43 profesionales del área de urgencias, que aplicaron a un cuestionario de calidad de vida laboral y escala de compromiso de Utrecht. Se aplicó la prueba de Spearman. Resultados: el engagement laboral y la calidad de vida laboral mostraron un  $\rho = 0,875$  y un  $p \leq 0,001$ . Conclusiones: Ambas variables presentaron una relación directa y alta.

Por su parte, Campras et. al. (2021), en su trabajo investigativo, busco diseñar y validar un cuestionario para medir la calidad de vida laboral en entidades educativas superiores, con tres dimensiones - calidad de vida, gestión organizacional y desempeño organizacional - y 37 preguntas. La muestra fue de 310 docentes, a quienes se les distribuyó. Los resultados mostraron una confiabilidad de 0,983, con lo que se concluye que el instrumento es altamente consistente.

Gavin, et. al, (2020), en su investigación se propusieron analizar si la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción vital en el marco del desgaste profesional. Método se utilizó enfoque cuantitativo. Se contó con 144

personas de muestra, a quienes aplicó la Escala de Satisfacción con la Vida, el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Cociente Emocional. Los resultados mostraron que hay relación positiva de las dimensiones; inteligencia emocional, burnout y satisfacción vital. Concluyéndose que las consecuencias prácticas del estudio sugieren implementar programas de Inteligencia Emocional para la adquisición de competencias emocionales, como medida preventiva del burnout en los profesionales de atención directa a personas con Discapacidad Intelectual dentro de las organizaciones.

Vidotti, et. al. (2019) buscaron realizar un análisis sobre la prevalencia del burnout en el estrés ocupacional y la calidad de vida profesionales de la enfermería. Metodológicamente, la investigación fue transversal en la que fueron participes 502 enfermeras (os) de un hospital brasileño. La recolección de información se dio aplicando el Maslach Burnout Inventory, el Demand-Control-Support Questionnaire y el World Health Organization Quality of Life, donde los datos fueron analizados descriptivamente y de forma inferencial a través del coeficiente Rho. Los resultados evidencian la prevalencia del burnout de 20,9%, destacándose que estos trabajadores se desenvolvían en un entorno de alta exigencia, bajo control laboral y bajo apoyo social. Con ello se concluye que el síndrome de Burnout es percibido negativamente frente a la calidad de vida de estos colaboradores.

En el ámbito nacional se tiene:

Rodríguez y Sánchez (2022) tuvieron como objetivo en su investigación, la descripción del bienestar psicológico en universitarios de los primeros años. Fue descriptivo, cualitativo y fenomenológico. Tuvo como muestra a 20 alumnos y 10 profesores universitarios a quienes se les administró en el primer caso una guía de entrevista semiestructurada y en el segundo una guía de grupo focal. Los hallazgos evidencian que los estudiantes tienen un bienestar psicológico adecuado, producto de un entorno no negativo en el salón de clases. También se presentó una limitada capacidad para responsabilizarse de sus actos y la ausencia de metas. Concluyéndose que se posibilitó conocer fortalezas y debilidades que conllevó a que se tomarán en cuenta para diseñar propuestas que mejoren la problemática expuesta.

Cuzquen, et al. (2022), en su investigación en el municipio de Túcume, afirma que la calidad de vida en el trabajo está relacionada con el bienestar de sus colaboradores. La investigación fue no experimental y descriptiva, con una muestra de 44 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario con una confiabilidad de 9,68, y cuyos resultados fueron procesados por el programa SPSS 25.0. Los hallazgos muestran que un 45.50% de entrevistados están poco satisfechos con la entidad, el 38.60% con la seguridad en el trabajo, el 45.50% con el bienestar alcanzado en el trabajo y un 63,60% con su desarrollo personal. Con ello, se concluyó que los participantes no se sienten satisfechos con la calidad vida en el trabajo.

Murayari y Amasifuén (2020) tuvieron como propósito conocer el nivel de relación que muestra la calidad de vida laboral con el compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública del Perú. Metodológicamente es un trabajo aplicado, descriptivo, transversal, donde participaron 100 colaboradores como muestra. Los resultados alcanzados señalan un  $p=0.330$  con lo cual existe relación en las variables estudiadas que además concluye que es fuerte y positiva.

Pimentel y Oseda (2021) en su investigación planteo identificar como influye en el bienestar psicológico de alumnos de nivel técnico, la calidad de vida. El estudio fue experimental, descriptivo, correlacional, donde se consideraron dos instrumentos, uno por cada variable que se aplicaron a 315 estudiantes. Los resultados indicaron que el 62% de estos alumnos presentaron un nivel regular de calidad de vida, mientras que un 56% tuvo la misma calificación en lo que es el bienestar psicológico se ubicó en el mismo nivel. Se obtuvo también un Rho de 0,878 y una sig. de 0,000. Se concluyó que existe influencia entre las 2 variables. Por ello, a mejor calidad de vida mejor nivel de bienestar psicológico en los estudiantes de dos Institutos Tecnológicos Públicos del departamento de la Libertad.

Loli, et. al. (2020) en su investigación busco determinar si la calidad de vida laboral influye en el comportamiento de ciudadanía organizacional. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. Se tomaron en cuenta dos cuestionarios que se aplicaron a 435 profesionales de distintas carreras que

trabajan en entidades educativas peruanas y que se encontraban estudiando a nivel de postgrado. Los resultados señalan que hay diferentes opiniones sobre los niveles alcanzados en la calidad de vida laboral de docentes públicos y privados, pero no fue lo mismo en el caso del comportamiento de ciudadanía organizacional donde no se encontraron diferencias de opinión.

Con respecto a las bases teóricas, en la variable independiente Calidad de Vida Laboral, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

Esta se ha presentado bajo dos ópticas teórico-metodológicas: la calidad de vida laboral en sí y la CVL psicológica, teniendo estas diferencias relacionadas con sus objetivos de mejorar la calidad de la vida en el trabajo.

En el primer caso, se trata de mejorar la CVL alcanzando los objetivos institucionales, siendo su centro de análisis la organización como un todo, como si fuese un sistema. El análisis es a nivel macro.

En el segundo caso, el trabajador es lo importante, siendo su evaluación a nivel micro de todos los elementos que forman parte de las diversas situaciones laborales en donde el trabajador participa de forma directa.

En ese marco teórico metodológico, Segura y Agullo ( 2002 ) consideran que la segunda perspectiva resalta aspectos subjetivos de la vida laboral, concediéndole al colaborador una participación destacada. A diferencia de la primera perspectiva, que subordina dichos aspectos al entorno laboral.

Cabe señalar que no obstante que los referidos enfoques, buscan que la calidad de vida de los trabajadores sea mejor.

Conceptualmente, Granero (2017) asocia la calidad de vida laboral con la satisfacción (física, psicológica y social) que tienen los individuos en su centro laboral vinculada a las percepciones y valoraciones que se relacionan con la vivencia grupal y a su contribución al desarrollo persona. Aun así, Travesano (2020) dice que lo denominado calidad laboral se ha mantenido incierta a lo largo de varios años, la cual se ha entendido de distintas maneras e interpretaciones, por lo cual solía llamarse satisfacción, trabajo y experiencias humanas, luego de una época se relacionó con el concepto dinámico - organizativo. De la misma forma Trujillo (2020) señala que define a la calidad laboral como la satisfacción

apreciada por el trabajador ante las solicitudes de su tarea, o sea, que se apoya en la percepción del sujeto en medio de las exigencias laborales y los recursos particulares con los que dispone para afrontarlos. En el mismo contexto Rivas, C. (2019) dice que la calidad de vida laboral busca asegurar la eficiencia y efectividad obtenida por los trabajadores. Es fundamental considerar que el ámbito gremial participa en esa variable. El aumento personal y profesional, el pago, la atención sanitaria, la idónea comunicación influye de manera significativa en los trabajadores.

Cabezas (1998), por su parte indica que es la estimación que realiza el empleado de las demandas propias de su labor y la capacidad para afrontarlas, para que así en el transcurso de su vida logra desenvolverse prósperamente en cuanto a nivel personal, familiar y profesional. En líneas generales, los elementos asociados con la calidad de vida laboral alcanzan aglomerar distintos elementos que cuentan con la capacidad de generar satisfacción y gratitud en el desempeño de cada uno (Calderón et al., 2008).

Lo cual señala que se muestra relación con los diversos componentes que guardan conexión con el trabajo ligado a la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. También al rango de satisfacción de las necesidades personales donde se deduce en diferentes dimensiones que están enmarcadas la física, psicológica y social.

A continuación, presentaremos las dimensiones de la variable calidad de vida laboral, propuestas por Cabezas (1998):

**Apoyo directo:** Son los intercambios entre al menos dos individuos, con el objetivo percibido por el proveedor o el receptor, de incrementar el bienestar del receptor (Cabezas, 1998). Esta variable presento como indicadores: satisfacción en el trabajo, sueldo, reconocimiento profesional, creatividad y autonomía.

**Carga de trabajo:** Es el conjunto de procesos que están excediendo la capacidad en el trabajo, ya sea física, mental o emocional (Cabezas, 1998). Esta variable presento como indicadores: sobrecarga de trabajo, presión en el trabajo, estrés.

Motivación intrínseca: Se entiende como la voluntad de aprender, entendida como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno (Cabezas, 1998). También es considerado como el proceso que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta (Robbins, 2004). Dentro de esta variable se encuentran los indicadores: seguridad, confianza, eficiencia y afrontamiento.

Ishikawa (1986), que asocia a la calidad con una serie de factores que sumados ofrecen un bien de calidad; calidad del trabajo, del servicio, de la información, del proceso, de objetivos, entre otros. También se considera la teoría de la calidad total, que más que una herramienta, es un cambio cultural en la empresa, según Sashkin, (1992). Por último está Kaizen que según Baird, (2015) menciona que un cambio en la calidad impacta directamente en la gente a través de los costes.

En ese marco, la calidad de vida laboral es sinónimo de satisfacción alcanzada por los colaboradores (Blanch, 2003), es decir, es la sensación que tienen los individuos de experimentar bienestar social, físico y psicológico (Ardila, 2003). En ese mismo sentido, Montoya, et. al. (2017), la relacionan con el proceso de búsqueda de satisfacción asociadas a las funciones labores del empleado, mientras que Easton y Laar (2012), destaca que son las experiencias del trabajador dentro y fuera de la empresa.

Finalmente, Nadler y Lawler (1983), la consideran como el grupo de actividades relacionadas al ámbito laboral.

De la misma manera, Easton y Laar (2012), señalan que existen factores laborales que influyen en el bienestar de las personas y que se evidencia en su Bienestar Psicológico (Danna y Griffin, 1999).

La calidad laboral según Easton y Van Laar (2012) presenta seis dimensiones:

Control en el trabajo; está relacionado con la libertad que le da la empresa al trabajador para desarrollar adecuadamente sus funciones, como por ejemplo tomar decisiones para alcanzar sus metas funcionales.

Satisfacción laboral; es el sentimiento positivo que siente el trabajador en saber que su área laboral es el adecuado para cumplir cabalmente sus funciones y que lo hace sentirse bien en esa posición.

Condiciones de trabajo; esta referido a las condiciones técnicas, organizacionales y sociales del trabajo. Cuando estas y el medio ambiente son adecuadas, el trabajador se siente cómodo, seguro y satisfecho, además de saludable.

Interfaz del trabajo; es el entorno en donde se desenvuelve el individuo para cumplir sus funciones y donde puede sentirse satisfecho.

Bienestar general; Es el estado efectivo y real del trabajador en su contexto laboral.

En lo referente a la variable Bienestar Psicológico, se ha encontrado en la literatura existente, diversas teorías.

Las teorías universalistas o también conocidas como téticas, buscan alcanzar el bienestar a través del logro de ciertos objetivos o una vez satisfechas las necesidades básicas (Diener y Larsen, 1991).

En ese sentido, Ryan, et. al. (1996) menciona a la autonomía, competencia y relaciones, como necesidades básicas que deben ser atendidas.

Finalmente, Ryff (1989) indica que el bienestar psicológico es sinónimo de ausencia de malestar o de trastornos psicológicos, dejando de lado otras teorías.

Luego se tiene las teorías de modelos situacionales vs modelos personológicos, donde señala que una persona con mayores eventos felices tendrá mayor bienestar.

Las teorías de la adaptación por su parte consideran que esta es primordial para conocer la felicidad (Myers, 1992). Ante el impacto de eventos altamente estresantes las personas simplemente se adaptan y vuelven a su nivel de bienestar previo.

Finalmente se tiene las teorías de las discrepancias, que fue propuesta por Michalos (1986) y busca integrar enfoques diferentes dentro del campo de la satisfacción.

Conceptualmente, para Rosales (2018), el bienestar psicológico es el resultante del discernimiento, o sea, la investigación a grado universal construido que toma presente la vivencia personal afable y la valoración exitosa en las múltiples magnitudes de la vida. O sea que la paz está referente con la valoración de situaciones o situaciones diarias que son influidas con la probabilidad de experimentarlas de manera óptima y exitosa durante los periodos del periodo esencial de las personas, lo cual muestra el valor del confort psicológico en varios niveles conforme con la fase de desarrollo por la que se avanza puesto que se debería tomar en consideración que hay diferencias entre cada fase de desarrollo.

A todo esto, Sánchez (2020) da a resaltar que las personas, en sus ocupaciones, pasan parte importante de su tiempo, hablando con otros, aprenden y se plantean distintas metas e intentando encontrar constantemente continuar desarrollando sus habilidades y que su manejo sea valorado por otros.

El bienestar psicológico postulado por Ryff menciona que los primeros estudios científicos sobre el Bienestar Psicológico surgieron por primera vez en Estados Unidos a fines de la II Guerra Mundial, con las corrientes filosóficas hedónica y eudemonía que fueron retomados primero con la temática de la felicidad y luego por el interés de la psicología social en estudiar las características de los trabajadores en la sociedad industrial. Según Romero, A. et al. (2007) inicialmente el bienestar psicológico se interesó en el crecimiento del individuo (Romero, A. et al., 2007). La propuesta de Bienestar Psicológico de Ryff surge como un posterior desarrollo y fusión de estas dos tradiciones y corrientes filosóficas y psicológicas teniendo como centro el comportamiento del sujeto, sus relaciones sociales y su entorno ambiental.

Ryff (1989) formuló un «modelo multidimensional del bienestar psicológico». Aquí señala que la salud psicológica es un aspecto que se puede establecer tras evaluar cómo un individuo ha vivido su propia vida. Además, la

cultura, el género y la edad influyen decisivamente en la evaluación de la salud psicológica.

Este modelo cuenta con seis factores;

1. La autoaceptación: las personas se sienten bien consigo mismas y al mismo tiempo se dan cuenta de sus limitaciones.
2. Relaciones positivas: basadas en la confianza, calidez, empatía e intimidad con otras personas.
3. Dominio del entorno: se refiere a la capacidad de un individuo para elegir o crear un ambiente adecuado para sí mismo y dirigir su vida de manera efectiva. Evaluación de percepciones sobre el control del medio.
4. Autonomía: implica reconocer que las personas con altos niveles de autocontrol son más capaces de resistir las presiones sociales y regular su comportamiento.
5. Propósito en la vida: Evalúa la capacidad para lograr lo que desea.
6. Crecimiento personal: se asocia al desarrollo del potencial personal para desarrollarse como ser humano y maximizar sus capacidades.

Los estudios sugieren utilizar la escala del bienestar psicológico de Ryff que puede ser muy beneficioso para adolescentes y jóvenes porque facilita la búsqueda de un significado y dirección en la vida, al promover su verdadero potencial y la construcción de su identidad. Puede convertirse en un indicador de prevención de adicciones y fomento de hábitos saludables y parte de un programa de desarrollo colectivo en jóvenes (Romero, A. et al, 2018) Algunas investigaciones sugieren el bienestar psicológico puede convertirse en un factor que influye en el éxito académico. (Rodríguez, Y. & Quiñones, A., 2012).

Se han identificado tres teorías la teoría multidimensional de Bienestar psicológico (Ryff 1989), teoría de la Psicología positiva (Seligman 2002) y la teoría de la Auténtica Felicidad (Seligman 2005).

El primer caso esta referido a los cambios existenciales de la vida de efecto positivo para la personalidad. La segunda plantea que el bienestar psicológico se origina en el bienestar hedónico y finalmente esta la teoría referida a que la felicidad se logra en base a tres factores; la emoción, el positivismo y el compromiso.

Según Casullo (2002), los éxitos que se logran en la vida, se transforman en dicho personal, haciendo su futuro desde una mirada personal." Por su parte Ryff y Keyes (1995), lo relaciona con el esfuerzo que realiza todo ser humano para perfeccionarse y lograr su potencial, en el marco de su propósito de vida. Por su parte, Diener (1994), menciona que debe evitarse hablar de felicidad refiriéndose a los sentimientos de bienestar.

Son sus dimensiones, según, Casullo (2002);

Aceptación/ control, aquí el individuo logra aceptar sus aspectos positivos y negativos, sintiéndose bien con lo obtenido en experiencias anteriores y percibe tener el control, a causa de poder producir, dirigir y transformar su contexto adecuándolo a sus requerimientos y conveniencias.

Autonomía, es la capacidad de decidir libremente, de forma acertada y confiable con sus ideas.

Vínculos psicosociales, es la posibilidad individual de crear relaciones saludables, cordiales, de confianza, siendo empático y afectivo

Proyectos, se asocia con las metas y planes de vida, y con ello, es consciente con el sentido de la vida.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.2.1 Tipo de investigación**

Tiene un enfoque cualitativo; según Piña (2023), se caracteriza por conocer las acciones de las personas y como estas se relacionan con las conductas inherentes de una determinada comunidad; asimismo busca analizar hechos sociales y comprenderlos.

Con respecto al tipo de estudio, este fue básico, y según Ortega (2017), tiene la característica de iniciarse tomando en cuenta un marco teórico, sobre cuya base busca crear nuevas teorías o modificar las que ya existen, con la finalidad de generar conocimientos científicos complementarios, pero obviando que se contrasten con lo práctico.

##### **3.2.2 Diseño de investigación**

En cuanto al diseño del trabajo, este se enmarco en una investigación fenomenológica, que según (Hernández, et. al. 2014), se fundamenta en el hecho de que efectúa un análisis real de una situación específica y en un lugar determinado, es decir tal cual se presenta y luego de ello, procede con la interpretación y comprensión respectiva.

#### **3.2 Categoría, Subcategorías y matriz apriorística**

Son consideradas tópicos que tienen la finalidad de organizarse para llevar a cabo la recolección de información, la cual puede ser apriorística, es decir, cuando se lleva a cabo antes del proceso de recolección o puede ser emergente, cuando se realiza en el proceso mismo de recolectar los datos. (Herrera et al. 2015)

**Tabla 1***Matriz de categorización*

Categoría	Sub categoría	Código
Carga Laboral	Cantidad de funciones	A
	Ritmo de trabajo	B
	Exposición a riesgos laborales y accidentes	C
	Presión al realizar el trabajo	D
Apoyo directo	Reconocimiento laboral	E
	Oportunidad de superación en el trabajo	F
	Apoyo de los superiores, o compañeros de trabajo	G
Motivación interna	soporte familiar	H
	satisfacción profesional	I
Aceptación de sí mismo- Control	Identifico lo que quiero	J
	Opino lo que pienso	K
Autonomía	Logro de metas	L
Vínculos	Contacto con las personas	M
Proyectos.	Capacidad	N

**3.3 Escenario de estudio**

Este fue en el centro de salud de primer nivel de atención, siendo personal de salud los sujetos de estudio. El Centro de laboral cuenta con 25 personales, 10 servicios de atención al paciente, distribuidas en dos turnos. El personal de salud tiene funciones específicas de acuerdo con su perfil profesional. Las entrevistadas, que se selección para esta indagación tiene familia a su cago.

**3.4 Participantes**

Al respecto es preciso señalar que los entrevistados constituyen la unidad de análisis que forman parte del estudio y sobre quienes recae la responsabilidad de brindar la información requerida, en su contexto real. Esta información se asocia a sus experiencias y opiniones sobre hechos relacionados al tema de investigación; los participantes de esta investigación, que presentan características similares, fueron personal de salud que labora en un centro de

primer nivel de atención de Lima (Hernández, et. al. 2014).

**Tabla 2**

*Codificación de participantes.*

<b>Sujeto</b>	<b>Cargo o función</b>	<b>código</b>
<b>1</b>	Trabajadora social	EMM-TS
<b>2</b>	Técnica de enfermería	NRS-TE
<b>3</b>	Odontóloga	GAL-O

### **3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Es importante recalcar que en una investigación de enfoque cualitativo, aspectos relacionados con el conocimiento, la experiencia y la opinión de los que forman parte de la muestra, son importantes para la recolección de datos, la misma que se efectúa en la zona de estudio y que puede ser además, escrita, oral, visual y auditiva. En este tipo de estudio, el investigador se constituye en un instrumento primordial para conseguir los datos (Hernández, et. al. 2018).

En ese marco, la técnica para recoger información tiene la finalidad de que se cuente con información relevante que permita dar solución a una problemática específica y donde el investigador tenga la facilidad de elegir de forma correcta la técnica a aplicar para contar posteriormente con datos de valor. Por ello, se ha considerado utilizar la entrevista a profundidad, con preguntas abiertas sobre el tema a tratar, pues según algunos autores tiene la doble función de plantear criterios fijos y al mismo tiempo puede profundizar ciertos temas (Trujillo et al. 2019).

De otro lado también es importante recalcar que en entrevistas a profundidad, existe la posibilidad de obtener información veraz, fehaciente y pertinente, dado que se cuenta con una guía de aplicación. No obstante ello, es recomendable que el entrevistador se encuentre atento sobre las respuestas que brinde el entrevistado a fin de ir profundizando sobre aspectos que vayan surgiendo y poder tener una información clara de la información que se obtiene en dicho proceso (Ibertic, 2013).

## Instrumentos de recolección de datos

Comprende la guía de entrevista semiestructurada, que tiene la característica de preparar de forma previa un conjunto de temas e interrogaciones que orientan el proceso de entrevista que se le hace al entrevistado, pero que pueden sufrir variación de acuerdo como se valla desarrollando esta, pues se tiene la capacidad de ir adaptando las preguntas a como fluya las respuestas (Mendoza, 2018).

### **3.6. Procedimientos**

Para llevar a cabo la recolección de datos en un estudio cualitativo Escudero y Cortez (2018) como ya se mencionó se consideró la entrevista individual, basada en interrogaciones previamente establecidas, pero que ante la aparición de nuevos datos por parte del entrevistado, puede generar nuevas preguntas sobre aspectos que o fueron tomados en cuenta en el cuestionario, pues ello contribuye a mejorar la comprensión de la problemática identificada.

En ese marco se ha considerado como etapas del proceso de recojo de datos, lo planteado por Useche et al. (2020), que son las siguientes:

- Observación del entorno, que asocia a la variable investigada con la teoría que la sustenta y la metodología a aplicar.
- Elección de la técnica para recolectar datos, donde se identifica el instrumento a implementar y que permitirá no sólo acercarnos a la realidad a través de la información obtenida sino que contribuye a medir la variable estudiada.
- Implementación del instrumento, relacionada con el trabajo de campo donde se aplica el instrumento elegido a fin de obtener los datos requeridos.

En ese marco, el presente estudio consideró las siguientes etapas: a) se eligió el tema de estudio, b) se construyó la guía de entrevista, c) se identificó a los encuestados, estableciéndose una comunicación inicial, d) se efectuó el registro digital de la entrevista, e) se concretó la fecha en que se llevaría a cabo las entrevistas, f) se ejecutaron las encuestas, g) se transcribieron las respuestas g) se codificaron las respuestas h) se efectuó la triangulación, y i) se redactó los resultados.

### **3.7. Rigor científico**

Bajo este tipo de enfoque, el estudio debe enfocarse con calidad cumpliendo los parámetros metodológicos establecidos (Hernández et al. (2014)

En ese sentido a decir de dicho autor, hay que cumplir con cuatro criterios; dependencia, credibilidad, transferencia y confirmación.

En el primer caso se refiere a que debe existir una consistencia lógica en los resultados, para lo cual es importante documentar adecuadamente todo el procedimiento seguido.

En el segundo caso, los resultados deben guardar credibilidad, es decir, que refleje lo que realmente se ha dado, a fin de poder llevar acabo la triangulación respectiva.

En lo que se refiere a la transferencia, debe cerciorarse que los resultados alcanzados, tengan la capacidad de que se puedan implementar en otras investigaciones relacionados con el tema de estudio.

Finalmente, la confirmación hace referencia a la reafirmación de la credibilidad de los resultados.

### **3.8. Métodos de análisis de la información**

Es el procedimiento a través del cual se analizan los datos recogidos en el estudio para relacionar, explicar e interpretarlos. Asimismo, se identifican en la tabla, cuatro operaciones que permiten el procesamiento de datos y que se inicia con la definición del proceso, separándolos en categorías, codificándolos, revisando la información, creando fichas, descubriendo estructuras teóricas, contrastando resultados y teorizar lo obtenido. Por último, afirmando teorías y desarrollándola (Marín et al. 2016)

### **3.9 Aspectos Éticos**

Se centra en cuento el permiso de los participantes en lo que a su participación se refiere, indicándoles que serán debidamente codificados.

También se les informará que tendrán un trato igual y justo y que se protegerá su identidad personal, considerando su participación voluntaria. Ello significa que no habrá efectos negativos para los participantes.

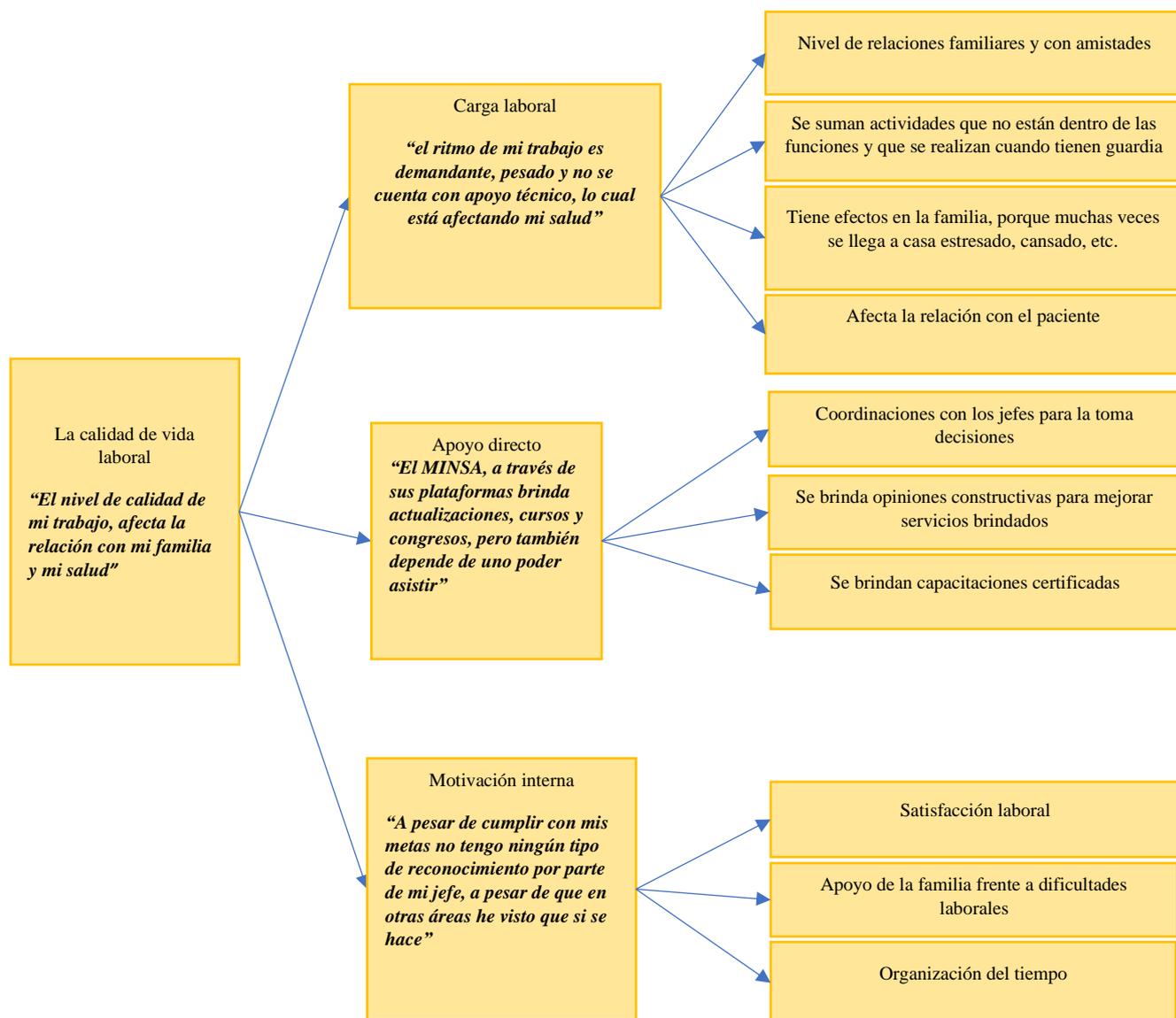
Es preciso recalcar y subrayar que el investigador en salvaguarda de la transparencia, imparcialidad y ética del estudio, debe mantenerse al margen en cuanto a sus posiciones personales sobre el estudio (Vara, 2012)

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Descripción de los resultados

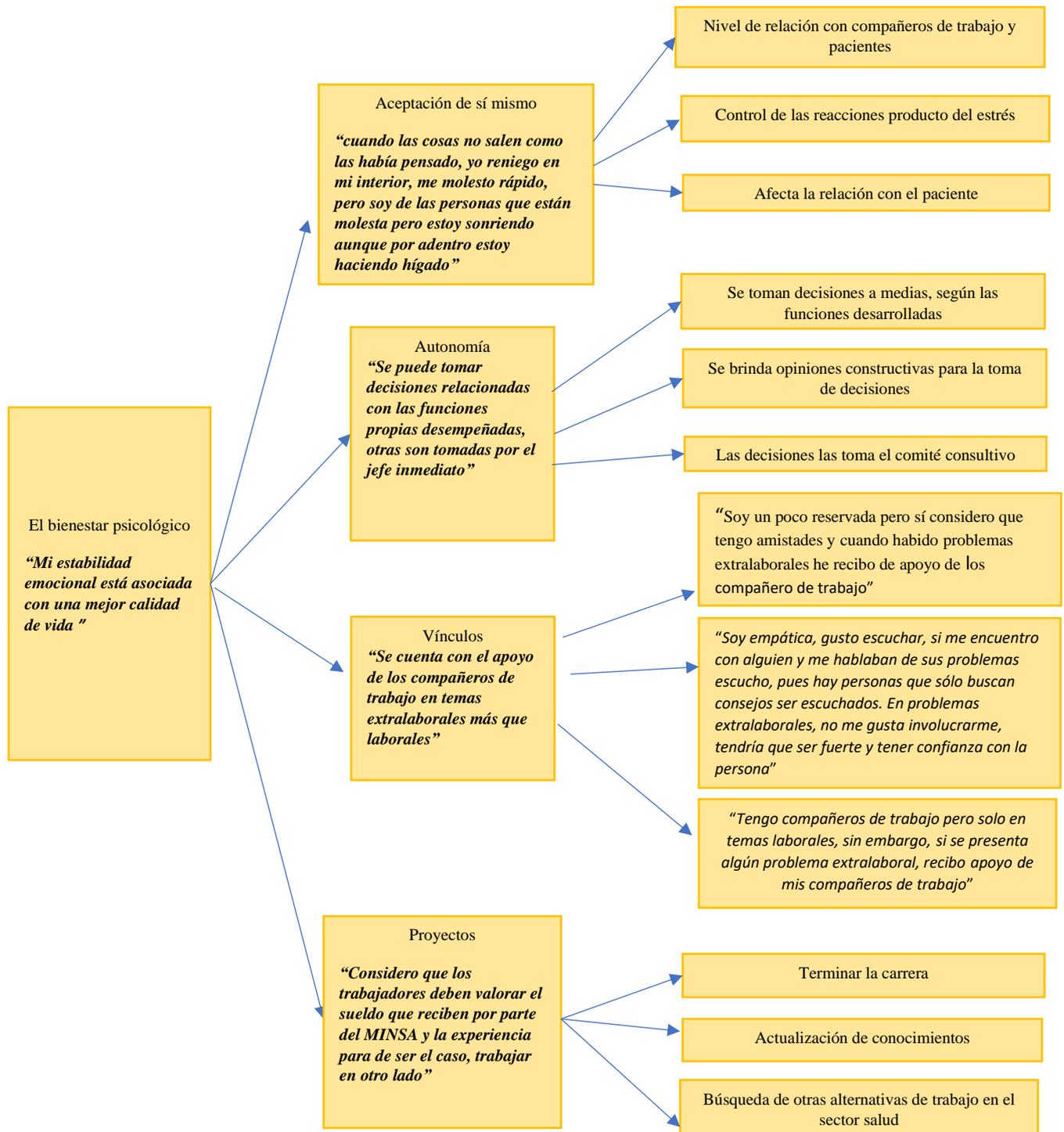
Figura 1

Diagrama de flujo de la calidad de vida laboral



**Figura 2**

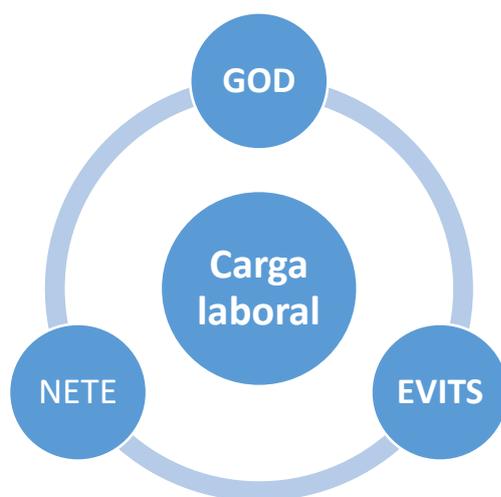
*Diagrama de flujo del bienestar psicológico*



Se procede con la visualización de los resultados alcanzados en el presente estudio, a partir de las entrevistas a profundidad realizadas a tres trabajadores del centro de salud, una odontóloga, una trabajadora social y una enfermera técnica, donde el tema central fue la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los referidos colaborados. Cada participante mencionó lo vivido durante ese tiempo de aislamiento social.

### Figura 3

*Triangulación de la carga laboral*



Con respecto a la carga laboral, la enfermera técnica mencionó en la entrevista, que en muchas ocasiones se presenta sobrecarga laboral, por diversos motivos; por ejemplo algún compañero de trabajo no llegó a trabajar, está de vacaciones, con permiso por salud, etc., y se tiene que asumir dichas funciones, aunque eso requiera un mayor esfuerzo y me exponga el estrés, afectando la salud, lo cual es corroborado por la Organización Mundial de la Salud (2020), quien en un estudio que realizó, se pudo evidenciar que, el exceso de trabajo provocó la muerte de 745,000 personas. Esta situación se pudo sintetizar en las siguientes palabras:

*"Hay presión laboral la mayoría parte del tiempo, y más aun asumiendo las funciones de otros compañeros y aunque ya me acostumbre a trabajar de esa manera, hay momentos en que me estreso"*

Ante ello, Vidotti, et. al. (2019), resalta que el bienestar psicológico, es percibido de manera negativa por la calidad de vida laboral del trabajador, es

decir, si este se encuentra con mucha carga laboral, dificultades, entre otros, ello le generaría situaciones negativas como, estrés, ansiedad, etc.

En ese mismo sentido, la odontóloga entrevistada manifiesta de igual manera que su trabajo es muy demandado, razón por la cual tiene muchos pacientes por atender y muchas veces se sobrecarga de trabajo, debido a que no cuenta con personal técnico que la apoye y le permita optimizar los tiempos de atención y de esta manera cumplir con todos los pacientes citados. Sin embargo, ese esfuerzo menciona le afecta su salud, ya que terminó con un dolor intenso en el brazo. A ello hay que agregar que muchas veces se expone a enfermedades contagiosas, ya que su trabajo es directamente con la boca. Dicha situación es corroborada por Cuzquen, et al. (2022), en su estudio realizado en la municipalidad de Tucume, donde concluye que un importante 38.60% de los trabajadores que fueron parte de su muestra no se encuentran satisfechos con la seguridad o riesgos del trabajo, pues están expuestos a sufrir un accidente físico o contraer alguna enfermedad en el cumplimiento de sus funciones. Este contexto se ve resumido en la frase siguiente:

*"Pese a la presión existente del trabajo cumplo con mis funciones, pero por el esfuerzo que hago, ello está afectando mi salud"*

Finalmente, la trabajadora social señala que siempre hay carga laboral así como dificultades en el trabajo, es más se da cuenta que casi siempre no puede cumplir con el 100% de sus funciones diarias, llegando solo al 80%, pese a la presión que recibe de parte de sus superiores.

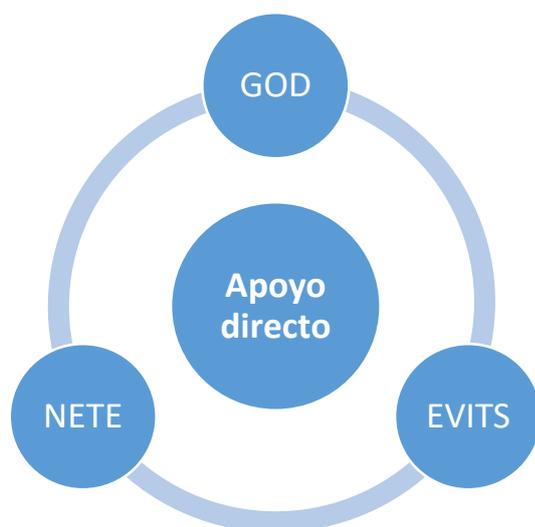
Una de las causas a la que atribuye esta situación según la referida profesional es la falta de trabajo en equipo, lo cual hace aún más difícil el cumplimiento de metas del centro asistencial. La frase que resume toda esta situación es;

*"Hay presión de trabajo, pero siempre trato de cumplir ajustando los tiempos, sin embargo, muchas veces se presentan dificultades por no tragarse en equipo, lo cual afecta a los servicios brindados, generando insatisfacción en los pacientes"*

Por ello, Sánchez (2020) sostiene la importancia de que las personas que trabajan dialoguen de forma constante aprendan y se planteen mecanismos que los ayuden al cumplimiento de sus metas funcionales, desarrollando sus habilidades y trabajando en equipo.

**Figura 4**

*Triangulación del impacto apoyo directo.*



Con respecto al apoyo directo, la enfermera técnica menciona que percibe que no hay compañerismo entre las personas que laboran en dicho centro asistencial, ya que cuando se han presentado dificultades, todos han seguido laborando sin tomar importancia por algo que pudo haberse resuelto en equipo. En ese sentido, considera que de igual manera se dedica a su trabajo, tratando de ser empática con sus pacientes y dándoles un mejor trato. Esto se sintetiza en:

"consideró que en el centro de salud trabajo sola, no hay compañerismo cada uno ve su trabajo y producción, a menos que el jefe del establecimiento mencione trabajar en grupo para algunas campañas".

En ese marco se puede resaltar el concepto que tiene Granero (2017), sobre la calidad de vida laboral, donde señala que esta mejora si existe satisfacción física, psicológica y social en los trabajadores, lo cual redundará además en el cumplimiento de sus funciones. Esto según la profesional encuestada, no sucede en el centro asistencial, ya que no se ve trabajo en equipo para resolver problemas y por el contrario cada quien trabaja

independientemente, lo cual va afectar su desempeño y su vida no solo laboral sino también familiar.

En el caso de la odontóloga, sostiene que ella no es de hacer problemas y menos entrometerse en el de otros, pero si se presentara algún inconveniente que la incomodara, lo reporta a Recursos Humanos para que se haga cargo. Asimismo, manifiesta que no ha recibido ningún tipo de reconocimiento por el logro de metas, aun cuando por llegar a ellas haya tenido que verse afectada su salud. Lo que si confirma es que reciben actualizaciones, capacitaciones sobre temas relacionados con su profesión a través de las plataformas del MINSA y en las cuales ella participa para perfeccionarse y brindar un mejor servicio. Ello concuerda con lo señalado por Ryff y Keyes (1995), que indican que todo ser humano suele realizar un esfuerzo para perfeccionarse profesionalmente y poder de esa manera, lograr su potencial, que lo encamina a su objetivo laboral.

Ello se puede sintetizar igualmente en la siguiente frase:

*"No hay reconocimiento por el cumplimiento de metas, a pesar de esforzarme por ello, incluso afectando mi salud"*

Por último, la trabajadora social resalta que tuvo el apoyo total de su jefe inmediato en todo momento, para poder cumplir con sus funciones asignadas, quien sí reconoció su esfuerzo y dedicación. Digo sentirse muy satisfecha de lo logrado, a pesar de que al inicio no tuvo el apoyo de sus compañeros de trabajo por ser nueva en el centro. La frase que sucinta dicha relación es:

*"Si he experimentado el reconocimiento por parte de mi jefe, cuando pude llevar a cabo una mayor integración entre la comunidad y el centro de salud"*

En este contexto, es aplicable lo dicho por Blanch (2003), de que la satisfacción de los colaboradores está asociada al buen desempeño de sus funciones y por tanto debe ser debidamente reconocida.

## Figura 5

*Triangulación del impacto motivación interna.*



En lo que concierne a la motivación interna, se ha podido constatar que la persona profesional en enfermería técnica resalta que se encuentra satisfecha con la experiencia de trabajar en un centro de salud, pues ha tenido un proceso de aprendizaje que la ha llevado a dominar sus funciones y poder hacer frente a las dificultades que se le presentan, más aún cuando tiene el apoyo de su familia. Por eso señala que sabe separar muy bien sus tiempos de trabajo y de familia, lo cual la obliga a no llevar carga laboral a su domicilio. La frase que resume lo indicado por esta profesional es:

*"Cumpló con mis actividades laborales y ante dificultades tengo a mi familia como soporte, por ello no llevo carga laboral a casa"*

De igual manera la odontóloga manifiesta que se encuentra satisfecha con su trabajo, al lograr cumplir con todos sus indicadores, aun a costa de su salud, situación que cuando se presenta es apoyada por su familia y no como debiera ser por el centro de trabajo. Por ello indica bien claro que el tiempo de su trabajo no lo mezcla con el de su hogar. No suele llevar por tanto, trabajo a su domicilio. La frase que distingue esta situación es:

*"Cumplo con mi trabajo y ante problemas laborales tengo el apoyo de mi familia. Por ello organizo bien mi tiempo"*

Finalmente, la trabajadora social coincide con las dos profesionales anteriores en el sentido de que el reconocimiento de la jefatura por el trabajo realizado y el cumplimiento de las metas establecidas, no se hace visible. Razón por la cual señala que su dedicación es cumplir con su trabajo y no llevar carga laboral al hogar.

La frase que resume dicha situación es la siguiente:

*"Trato de cumplir con mis temas laborales, aunque no existe reconocimiento, pero si pongo un límite en cuanto a mi tiempo en el hogar, en el cual no hago ningún tipo de trabajo"*

En el caso de la motivación interna, se puede observar que en los tres casos de las profesionales entrevistadas, todas ellas, han manifestado sentirse orgullosa de su trabajo, ya sea por cumplir con sus indicadores, por lograr metas específicas o por haber sido reconocidas por su jefe superior.

Esta situación respalda lo ya mencionado anteriormente, de que la satisfacción de los colaboradores también está asociadas a las experiencias positivas que viven en el centro asistencial. (Easton y Laar, 2012)

## **Figura 6**

*Triangulación aceptación de sí mismo - control*



Con respecto a la aceptación de sí mismo- control, la odontóloga manifiesta que debido a la presión del trabajo, muchas veces se estresa, llegando incluso a la histeria, lo cual lo trasmite a sus pacientes generándoles una experiencia no adecuada en el centro de atención. Considera que es dura y les ha hecho sentir a terceras personas su molestia.

Esta situación se pudo sintetizar en las siguientes palabras:

*"un día vino un paciente tarde y no lo atendí, es algo que tengo que mejorar llego después de una hora de su cita y le dije que no le atendería porque no llego a la hora por más que me habían explicado no lo atendí, y eso me asa cuando tengo presión en el trabajo"*

En el caso de la trabajadora social, considera que no es de tener reacciones fuertes frente a la presentación de un problema, que generalmente cuando ello sucede, lo que hace es pedir apoyo a sus compañeras de trabajo, en caso no se pueda, la búsqueda se traslada hacia afuera del centro de salud. Este contexto se ve resumido en la frase siguiente:

*"cuando las cosas no le salen como pienso, busco apoyo para que me puedan orientar, si algo no sale como tenía pensado busco información ya sea por mi medio o sino a mis compañeros"*

Finalmente, la enfermera técnica considera que puede manejar la situación si se presenta algún problema laboral, pidiendo apoyo a los compañeros de trabajo, es más trata de disimular su enojo si es que las cosas no salen como lo tenía planeado. Sin embargo, si hay algo que la moleste excesivamente si tiene una reacción poco adecuada, pero para que pase eso, tienen que sacarla de sus casillas.

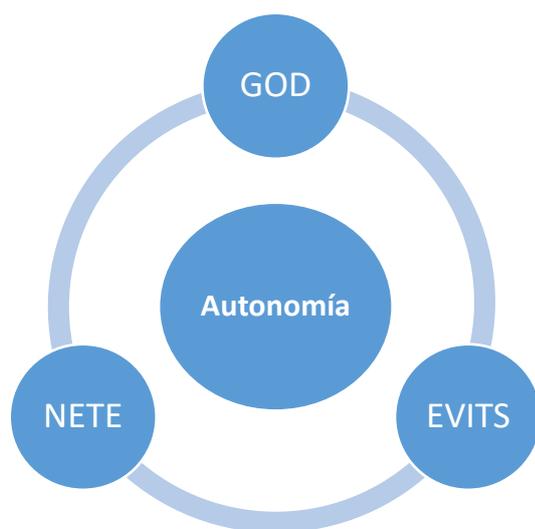
La frase que resume toda esta situación es;

*"cuando las cosas no salen como las había pensado, yo reniego en mi interior, me molesto rápido, pero soy de las personas que están molesta pero estoy sonriendo aunque por adentro estoy haciendo hígado"*

En este contexto de los resultados obtenidos de las tres profesionales, se puede observar que estos concuerdan con Vidotti, et. al. (2019), en el sentido que los trabajadores de su estudio se desenvolvían en un entorno de alta exigencia, lo cual les generaba estrés y por tanto afectaba su calidad de vida.

### Figura 7

*Triangulación de la autonomía.*



Con respecto a la autonomía, la odontóloga manifiesta que no ha recibido en ningún momento un reconocimiento del jefe inmediato por el cumplimiento de sus funciones. En cuanto a las metas personales y profesionales considera que una de ellas fue adaptarse al lugar de trabajo, pues pensaba que no lo conseguiría. En lo referente a la toma de decisiones, considera que puede tomar algunas relacionadas con sus funciones, pero que en realidad depende de su jefe inmediato.

Esto se sintetiza en:

*"la toma de decisiones es a medias, ya que mi colega es la responsable de servicio, con ella debo de coordinar"*

En el caso de la trabajadora social, esta manifiesta que ha recibido el apoyo de su jefe inmediato para reforzar el trabajo social y aunque no ha existido

un reconocimiento explícito, el solo hecho del apoyo recibido lo considera como un reconocimiento su trabajo. En lo que se refiere a sus metas personales y profesionales, lo asocia al hecho de poder trabajar en el sector público y finalmente, en relación con la toma de decisiones, manifiesta que si tiene la facilidad de tomar decisiones en todo aquello relacionado con sus funciones, más aun si en dicha área solo esta ella como trabajadora.

Ello se sintetiza en la siguiente frase:

*"Es una ventaja poder ser la única en el servicio porque tomo decisiones con libertad, claro que con autorización del jefe del establecimiento"*

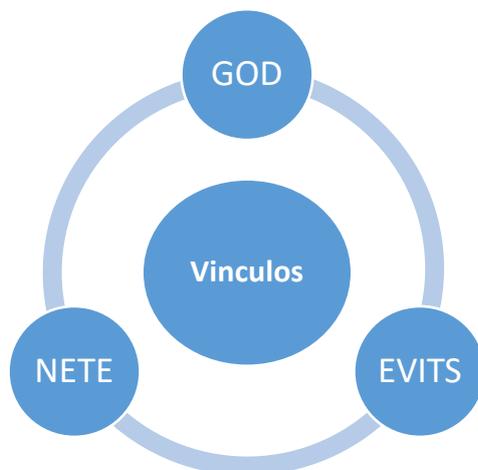
Finalmente la enfermera técnica manifiesta que ha tenido reconocimiento en su trabajo pero de forma personal por su jefe inmediato superior. En cuanto a sus metas, señala que el término de su carrera profesional fue la principal y que pudo lograrlo. Por último, en cuanto a la toma de decisiones tiene todas las facilidades para poder tomarlas, dado que conoce muy bien su trabajo.

La frase para dicha relación es:

*"Si hay que tomar una decisión, debo decir que actualmente si puedo tomarla, antes no me dejaban, antes me decían quién era para tomar decisión, ya que había un grupo constituido, hoy en día me adapte y acople eso hace que consideren mis opiniones, o me dicen si tenías razón así era, y me piden disculpas en ocasiones"*

## Figura 8

*Triangulación de proyectos.*



En lo que respecta a la dimensión vínculos, se ha podido observar que la odontóloga manifiesta que generalmente suele limitarse en tocar temas personales en el centro laboral, por principio, pero que también es cierto, que cuando se le ha presentado algún tipo de problema extralaboral, ha sentido el apoyo de sus compañeros de trabajo de forma desinteresada. Por lo cual se presenta la siguiente frase, que la simboliza:

*“Soy un poco reservada pero sí considero que tengo amistades y cuando habido problemas extralaborales he recibido de apoyo de los compañeros de trabajo”*

En cuanto a la trabajadora social, en este aspecto, se ha podido evidenciar que ella considera que es muy empática en su relación social en el trabajo, teniendo la virtud de escuchar los problemas de sus compañeros. Sin embargo, resalta que es muy reservada en cuanto a sus problemas extralaborales, por ello no es una alternativa tocarlo en el trabajo, salvo que sea algo muy fuerte y a una persona de mucha confianza. La frase que la relaciona es;

*“Soy empática, gusto escuchar, si me encuentro con alguien y me hablaban de sus problemas escucho, pues hay personas que sólo buscan*

*consejos ser escuchados. En problemas extralaborales, no me gusta involucrarme, tendría que ser fuerte y tener confianza con la persona”*

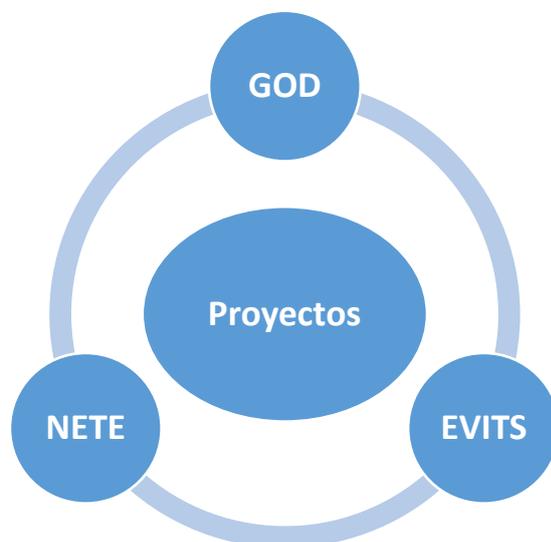
Por último, se tiene a la enfermera técnica quien señala igualmente que en el trabajo solo toca temas laborales, pero que, si en algún momento se le ha presentado un problema personal, si ha recibido el apoyo de sus compañeros de forma desinteresada, pero que normalmente no suele tocarlos. La frase obtenida es:

*“Tengo compañeros de trabajo pero solo en temas laborales, sin embargo, si se presenta algún problema extralaboral, recibo apoyo de mis compañeros de trabajo”*

Este contexto concuerda con lo indicado por Easton y Van Laar (2012), que señalan que el bienestar general, es un estado efectivo y real que alcanza todo trabajador en su entorno laboral y, es lo que sucede por ejemplo con estas tres profesionales, que indican que ante problemas extralaborales, han recibido el apoyo de sus compañeros de trabajo y ello, las ha hecho sentirse mejor, al menos en ese momento, mejorando su calidad de vida. Este enfoque es respaldado también por Cuzquen, et al. (2022), quien afirma que la calidad de vida en el trabajo está relacionada con el bienestar de sus colaboradores.

### **Figura 9**

*Triangulación de proyectos.*



Sobre esta dimensión la odontóloga manifiesta que su expectativa de futuro está relacionado con tener un trabajo tranquilo sin carga laboral y que el sueldo que recibe del MINSA, le permite tener un nivel de vida aceptable, lo cual se resume en esta frase:

*"Considero que los trabajadores deben valorar el sueldo que reciben por parte del MINSA y la experiencia para de ser el caso, trabajar en otro lado "*

De igual manera la trabajadora social, señala que su expectativa de futuro está relacionada con la actualización de sus conocimientos y en la búsqueda de su estabilización en algún centro de salud. Asimismo, indica que su nivel de vida no mejorará con su actual trabajo pero que la experiencia ganada le servirá para buscar nuevos horizontes.

La frase que distingue esta situación es:

*"En cuanto a la mejora de mi nivel de vida por mi trabajo, considero que como experiencia sí, porque tengo claro que es estar en un establecimiento de salud pesa en mi currículum para más adelante, solo sería en ese caso porque lo económico no es tan bueno"*

Por último, la enfermera técnica consideró que sus expectativas para el futuro están relacionadas con el emprendimiento de una farmacia, que le permitirá tener una mayor solvencia económica en el mediano plazo. En cuanto a su nivel de vida considera que este no mejorará porque el sueldo es poco ventajoso para poderlo hacer.

La frase que resume dicha situación es la siguiente:

*" Con respecto a mis expectativas para el futuro mi sueño era tener una farmacia, pero dado los niveles de inversión, por ahora no es el momento"*

Los resultados obtenidos en esta dimensión se resumen en que los profesionales entrevistados manifiestan que se sienten identificados con su trabajo y con la experiencia que ganan, sin embargo, en su visión de futuro, se ven en otro trabajo mejor remunerado o empezando algún emprendimiento que les permita mejorar su calidad de vida y su bienestar psicológico. Ello es sostenido con el resultado que obtiene Domingo, et. al. (2023), en su dimensión realización personal, que obtuvo una calificación burnout baja, es decir, que los colaboradores no sienten que su centro laboral no les permite mejorar como persona en todos los aspectos. Se respalda asimismo, con Vidotti, et. al. (2019), que señala que los trabajadores se desenvolvían en un entorno de alta exigencia, bajo control laboral y bajo apoyo social, lo cual no suma a su realización personal.

## V. CONCLUSIONES

Luego de analizarse los resultados obtenidos de las entrevistas y realizarse la triangulación respectiva, se procede con las conclusiones correspondientes:

Primera: Es una realidad que todo ser humano busca tener bienestar emocional, en base a una vida sana y plena, en la cual se consideran todos los aspectos, incluso los laborales. No tenerla genera una serie de emociones negativas como insatisfacción, depresión, desesperanza entre otras. Por lo que se concluye que, desde el punto de vista laboral, no tener carga excesiva de trabajo que afecte la salud, ser reconocido por las funciones realizadas, tener oportunidades de superación laboral y personal y, contar con el apoyo de los superiores y compañeros de trabajo, contribuyen a tener una mejor calidad de vida laboral que se refleja en una estabilidad emocional de los trabajadores, lo cual además, los hace más productivos.

Segundo: De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que la alteración de la calidad de vida laboral de los trabajadores producto de la presión del trabajo no es controlada por estos y se trasmite de forma directa a los pacientes. Es decir, una variación de la calidad de vida por dicha presión no contribuye con la aceptación que tienen que tener respecto de sí mismo y del control frente a terceras personas.

Tercera: Con relación a la autonomía de los trabajadores es preciso aclarar en primer lugar, que se tiene tres aspectos a considerar; reconocimiento, metas personales y profesionales y toma de decisiones. En ese marco, en cuanto al reconocimiento, no es usual que se realice en el centro de primer nivel de atención, sin embargo, cuando se ha efectuado, esta ha sido de forma personal. Con relación a las metas personales y profesionales, todas ellas están asociadas con el término de su carrera y el hecho de poderlas aplicar en el centro laboral. Finalmente, la toma de decisiones sólo es posible en aquellas áreas donde se cuenta sólo con un trabajador como es el caso de la trabajadora social, caso contrario estas dependen del jefe inmediato. Por lo que se concluye que la calidad de vida laboral asociada al sólo hecho de ser reconocidos, tener

conocimiento de su profesión y de sus funciones labores, así como de poder tomar en algunos caso decisiones, influye en la autonomía de los trabajadores en el establecimiento de salud señalado.

Cuarta: Con respecto a los vínculos de los trabajadores del centro de primer nivel de atención, estos señalan que no suelen inmiscuirse en problemas laborales, sin embargo lo pueden hacer si el tema es estrictamente crítico. Con respecto a sus problemas extralaborales, la muestra en su totalidad indicó que recibe apoyo de parte de sus compañeros de trabajo, aunque algunos de ellos, señalan que le es difícil muchas veces tratar esos temas en el centro laboral. Con ello se concluye que la calidad de vida laboral se ve reforzada con esta dimensión, dado que involucra un sentimiento de solidaridad en problemas personalísimos que son muy valorados por las personas afectadas.

Quinta: Respecto de los proyectos de los trabajadores, es preciso resaltar que todos los profesionales entrevistados, señalan que es una buena experiencia trabajar en el centro de atención de primer nivel, pero que sus expectativas profesionales es seguir escalando y por lo tanto, se visualizan trabajando en otros lugares o iniciando un emprendimiento personal, ya que la remuneración que reciben no les permite tener una mejor calidad de vida. Concluyendo que en estos momentos no existe en el centro un mejoramiento de la calidad de vida laboral por medio de esta dimensión.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Se ha comprobado en el presente estudio, que los profesionales de la salud del centro de atención en mención, no se encuentran muy motivados por factores relacionados a la ausencia de reconocimiento de su trabajo, sentirse afectados en su salud por el exceso de carga laboral y por carecer muchas veces del apoyo de sus superiores, lo cual incide no sólo en su calidad de vida laboral sino también en su bienestar psicológico (emocional). Por tanto, es recomendable que las autoridades del referido centro se preocupen en aplicar políticas, programas y estrategias, que fortalezcan los aspectos identificados y que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral y psicológica de sus trabajadores.

Segunda: Considerando que los profesionales que participaron de la entrevista demostraron tener poco o ningún control sobre los efectos de la presión laboral a los que están expuestos, es recomendable que se considere llevar a cabo de forma interdiaria o diaria por minutos, ejercicios de antiestrés y relajamiento, afín de que estos puedan controlarse asimismo mejorando su calidad de vida y de esa forma, brindar una mejor atención a los pacientes.

Tercera: Es importante que se delegue a los trabajadores del centro, algún poder de decisión relacionados exclusivamente con sus funciones y que puedan facilitar y agilizar los servicios que se brinda a los pacientes, más aún, cuando además esta medida contribuirá a mejorar su calidad de vida laboral, pues de alguna forma se sentirían reconocidos.

Cuarta: En lo concerniente a los vínculos, se observa que la relación es generalmente de compañerismo, por lo que sería recomendable que se afiance dicha relación, mediante el compartir fuera de las horas de trabajo, donde no se toque temas laborales, lo cual definitivamente influirá no sólo en su calidad de vida sino también en la atención de los pacientes.

Quinta: Es recomendable que los directivos del centro de atención de primer nivel planifiquen iniciar ante las autoridades respectivas, mejoras salariales de los trabajadores, de no ser posible, que realicen los esfuerzos pertinentes para que se obtenga algún tipo de beneficio que mejore sus expectativas de calidad de vida no sólo en el ámbito laboral, sino también no laboral.

## REFERENCIAS

- Amador, M. (2013). La motivación de los docentes en los centros educativos de primaria en el circuito 01 de la Dirección Regional de Desamparados. MEP. Costa Rica. *Acción Pedagógica*, 12(1), 20-30. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67916261009.pdf>.
- American Psychological Association APA. (2020). Stress relief is within reach. <https://www.apa.org/topics/stress/>
- Ardila, R., (2003). Calidad de vida: una definición integradora. Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz. *Revista Latinoamericana de Psicología*, Vol. 35, N° 2, pp 161-164.
- Arias-Gómez, Jesús; Villasís-Keever, Miguel Ángel; Miranda Novales, María Guadalupe El protocolo de investigación III: la población de estudio *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206 Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. Ciudad de México, México. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Blanch, J. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. España: Universitat Autònoma de Barcelona. *Rev. Papeles del Psicólogo*, Vol. 35 N° 1, pp 40-47. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1164.pdf>
- Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *Revista Formación Médica Continuada*, 5, 491-492.
- Calderón, J., Borracci, R., Angel, A., Sokn, F., Agüero, R., Manrique J., Cariello, A. & Hansen, M. (2008). Características métricas de un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de los médicos cardiólogos. *Revista Argentina de Cardiología*, 76, 5, 359-367
- Casullo, M. M. (2002). Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica. Buenos Aires: Paidós.
- Cerdá, M., Fernández, A., Barja, J., Ramos, J. y Blanco, M. (2023). *Revista Cubana de Medicina Militar*, 52(1), e02302212. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85159274367&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=915d68644fd43f0b334a08e7cf140e2c&sot=b&sdt=b&s=TlTLE-ABS->

KEY%28Calidad+de+vida+laboral%29&sl=62&sessionSearchId=915d6  
8644fd43f0b334a08e7cf140e2c

Cuzquen, D., Randy, S., y Esparza, R. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume - Perú. *Revista San Gregorio*, 1(51), 78-

95. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2579072022000300078](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2579072022000300078)

Cvetkovic-Vega, A, Maguiña, Jorge L., Soto, Alonso, Lama-Valdivia, Jaime, & López, Lucy E. Correa. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-

185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

Danna, K., y Griffin, R. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25 (3), 357-384

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Diaz de Santos.

Díaz-Narváez, Víctor Patricio, & Calzadilla Núñez, Aracelis. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-

121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>

Diener, E. (1994). "Assessing subjective well-being: Progress and opportunities". *Social Indicators Research*, 31, 103-157.

Diener, E. y Larsen, R. (1991). "The experience of emotional well-being". En M. Lewis y J.M. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions*. New York: Guilford.

Diener, E., Sandvik, E. y Pavot, W. (1991). "Happiness is the frequency not the intensity of positive versus negative affect". En F. Strack, M. Argyle y N. Schwartz (Eds.), *Subjective well-being, and interdisciplinary perspective* (pp. 119-140). Oxford: Pergamon.

Domingo, et. al. (2023). Satisfacción laboral, grado de burnout y calidad de vida profesional de los fisioterapeutas de atención hospitalaria de Castilla y León, España, 2023. <https://doi.org/10.1016/j.ft.2023.06.003>.

Easton, S. y Van Laar, D. (2012). *User Manual for the Work-Related Quality of life (WRQoL) Scale*.

<http://www.qowl.co.uk/researchers/WRQoL%20User%20manual%20v38%20e%20book%2003%20Nov14.pdf>

- Escudero, C., y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. In UTMACH, 2018. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Gavín, O., Molero, D., García, I. Gavin, et al. (2020). Relación entre satisfacción vital, burnout e inteligencia emocional de profesionales de atención directa a personas con discapacidad intelectual. *Revista electrónica de investigación en psicología de la educación*, 18 (52), págs. 425–446. <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/3080>
- González, G., Caballero, M., Peralta, G., Del Toro, M., y Peralta, O. (2019). Percepción de calidad de vida de trabajadores de una institución universitaria colombiana. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(1), e1647. Epub 30 de julio de 2019. Recuperado en 22 de septiembre de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192019000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000100002&lng=es&tlng=es).
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., y Preciado, M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencias & trabajo*, 36, 332-340.
- Granero, A. (2017). Calidad de vida laboral de las enfermeras: evaluación y propuesta de mejora. [Tesis de grado, Universidad de Barcelona]. [https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/404610/AGL\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/404610/AGL_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. (9ª Ed) México: Cengage Learning Editores.
- Helliwell, J., Layard, R. y Sachs, J. (2018). Informe de la felicidad mundial 2018, actualización [World Happiness Report 2016, Update] (Vol. I). New York, NY: Sustainable Develop Solutions
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

<https://omofit.tk/0305f031c71e61773c48ee248b770977lpPllIyeJvkHEKelvbi6sHA0/QGL0YFZ7xsai5->

xyCM0?iPXKsxK00H4Gwu=jEhPK331jCO1a12KzxOd

Herrera, J., Guevara, G., & Munster, H. (2015). Los diseños y estrategias para los estudios cualitativos. Un acercamiento teórico-metodológico. *Gaceta Médica Espirituana*, 17(2), 120–134.

<http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v17n2/GME13215.pdf>

Ibertic. (2013). Entrevistas en profundidad guía y pautas para su desarrollo. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). Situación del Mercado laboral en Lima Metropolitana. INEI. 75

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnicomercado-laboral-nov-dic2020-ene2021.pdf>

Lăzăroiu, G. (2015). Work Motivation and Organizational Behavior.

*Contemporary Readings in Law & Social Justice*, 7(2), 66–75

Loayza-Rivas, José. (2021). Actitudes hacia la investigación científica y estadística en estudiantes de Psicología. *Academo (Asunción)*, 8(2), 67-76. EpubDecember 00, 2021.<https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.6>

Loli, A., Navarro, V., Del Carpio, J., Vergara, A., Castillo, D., Espinoza, A., & Borja, O. (2017). El contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción en empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(1), 61-78.

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i1.13523>

López, J. y Ulloa, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa*, 17(29), 181-211.

<https://www.redalyc.org/journal/1872/187243745008/html>

Marín, A., Hernández, E., y Flores, J. (2016). Metodología para el análisis de datos cualitativos en investigaciones orientadas al aprovechamiento de fuentes renovables de energía. *Angewandte Chemie International Edition*, 1(16), 951–952.

[https://www.researchgate.net/publication/344256464\\_Tecnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_recoleccion\\_de\\_datos\\_Cualitativos/link/5f610c62a6fdcc1164157d76/download](https://www.researchgate.net/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cualitativos/link/5f610c62a6fdcc1164157d76/download)

Mendoza, A. (2018). La Identificación de Habilidades y Estrategias de escritura de estudiantes de posgrado no hispanohablantes a través de entrevistas semiestructuradas. *RLA. Revista de lingüística teórica y aplicada*, 56(1), 85-113. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48832018000100085>

Michalos, A. (1986). "Job satisfaction, marital satisfaction and the quality of life: A review and a preview". En F. Andrews (Ed.). *Research on the Quality Of Life*. Michigan: Institute for Social Research. University of Michigan.

MINSA (2015). Información de Recursos Humanos en el sector salud 2015. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3397.pdf>

MINSA (2020). Vigilancia de las Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1052746/R\\_M\\_N\\_523-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1052746/R_M_N_523-2020-MINSA.PDF)

Montoya Cáceres, Pamela, Beïio-Escamlila, Natalia, Bermúdez Jara, Nikol, Burgos Ríos, Felicinda, Fuentealba Sandoval, María, & Padilla Pérez, Alejandro. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-

13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Morilla, A., Borrego, Y., Orgambídez, A., y Vázquez, O. (2019). Aspectos psicosociales y calidad de vida laboral en los/as profesionales de la intervención social. *Revista Prisma Social*, (26), 131–158. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3097>

Murayari y Amasifuén (2022). *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración* 2022, Vol.9, No.3, 241-253

<https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064>

Myers, D. G. (1992). "The secrets of happiness". *Psychology Today*, 25, 38-46  
Nadler, D., y Lawler, E. "Quality of Work Life: Perspectives and directions" en

*Organization Dynamics*, 11, 20-30, 1983.

- Neffla, J. (2002). Que son las condiciones y medio ambiente de trabajo, Propuesta de una perspectiva. Editorial Hvmánitas.
- Nigenda G., Magaña, V., Cooper, K. & Ruiz, L. (2010). Recent developments in Public Health Nursing in the Americas. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 7(3), 729-750.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In E. de la U (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. Tendencias 2019*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_713013.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_713013.pdf).
- Organización Mundial de la Salud (2013). *Plan de Acción sobre Salud Mental 2013– 2020*. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2017). <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. OMS. 78 [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Organización Mundial de la Salud (2020). La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares. OMS. <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-andstroke-who-ilo>
- Ortega, Julio. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. Recuperado en 19 de octubre de 2023, de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es).

- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parra, J. (2019). El arte del muestreo cualitativo y su importancia para la evaluación y la investigación de políticas públicas: una aproximación realista. *opera*, 25, 119-136. doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n25.07>
- Peñarrieta, M., Salluca, T., Tejeda, L., Alvarado, A., & Bergenståhl, B. (2011). Changes in phenolic antioxidants during chuño production (traditional Andean freeze and sun-dried potato). *Journal of Food Composition and Analysis*, 24(4–5), 580–587. <https://doi.org/10.1016/j.jfca.2010.10.006>
- Pimentel, M., & Oseda, D. (2021) Calidad de vida en el bienestar psicológico en estudiantes de dos institutos tecnológicos públicos del departamento de la libertad. Vol. 5 Num. 4. Recuperado en <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/685>.
- Piña, L (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA Año VIII. Vol VIII. N°15. Enero – Junio. 2023.* <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, Juan., y Rivera, D. (2020) Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 39, núm. 2, 2020 Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica, Venezuela <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55969799016>
- Rivas, C (2019). Salud ocupacional y calidad de vida laboral de los trabajadores de una Superintendencia de Tributación en Ancón, 2018. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35575/Rivas\\_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35575/Rivas_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodríguez, E. y Sánchez, M. (2022). Bienestar psicológico en estudiantes de primeros ciclos de una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 10(3), e1705.  
<https://doi.org/10.20511/pyr2022.v10n3.1705>
- Rodríguez, L. (2019). La mente es Maravillosa. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/consecuencias-de-la-sobrecarga-laboral/>
- Rodríguez, Y. & Quiñones, A. (2012). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*. 5(1), 7 – 17.  
<https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/1772>
- Romero, A. et al. (2007). Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte. *RIPED*. 2(2), 31 – 52.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>
- Rosales, N. (2018). Bienestar psicológico y calidad de vida. [Tesis de grado, UniversidadRafaelLandívar].<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/05/22/Rosales-Nancy.pdf>
- Roy, A. (2016). Métodos y técnicas de investigación. <http://www.gestiopolis.com/metodosytecnicasdeinvestigacion/> Santiago-Lagunes, L. M., Ríos-Gallardo, P. T., Perea-Martínez, A., Lara-Campos,
- Ryan, R., Sheldon, K., Kasser, T. y Deci, E. (1996). “All goals are not created equal”. En P.M. Gollowitzer y J. A. Bargh (Eds.), *The psychology of action: Linking cognition and motivation to behavior* (pp. 7-26). New York: Guilford.
- Ryff C. Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *J Pers Soc Psychol*. 1989;57:1069---81 [consultado 30 Jul 2015]. Disponible en:  
<http://mina.education.ucsb.edu/janeconoley/ed197/documents/ryffHappinessiseverythingorisit.pdf>.
- Ryff, (1989). “Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57 (6), 1069- 1081.

- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719- 727. doi: 10.1037/0022-3514.69.4.719
- Sánchez Bracho, M. ., Fernández, M. ., & Díaz, J. . (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Sánchez, C. (2020). Sobrecarga laboral y bienestar psicológico del personal de enfermería, hospital nacional dos de mayo. Lima, 2020. Universidad autónoma de Ica. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/737/1/Rosa%20S%C3%A1nchez%20Calongos.pdf>
- Segura y Agulló (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, Vol. 14, Nº. 4, 2002, págs. 828-836. <https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Seligman, M.E.P. (2002). Positive Psychology, positive prevention and positive therapy. En C.R. Snyder & S.J. López (Eds.). *Handbook of positive psychology* (pp.3-9). New York, NY: Oxford University Press
- Seligman, M.E.P. (2005). *La auténtica felicidad* (M. Diago & A. Debrito, Trans.). Colombia: Imprelibros, S.A. (Trabajo original publicado en 2002).
- Stello, C. M. (2011). Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review. Recuperado el 17 de junio de 2017 de <http://www.cehd.umn.edu/olpd/research/studentconf/2011/stelloherzberg.pdf>
- Travezaño, S. (2020). Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del centro médico municipal de Jesús María – Cuarto trimestre 2020. [Tesis de titulación profesional, Universidad Autónoma delca]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1000/1/Samantha%20Bright%20Traveza%C3%B1o%20Aguilar.pdf>
- Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K., & Merlo, M. (2019). Investigación Cualitativa- Epistemología, Consentimiento Informado, Entrevistas en Profundidad.

- <https://tierrainfinita.jimdofree.com/app/download/10395899571/LIBRO+DE+INVESTIGACION+CUALITATIVA+DIGITAL-compressed.pdf?t=1547640014&mobile=1>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. In Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA (Vol. 9, Issue 17). <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Vara-Horna, A. A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. Desde La Idea hasta la sustentación.(Issue November). <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2238.4080>
- Ventura-León, J. L., (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista Cubana de Salud Pública, 43(4), 648-649. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>
- Vidotti,V., Travisa, J., Quina M. J., Perfeito, R., & Cruz, M. (2019). Síndrome, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería en el Hospital evangélico de Londrina, Brasil. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-344.pdf>

## ANEXO A: Matriz de categorización apriorística

Categoría de estudio	Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Categoría	Sub categoría	Código
Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023	Las instituciones de salud, se aprecia que existen ciertos procesos que dañan la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destaca el excesivo trabajo que tiene el personal puesto que, atienden al día 20 pacientes en el turno mañana y 20 más por el turno tarde llegando a los 40 pacientes en ocasiones más esto género en los profesionales de la salud una gran carga puesto que el solo hecho de poder atender a esta cantidad los agota mentalmente y físicamente.	¿Cómo es la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023?	Describir la relación de la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023	Analizar la calidad de vida laboral en la aceptación de sí mismo-control de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023	Carga Laboral	Cantidad de funciones	A
						Ritmo de trabajo	B
						Exposición a riesgos laborales y accidentes	C
						Presión al realizar el trabajo	D
				Analizar la calidad de vida laboral en la autonomía de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023	Apoyo directo	Reconocimiento laboral	E
						Oportunidad de superación en el trabajo	F
						Apoyo de los superiores, o compañeros de trabajo	G
				Analizar la calidad de vida laboral en los vínculos de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023	Motivación interna	soporte familiar	H
						satisfacción profesional	I
				Analizar la calidad de vida laboral en los proyectos de los trabajadores del centro de primer nivel de	Aceptación de sí mismo-Control	Identifico lo que quiero	J

				atención Lima, 2023			
						Opino lo que pienso	K
					Autonomía	Logro de metas	L
					Vínculos	Contacto con las personas	M
					Proyectos.	Capacidad	N

## ANEXO B: Entrevista en profundidad

**Unidad temática:** Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023

**Tipo de investigación:** Aplicada

**Enfoque:** Cualitativo

**Tipo de estudio:** Estudio fenomenológico

**Técnica:** Entrevista en profundidad

**Instrumento:** Guía de preguntas semi estructuradas

**Participaciones:** Personal de salud

<b>Unidad temática:</b> Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023	
<b>Fecha:</b> 17/11/2023	18/11/2023
<b>Hora:</b> 11:00 am, 13:00 pm	09:0am, 11:00am, 13:00pm
<b>Objetivo:</b> Describir la relación de la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de primer nivel de atención Lima, 2023	
<b>Lugar de entrevista:</b> Centro de labores y a través de la plataforma zoom	
<b>Entrevistado (a):</b> Trabajadora social Técnica de enfermería Odontóloga	
Entrevistadora: Lic. Gladys Andrea Monzen Tenorio	
<b>Guía de entrevista en profundidad</b>	
<b>Fase inicial, el encuentro:</b> Buenos días participante, quiero agradecerle que me brinde su tiempo para dialogar sobre la experiencia laboral de su calidad de vida laboral en el bienestar psicológico. Asimismo, informales que lo que usted me brinde es confidencial para la elaboración y cumplimiento de la investigación.	
<b>Área de indagación:</b>	<b>Preguntas de investigación</b>
<b>Rapport</b>	Dialogo para establecer un clima de confianza
<b>Calidad de Vida Laboral</b>	
<b>Área I: Significaciones/ valor ligadas a la carga laboral</b>	

<p>1.1. Cantidad de tareas</p> <p>1.2. Ritmo de trabajo</p> <p>1.3. Exposición a riesgos laborales y accidentes</p> <p>1.4. Presión al realizar el trabajo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son sus funciones dentro de su ámbito laboral y como lo realiza?</li> <li>2. ¿Cómo considera que es su calidad de vida laboral?</li> <li>3. ¿Cómo considera que es su ritmo de trabajo para el cumplimiento de sus funciones?</li> <li>4. Considera que está expuesta a riesgos o accidentes dentro de su centro de labores? ¿Por qué?</li> <li>5. Mencione a que accidentes o riesgo laborales está expuesta en su centro de trabajo</li> <li>6. Mencione como percibe la presión laboral dentro de su centro de trabajo</li> <li>7. Explique las dificultades que presenta en su centro de labores</li> <li>8. ¿Hace cuánto tiempo labora en el centro de primer nivel de atención?</li> </ol>
<p><b>Área II: Significaciones/ valor ligadas al apoyo directo</b></p>	
<p>2.1. Reconocimiento laboral</p> <p>2.2 Oportunidad de superación en el trabajo</p> <p>2.3 Apoyo de los superiores o compañeros de trabajo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. ¿Cómo expresa sus opiniones en su centro de trabajo y cómo reacciona sus compañeros?</li> <li>10. Explique cómo sus superiores reconocen su esfuerzo en sus funciones</li> <li>11. Explique cuáles son sus metas y objetivos que se ha trazado en relación a su trabajo.</li> <li>12. describa la formación que recibe en su centro de trabajo</li> <li>13. las capacitaciones que reciben en su centro de labores aportan en su calidad de vida laboral</li> <li>14. Explique las oportunidades que el trabajo le ofrece para aprender y crecer personal y profesionalmente</li> </ol>
<p><b>Bienestar psicológico</b></p>	
<p><b>Área I: Significaciones/ valor ligadas a la aceptación de sí mismo-control</b></p>	

<p>1.1 Identifico lo que quiero</p> <p>1.2 Opino lo que pienso</p>	<p>1. ¿Cómo reacciona cuando se equivoca? ¿Cómo maneja esa situación?</p> <p>2. ¿Cuándo se presentan problemas en su trabajo, usted se siente agobiada (o)? ¿Por qué?</p> <p>3. ¿Cómo actúa cuando las cosas no le salen como tiene pensado?</p>
<p><b>Área II: Significaciones/ valor ligadas a la autonomía</b></p>	
<p>2.1 Logro de metas</p> <p>2.2 libertad para expresarse</p>	<p>4. Describa el reconocimiento que recibe por parte de sus superiores ante la realización de trabajo.</p> <p>5. Explique qué metas personales y profesiones alcanzó.</p> <p>6. ¿Puede tomar decisión con facilidad en sus centro de trabajo? Explique</p> <p>7. ¿Ante situaciones de problemas que susciten en su centro de trabajos que decisiones opta tomar?</p>
<p><b>Área III Significaciones/ valor ligadas a los vínculos</b></p>	
<p>3.1 Contacto con las personas</p>	<p>7. ¿Cómo considera que es su vida social o interacción social?</p> <p>8. Explique cuando se presentan problemas extralaborales, recibe apoyo de sus compañeros de trabajo</p>
<p><b>Área IV: Significaciones/ valor ligadas a los proyectos</b></p>	
<p>4.1 Capacidad</p>	<p>9. ¿Cuáles son sus expectativas para el futuro?</p> <p>10. ¿De aquí a 5 años como se imagina usted en su vida profesional?</p> <p>11. ¿Tiene la posibilidad de mejorar su nivel de vida en base a su trabajo en esta institución? ¿De qué manera?</p>

## ANEXO C: JUICIO DE EXPERTO

Evaluación por juicio de experto (1)

Respetado juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista no estructurada". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez:</b>	Dr. Juan Méndez Vergaray
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación; Psicología; especialista en audición, lenguaje y aprendizaje; investigación; redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Mas de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Docente de Análisis psicométrico I y II; Docente de psicometría.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de experto

Nombre de la Prueba:	Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023.
Autor(es)	Monzen Tenorio, Gladys Andrea
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	40 minutos promedio minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	La guía consta de 7 categorías y 14 subcategorías, que incluyen 25 preguntas semiestructuradas. Tiene como objetivo Describir la relación de la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de primer nivel de atención

### 3. Datos de la escala:

#### 4. Soporte teórico

Escala/Área	Categoría	Definición
Calidad de vida laboral	Significaciones ligadas a la carga laboral	Se considera la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo, que incluyen los indicadores de: la cantidad de trabajo, las

		prisas y agobios, presión que se recibe por la cantidad de trabajo o para mantener la calidad
	Significaciones ligadas al apoyo directo	Se refiere al soporte emocional que brindan los directivos a las personas que trabajan en la institución.
	Significaciones ligadas a la motivación interna	Motivación personal, debida a factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional.
Bienestar psicológico	Significaciones ligadas a la aceptación de sí mismo, control	El individuo logra aceptar sus aspectos positivos y negativos, sintiéndose bien con lo obtenido en experiencias anteriores y percibe tener el control.
	Significaciones ligadas a la autonomía	Capacidad de decidir libremente, de forma acertada y confiable con sus ideas.
	Significaciones ligadas a los vínculos	Posibilidad individual de crear relaciones saludables, cordiales, de confianza, siendo empático y afectivo.
	Significaciones ligadas a los proyectos	Se asocia con las metas y planes de vida, y con ello, es consciente con el sentido de la vida.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semiestructurada. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por ordenación de estas.
	3.Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2.Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3.Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto Nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1.No cumple con el criterio (1)
2.Bajo Nivel (2)
3.Moderado Nivel (3)
4.Alto Nivel (4)

Dimensiones del instrumento:

- Primera categoría: Significaciones ligadas a la carga laboral
- Objetivo de la categoría: Analizar la percepción de la carga laboral de los trabajadores de primer nivel de atención.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cantidad de tareas</b>	<b>1.¿Hace cuánto tiempo labora en el centro de primer nivel de atención?</b>	4	4	4	
	<b>2.¿Cuáles son sus funciones dentro de su ámbito laboral y como lo realiza?</b>	4	4	4	

Ritmo de trabajo	3.¿Cómo considera que es su ritmo de trabajo para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	
Exposición a riesgos laborales y accidentes	4.Mencione a que accidentes o riesgo laborales está expuesta en su centro de trabajo	4	4	4	
Presión al realizar el trabajo	5.Mencione como percibe la presión laboral dentro de su centro de trabajo	4	4	4	
	6.Explique las dificultades que presenta en su centro de labores	4	4	4	

- Segunda categoría: Significaciones ligadas al apoyo directo
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción del apoyo directo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento laboral	7.Explique cómo sus superiores reconocen su esfuerzo en sus funciones	4	4	4	
Oportunidad de superación en el trabajo	8.Explique cuáles son sus metas y objetivos que se ha trazado en relación a su trabajo.	4	4	4	
	9.Explique las oportunidades que el trabajo le ofrece para aprender y crecer personal y profesionalmente(capacitaciones, actualizaciones)	4	4	4	
Apoyo de los superiores o compañeros de trabajo	10.¿Cómo expresa sus opiniones en su centro de trabajo y cómo reacciona sus compañeros?	4	4	4	

- Tercera categoría: Significaciones ligadas a la motivación interna
- Objetivos de la categoría: analizar la percepción de la motivación interna

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soporte familiar	11.¿cómo considera el apoyo de su familia frente a las adversidades del trabajo?	4	4	4	
	12.Cómo hace para organizar su tiempo entre las actividades del trabajo y de su hogar.	4	4	4	
Satisfacción profesional	13.¿Cómo describirías tu satisfacción profesional en la actualidad?	4	4	4	

- Cuarta categoría: Significaciones ligadas a la aceptación de sí mismo, control.
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción de aceptación de sí mismo, control.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identifico lo que quiero	1¿Cuándo se presentan problemas en su trabajo, usted se siente agobiada (o)? ¿Por qué?	4	4	4	
Opino lo que pienso	2¿Cómo actúa cuando las cosas no le salen como tiene pensado?	4	4	4	

- Quinta categoría: Significaciones ligadas a la autonomía
- Objetivos de la categoría: análisis de la percepción de la autonomía

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de metas	3.Explique qué metas personales y profesionales alcanzó.	4	4	4	

	4.Describa el reconocimiento que recibe por parte de sus superiores ante la realización de trabajo.	4	4	4	
libertad para expresarse	5.¿Puede tomar decisión con facilidad en su centro de trabajo? Explique	4	4	4	
	6.¿Ante situaciones de problemas que susciten en su centro de trabajos que decisiones opta tomar?	4	4	4	

- Sexta categoría: Significaciones ligadas a los vínculos
- Objetivos de la categoría: analizar la percepción de los vínculos

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contacto con las personas	7.¿Cómo considera que es su vida social o interacción social?	4	4	4	
	8.Explique cuando se presentan problemas extra laborales, recibe apoyo de sus compañeros de trabajo	4	4	4	

- Séptima categoría: Significaciones ligadas a los proyectos
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción de los proyectos

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	9.¿Cuáles son sus expectativas para el futuro?	4	4	4	
	10.¿Tiene la posibilidad de mejorar su nivel de vida en base a su trabajo en esta institución? ¿De qué manera?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan Méndez Vergaray**

**Especialidad del validador: Investigador Renacyt**

**19.de 10.del 2023**

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

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

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

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



---

**Firma del Experto validador**

**Dr. Juan Méndez Vergaray**

**Investigador Renacyt**

## Evaluación por juicio de experto (2)

Respetado juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Guía de entrevista no estructurada”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez:</b>	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ciencias sociales; Educación; Gestión pública; Pedagogía; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Mas de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de experto

### 8. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023.
Autor(es)	Monzen Tenorio, Gladys Andrea
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	40 minutos promedio minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	La guía consta de 7 categorías y 14 subcategorías, que incluyen 25 preguntas semiestructuradas. Tiene como objetivo Describir la relación de la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de primer nivel de atención

### 9. Soporte teórico

Escala/Área	Categoría	Definición
Calidad de vida laboral	Significaciones ligadas a la carga laboral	Se considera la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo, que incluyen los indicadores de: la cantidad de trabajo, las prisas y agobios, presión

		que se recibe por la cantidad de trabajo o para mantener la calidad
	Significaciones ligadas al apoyo directo	Se refiere al soporte emocional que brindan los directivos a las personas que trabajan en la institución.
	Significaciones ligadas a la motivación interna	Motivación personal, debida a factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional.
Bienestar psicológico	Significaciones ligadas a la aceptación de sí mismo, control	El individuo logra aceptar sus aspectos positivos y negativos, sintiéndose bien con lo obtenido en experiencias anteriores y percibe tener el control.
	Significaciones ligadas a la autonomía	Capacidad de decidir libremente, de forma acertada y confiable con sus ideas.
	Significaciones ligadas a los vínculos	Posibilidad individual de crear relaciones saludables, cordiales, de confianza, siendo empático y afectivo.
	Significaciones ligadas a los proyectos	Se asocia con las metas y planes de vida, y con ello, es consciente con el sentido de la vida.

#### 10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semiestructurada. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por ordenación de estas.
	3.Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2.Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3.Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto Nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1.No cumple con el criterio (1)
2.Bajo Nivel (2)
3.Moderado Nivel (3)
4.Alto Nivel (4)

Dimensiones del instrumento:

- Primera categoría: Significaciones ligadas a la carga laboral
- Objetivo de la categoría: Analizar la percepción de la carga laboral de los trabajadores de primer nivel de atención.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cantidad de tareas</b>	<b>1.¿Hace cuánto tiempo labora en el centro de primer nivel de atención?</b>	4	4	4	
	<b>2.¿Cuáles son sus funciones dentro de su ámbito laboral y como lo realiza?</b>	4	4	4	

Ritmo de trabajo	3.¿Cómo considera que es su ritmo de trabajo para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	
Exposición a riesgos laborales y accidentes	4.Mencione a que accidentes o riesgo laborales está expuesta en su centro de trabajo	4	4	4	
Presión al realizar el trabajo	5.Mencione como percibe la presión laboral dentro de su centro de trabajo	4	4	4	
	6.Explique las dificultades que presenta en su centro de labores	4	4	4	

- Segunda categoría: Significaciones ligadas al apoyo directo
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción del apoyo directo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento laboral	7.Explique cómo sus superiores reconocen su esfuerzo en sus funciones	4	4	4	
Oportunidad de superación en el trabajo	8.Explique cuáles son sus metas y objetivos que se ha trazado en relación a su trabajo.	4	4	4	
	9.Explique las oportunidades que el trabajo le ofrece para aprender y crecer personal y profesionalmente(capacitaciones, actualizaciones)	4	4	4	
Apoyo de los superiores o compañeros de trabajo	10.¿Cómo expresa sus opiniones en su centro de trabajo y cómo reacciona sus compañeros?	4	4	4	

- Tercera categoría: Significaciones ligadas a la motivación interna
- Objetivos de la categoría: analizar la percepción de la motivación interna

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soporte familiar	11.¿cómo considera el apoyo de su familia frente a las adversidades del trabajo?	4	4	4	
	12.Cómo hace para organizar su tiempo entre las actividades del trabajo y de su hogar.	4	4	4	
Satisfacción profesional	13.¿Cómo describirías tu satisfacción profesional en la actualidad?	4	4	4	

- Cuarta categoría: Significaciones ligadas a la aceptación de sí mismo, control.
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción de aceptación de sí mismo, control.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identifico lo que quiero	1¿Cuándo se presentan problemas en su trabajo, usted se siente agobiada (o)? ¿Por qué?	4	4	4	
Opino lo que pienso	2¿Cómo actúa cuando las cosas no le salen como tiene pensado?	4	4	4	

- Quinta categoría: Significaciones ligadas a la autonomía
- Objetivos de la categoría: análisis de la percepción de la autonomía

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de metas	3.Explique qué metas personales y profesionales alcanzó.	4	4	4	

	4.Describa el reconocimiento que recibe por parte de sus superiores ante la realización de trabajo.	4	4	4	
libertad para expresarse	5.¿Puede tomar decisión con facilidad en su centro de trabajo? Explique	4	4	4	
	6.¿Ante situaciones de problemas que susciten en su centro de trabajos que decisiones opta tomar?	4	4	4	

- Sexta categoría: Significaciones ligadas a los vínculos
- Objetivos de la categoría: analizar la percepción de los vínculos

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contacto con las personas	7.¿Cómo considera que es su vida social o interacción social?	4	4	4	
	8.Explique cuando se presentan problemas extra laborales, recibe apoyo de sus compañeros de trabajo	4	4	4	

- Séptima categoría: Significaciones ligadas a los proyectos
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción de los proyectos

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	9.¿Cuáles son sus expectativas para el futuro?	4	4	4	
	10.¿Tiene la posibilidad de mejorar su nivel de vida en base a su trabajo en esta institución? ¿De qué manera?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco**

**Especialidad del validador: INVESTIGADOR RENACYT**

**4 de 10 del 2023**



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

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

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

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

---

FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco  
N° DNI: 09333287  
Investigadora RENACYT  
Código: P0128932

### Evaluación por juicio de experto (3)

Respetado juez: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Guía de entrevista no estructurada”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez:</b>	Dr. Sebastian Sanchez Diaz
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación; estadista; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos, experto en validez de constructo; AFE y AFC.

#### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de experto

Nombre de la Prueba:	Calidad de vida laboral en el bienestar psicológico en trabajadores de centro de primer nivel de atención, Lima-2023.
Autor(es)	Monzen Tenorio, Gladys Andrea
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	40 minutos promedio minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	La guía consta de 7 categorías y 14 subcategorías, que incluyen 25 preguntas semiestructuradas. Tiene como objetivo Describir la relación de la calidad de vida laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores del centro de primer nivel de atención

#### 13. Datos de la escala:

##### 14. Soporte teórico

Escala/Área	Categoría	Definición
Calidad de vida laboral	Significaciones ligadas a la carga laboral	Se considera la percepción que el trabajador tiene de las demandas del puesto de trabajo, que incluyen los indicadores de: la cantidad de trabajo, las prisas y agobios, presión que se recibe por la cantidad de trabajo o para mantener la calidad

	Significaciones ligadas al apoyo directo	Se refiere al soporte emocional que brindan los directivos a las personas que trabajan en la institución.
	Significaciones ligadas a la motivación interna	Motivación personal, debida a factores internos que determinan la necesidad y, por tanto, la conducta motivada dirigida a la satisfacción profesional.
Bienestar psicológico	Significaciones ligadas a la aceptación de sí mismo, control	El individuo logra aceptar sus aspectos positivos y negativos, sintiéndose bien con lo obtenido en experiencias anteriores y percibe tener el control.
	Significaciones ligadas a la autonomía	Capacidad de decidir libremente, de forma acertada y confiable con sus ideas.
	Significaciones ligadas a los vínculos	Posibilidad individual de crear relaciones saludables, cordiales, de confianza, siendo empático y afectivo.
	Significaciones ligadas a los proyectos	Se asocia con las metas y planes de vida, y con ello, es consciente con el sentido de la vida.

#### 15. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semiestructurada. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por ordenación de estas.
	3.Moderado Nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3.Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2.Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3.Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto Nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1.No cumple con el criterio (1)
2.Bajo Nivel (2)
3.Moderado Nivel (3)
4.Alto Nivel (4)

Dimensiones del instrumento:

- Primera categoría: Significaciones ligadas a la carga laboral
- Objetivo de la categoría: Analizar la percepción de la carga laboral de los trabajadores de primer nivel de atención.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cantidad de tareas	1.¿Hace cuánto tiempo labora en el centro de primer nivel de atención?	4	4	4	
	2.¿Cuáles son sus funciones dentro de su ámbito laboral y como lo realiza?	4	4	4	
Ritmo de trabajo	3.¿Cómo considera que es su ritmo de trabajo para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	

<b>Exposición a riesgos laborales y accidentes</b>	<b>4.Mencione a que accidentes o riesgo laborales está expuesta en su centro de trabajo</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Presión al realizar el trabajo</b>	<b>5.Mencione como percibe la presión laboral dentro de su centro de trabajo</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>6.Explique las dificultades que presenta en su centro de labores</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

- Segunda categoría: Significaciones ligadas al apoyo directo
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción del apoyo directo

<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Reconocimiento laboral</b>	<b>7.Explique cómo sus superiores reconocen su esfuerzo en sus funciones</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Oportunidad de superación en el trabajo</b>	<b>8.Explique cuáles son sus metas y objetivos que se ha trazado en relación a su trabajo.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	<b>9.Explique las oportunidades que el trabajo le ofrece para aprender y crecer personal y profesionalmente(capacitaciones, actualizaciones)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>Apoyo de los superiores o compañeros de trabajo</b>	<b>10.¿Cómo expresa sus opiniones en su centro de trabajo y cómo reacciona sus compañeros?</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

- Tercera categoría: Significaciones ligadas a la motivación interna
- Objetivos de la categoría: analizar la percepción de la motivación interna

<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
--------------------	-------------	-----------------	-------------------	-------------------	---

<b>Soporte familiar</b>	11.¿cómo considera el apoyo de su familia frente a las adversidades del trabajo?	4	4	4	
	12.Cómo hace para organizar su tiempo entre las actividades del trabajo y de su hogar.	4	4	4	
<b>Satisfacción profesional</b>	13.¿Cómo describirías tu satisfacción profesional en la actualidad?	4	4	4	

- Cuarta categoría: Significaciones ligadas a la aceptación de sí mismo, control.
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción de aceptación de sí mismo, control.

<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Identifico lo que quiero</b>	1¿Cuándo se presentan problemas en su trabajo, usted se siente agobiada (o)? ¿Por qué?	4	4	4	
<b>Opino lo que pienso</b>	2¿Cómo actúa cuando las cosas no le salen como tiene pensado?	4	4	4	

- Quinta categoría: Significaciones ligadas a la autonomía
- Objetivos de la categoría: análisis de la percepción de la autonomía

<b>Indicadores</b>	<b>Item</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Logro de metas</b>	3.Explique qué metas personales y profesionales alcanzó.	4	4	4	
	4.Describa el reconocimiento que recibe por parte de sus superiores ante la realización de trabajo.	4	4	4	

libertad para expresarse	5.¿Puede tomar decisión con facilidad en su centro de trabajo? Explique	4	4	4	
	6.¿Ante situaciones de problemas que susciten en su centro de trabajos que decisiones opta tomar?	4	4	4	

- Sexta categoría: Significaciones ligadas a los vínculos
- Objetivos de la categoría: analizar la percepción de los vínculos

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contacto con las personas	7.¿Cómo considera que es su vida social o interacción social?	4	4	4	
	8.Explique cuando se presentan problemas extra laborales, recibe apoyo de sus compañeros de trabajo	4	4	4	

- Séptima categoría: Significaciones ligadas a los proyectos
- Objetivos de la categoría: Analizar la percepción de los proyectos

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad	9.¿Cuáles son sus expectativas para el futuro?	4	4	4	
	10.¿Tiene la posibilidad de mejorar su nivel de vida en base a su trabajo en esta institución? ¿De qué manera?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Sebastian Sanchez Diaz**

**Especialidad del validador: Investigador Renacyt**

**26.de 10.del 2023**

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

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

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

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



Dr. Sebastian Sanchez Diaz  
N° DNI: 09834807  
Investigador Renacyt  
Código: P0079394

## Anexo D: Desgrabado de Entrevistas

### Entrevista 1 (Odontóloga)

---

#### Subcategoría: Carga laboral

---

Laboro hace 06 años en el centro, fui contratada para el área de promoción de la salud, pero mientras paso el tiempo he sido designada para diferente áreas.

Realizó actividades preventivas en salud bucal, curaciones, extracciones limpieza, atendiendo 10 pacientes al día. Estoy a cargo también del área de promoción de la salud, ahí me encargo de las coordinaciones para campañas preventivas promocionales y reunión con las organizaciones de base. Cuando estoy en el centro puedo manejar si es que me piden a última hora ya que tengo mi máquina, documentos aprovecho mis horarios de guardia para poder hacer mis documentos de promoción de la salud y en mis atenciones a veces avanzo. Mis organizaciones son el momento pero priorizo en mis guardias para hacer las coordinaciones que son 5 veces a mes

En relación con el ritmo de mi trabajo, considero que es demandante, ya que como cirujano dentista tendría que trabajar con un apoyo o técnico, pero nosotros mismos tenemos que hacer varias cosas, llenar fichas, FUAS, HIS, más aún cuando se tiene que hacer tratamiento de restauración de resina se trabaja a 4 manos, nosotros y un ayudante porque necesitamos que succionen el agua del paciente, sacar la resina, sentarlo es realmente estresante, yo particularmente para una restauración compleja me demoro hasta 40 minutos y según el MINSA el reglamento menciona que son 20 minutos por pacientes; encima sin apoyo es muy estresante. Eso sí al comienzo si nos pusieron pero luego con las actividades que salen de un momento a otro, designan al personal a otras funciones y nosotros nos quedamos desabastecidos, así que mejor decimos que no nos apoyen si no va a hacer perenne hasta decirte que he acabado con contractura en el hombre por el esfuerzo que hago en las atenciones, ya está afectando mi salud.

Sin embargo dada la carga de trabajo particularmente yo misma me presiono, porque en cuestión de producción soy la que más indicadores tiene pero es contraproducente porque si está afectando a mi salud, actualmente si hay presión porque ahora cada paciente saca cita en admisión y ellos los consolidan, cuando antes nosotros dábamos la cita directamente y eso nos permitía saber cuántos pacientes atender.

Como puede ver, es un trabajo muy demandante, pero como odontólogos creemos que hace falta de apoyo técnico odontológico para agilizar el trabajo y no sobrecargarnos en atención y llenar documentos.

Además, uno se enfrenta a riesgos de contraer enfermedades, hepatitis COVID 19, enfermedades respiratorias, infección de vías aéreas, nosotros estamos en contacto con la boca del paciente

también por eso que es de gran importancia los equipos de protección personal, el centro de salud si nos proporciona lo que es mascarilla quirúrgica kn95, gorro mandilón, protector facial y guantes.

---

---

**Subcategoría: Apoyo directo**

---

Con relación a mis opiniones, en realidad soy de perfil bajo, todo el movimiento y ajetreo se ve en las mañanas, el turno tarde no es tanto alboroto por lo general pero si expreso mi incomoda ante algo que no me parece, pero le digo al de RRHH para que él pueda intervenir.

En lo que se refiere al reconocimiento por el trabajo, hasta el momento no he recibido felicitaciones por parte del jefe por ejemplo por haber alcanzado la meta de producción, cada uno trabaja por sí solo, me parece que en si es con todas las áreas que no reciben felicitaciones, solo te mencionan cuando hay trabajo por hacer, aunque si he visto que con el área de enfermería si han felicitado cuando han llegado a su meta de VAN CAN, pero me siento tranquila porque se cuál es mi esfuerzo pero estoy abusando físicamente, además yo misma me pago mis terapias.

En cuanto a mis metas y objetivos con referencia al trabajo, esta empezar mi estudio de especialidad ortodoncia.

Aunque en el trabajo se dan actualizaciones por parte de las plataformas de MINSA cursos y actualizaciones, o nos invitan a congresos para participar, pero también ya depende de uno poder darse el tiempo para poder inscribirse. Pero si puedo decir que se cuenta

---

**Subcategoría: Motivación interna**

---

Con relación a mi satisfacción con mi trabajo, considero que estoy bien porque cumplo hasta sobrepaso con mis indicadores, aunque sacrifico otras cosas en este caso mi aspecto físico, pero me siento satisfecha por lo logrado pero viendo mi físico como estoy si está afectando mi salud

En ese caso, mi familia siempre está ahí cuando tengo problemas laborales, como cuando estuve mal de mí hombro, me dicen que descanse, que no haga mucho esfuerzo, hasta me da masajes (Risas), a veces si me llaman la atención me dicen que ya no atiendan más pacientes.

En cuanto a la organizar de mi tiempo entre las actividades del trabajo y de mi hogar, tengo horarios establecidos, separados, en la mañana lo dedico a mi hogar ahí si no contesto nada de llamadas de trabajo, hago todo lo que puedo en la mañana y luego me vengo al trabajo vivo a 15 minutos así que no tan lejos, hay tiempo separado, trato de no mezclar el trabajo con el hogar.

---

**Subcategoría: Aceptación de sí mismo-Control**

---

Siempre hay problemas en el trabajo y claro, cuando hay presión para la atención con los pacientes, muchas veces lo transmito a mis pacientes con mi atención o poca paciencia, si me he dado cuenta me pongo histérica, un día vino un paciente tarde y no lo atendí, es algo que tengo que mejorar llego después de una hora de su cita y le dije que no le atendería porque no llego a la hora por más que me habían explicado no lo atendí, y eso me asa cuando tengo presión en el trabajo.

---

---

Ahora cuando no pasan las cosas como tengo pensado no me molesto ni me resiento, cuando estoy molesta se me escapan palabras duras o le hago sentir a la otra persona que si estoy molesta, eso sí reconozco

---

#### **Subcategoría: Autonomía**

---

En cuanto a reconocimiento por parte de mis superiores por el trabajo realizado, no recibo por parte del jefe de establecimientos, en el servicio mi colega es la encargada pero igual cada uno se preocupa por su atención no hay un reconocimiento cada uno se preocupa en su trabajo.

Con relación a las metas personales y profesionales alcanzadas siento que me adapte, cuando inicie al trabajo pensé que no me iba acoplar al grupo, horario o trabajo pero si lo hice me adapte. Otra meta es acabar mi carrera cirujano dentista, como también hace poco lleve un curso en el MINSA llegue a terminar y hasta me dieron constancia de aprobar el curso.

En tema de toma de decisiones, esta es a medias, ya que mi colega es la responsable de servicio, con ella debo de coordinar los horarios, las vacaciones para que no se quede desabastecido el servicios, es difícil tomar decisiones todo tiene que ser coordinado con ella.

Y si se presentan problemas mayormente me comunico, lo hablo para buscar la solución.

---

#### **Subcategoría: Vínculos**

---

Con respecto a mi vida social e interacción social en la actualidad por temas personales es limitado, pero eso si a mí no me gusta tener problemas con nadie así que es tranquilo, en el trabajo tengo compañeros de trabajo, amigos tengo de mi casa o de otros espacios, pero si soy de hablar y socializar, un poco reservada pero si considero que tengo amistades.

Cuando he tenido problemas extralaborales y se enteran lo que sucede si he recibo de apoyo de ellos, por ejemplo en una oportunidad estaban llegando más profesionales así que el jefe me dijo que compartiría espacio con otra área porque según él, promoción de la salud no se hacía muchas cosas, pero me parecía injusta esa decisión, mis compañeros también abogaron por mí y me dieron apoyo ánimos y a las finales me dejaron en mi consultorio. Otra situación que me acuerde, cuando a veces la DIRIS nos menciona sobre campañas que sale de un momento a otro, antes los servicios no querían apoyar, pero ahora hago un documento y le entregó personalmente a cada estrategia y ahora si me responden y participan, eso es un claro ejemplo de apoyo de ellos.

---

#### **Subcategoría: Proyectos**

---

En cuanto a mis expectativas para el futuro, en mi trabajo es trabajar tranquilamente sin carga laboral de verdad me está afectando mi salud, por el sobreesfuerzo que estoy realizando.

Sobre la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución, considero que lo que trabajamos en el MINSA deberíamos valorar lo que recibimos porque

---

---

así nomás no se tiene ese sueldo, este trabajo me da experiencia hasta para poder trabajar en otra parte solo me faltaría la especialidad para completar y si es posible irme a trabajar a un hospital. Pero no me quejo estoy bien en el lado económico que es lo importante.

---

## **Entrevista 2 (Trabajadora social)**

---

### **Subcategoría: Carga laboral**

---

Hace 11 meses he comenzado a laboral en el centro de salud. Mis funciones son puntuales cuando se tiene campañas programadas me encargo de la coordinación ya sea con instituciones externas de la jurisdicción y también con el personal del centro, para los insumos que los profesionales llevaran a la campaña. Otra función es también coordinar con los dirigentes, mercados, agentes comunitarios para la difusión, colegios. También soy responsable de padrón nominal que se encarga de evaluar la situación y atenciones de salud de niños menores de 6 años y mi trabajo es realizar un seguimiento a través de llamada telefónica a las mamás. Realizo las coordinaciones con la municipalidad con referente a un apoyo social de acuerdo con el paciente que viene y se acerca a mi servicio ya sea por situación socioeconómico, por ejemplo viene un señor de bajos recursos, que no tiene familia, no cuenta para su alimentos, viene y me pide que le apoye para tener el acceso en un comedor popular, entonces viene a mi servicio y encuentro esa alianza con esa organización social. También realizo cuando hay festividad en el centro de salud me encargo de las coordinación para los cumpleaños.

En relación al ritmo de trabajo considero que es ajustado, ya que trato al terminar el día cumplir todos mis actividades, pero sí creo cumplir un 80% en ciertas actividades maso menos los casos sociales o en las campañas, también lo que se tiene que realizar en el padrón nominal que consiste en llamar a las mamás de los niños menores de 6 años para las atención, si tengo varias actividades y responsabilidades dentro del centro de salud, ante todo esto trato de ajustarme para no sobrecargarme pero siempre hay cosas que salen de un momento a otro.

En relación con la presión laboral, pese a las diversas actividades que tengo que realizar no siento tanta presión, porque si bien es cierto hay un médico jefe pero quien realiza las funciones soy yo la única y trato de organizarme bien para cumplir la mayoría de las actividades.

Respecto a si hay las dificultades en el trabajo sí las hay, porque no todos los profesionales se comprometen, ponen peros o tienen ideas negativas, no se evidencia el trabajo en equipo, porque se supone que es el mismo objetivos para todos se debería de trabajar, pero no se trabaja en equipo.

Con los accidentes o riesgo laborales, siempre se da que hay un paciente que no está al 100% atendido que no se siente satisfecho con las atenciones, y pueda ser que vienen para hacer atendidos pero ya en centro se encuentra saturado y reclaman, gritan, insultan dicen: que para que hay una trabajadora social sino van a apoyar, eso es si es

---

---

adentro del centro. Y por la parte externa también estamos expuestos por ser un lugar metido estamos expuestas a robos

---

**Subcategoría: Apoyo directo**

---

Respecto a mis opiniones debo decir que al principio no había apoyo, como yo era nueva no me conocían, aparte que después de 25 años contrataron una trabajadora social y muchos no estaba de acuerdo, más los nombrados que son los más especiales en el trabajo, quizás por ahí había conflicto con los profesionales, porque no les gusta que le digan lo que tienen que hacer, pero si percibí el apoyo del jefe que me da mi lugar, este conflicto era con el personal de salud y personal administrativo con el de limpieza vigilantes que son nombrados, al llegar se indignaron con mi presencia, pero ante eso voy de frente al médico jefe para que pueda apaciguar el problema.

En relación con el reconocimiento de mi trabajo, se visualiza porque antes que entre no había el contacto entre establecimiento de salud y comunidad, antes que este ahí habido una separación no había información a la comunidad de los servicios que brindaban el centro de salud, además los pacientes no se sentían seguros para hacer atendidos, había rechazo, puedo decir que he tratado y se ha logrado que haya una relación estrecha entre comunidad y centro de salud y eso es lo que jefe resalta en ocasiones.

Con respecto a mis metas y objetivos en el trabajo, desde que ingrese y vi la realidad de la separación entre establecimiento de salud y comunidad mi objetivo fue romper esa distancia entre profesional de salud y personas de la comunidad, porque hasta en anteriores oportunidades habían denuncias de los pobladores con el centro de salud, al ver eso me dije a mi misma logre un cambio en esta localidad y me llena de orgullo, asimismo, he logro que cada paciente se vaya satisfecho con su atención, te cuento una anécdota un día llego una señora una paciente que tenía que era caso social, que solicitaba carnet de CONADIS, no solo de ella también de su hijo que los dos eran discapacitados, uno porque la señora era mayor de edad y su hijo que tenía habilidades especiales, logre que los dos tengan sus carnet y los pacientes te agradecen hasta te quieren invitar a su casa a comer ahí te das cuenta que cumpliste con el objetivo de atender al paciente. Como otra meta también es haber acabado los cursos de capacitación que nos brinda y recibir mi constancia de participación.

En cuanto a las oportunidades que el trabajo ofrece para aprender y crecer personal y profesionalmente, bueno no se brinda muchas capacitaciones, si hablamos personalmente son pocas pero si las que teneos como padrón nominal cursos de actualización de promoción de la salud y al finalizar los cursos nos brinda constancia.

---

**Subcategoría: Motivación interna**

---

Con respecto a la satisfacción profesional, bueno, son dos realidades diferentes ya que anteriormente trabajaba en empresa privada y la realidad es otra, ahí es que todos tienen todos trabajan, no es igual trabajar con la comunidad que tienen muchas carencias, ya sea económico, enfermedad, violencia, son dos realidades diferentes que siento que

---

---

estoy atendiendo, y eso me ha hecho ver a mi misma que no todo es color de rosa, ya que hay pacientes que te agradecen con solo ser escuchar, mientras que una empresa privado le interesa la producción sin preocuparse por el otro.

En el tema del apoyo familiar frente a las adversidades del trabajo, yo soy de las personas que no me gustan cargar los problemas de trabajo, trato que ellos no se involucren mucho, ya si se me ve en la cara y me preguntan le respondo de forma puntual lo que pueda suceder, pero muy rara vez porque la verdad temas del trabajo lo dejo de la puerta para afuera de mi casa, lo bueno es que mi familia no me antepone sus ideas o insisten para saber que sucede, si me apoyan están ahí para brindarme una mano.

En la organización del tiempo entre las actividades del trabajo y de mi hogar, debo decir que todas las mañanas salgo a trabajar temprano así que todas las noches trato de organizarme con la comida, tengo una perrita que tengo que dejar su comida lista, ordenar mi cuarto. Mi trabajo es de lunes a viernes, ya sábado y domingo si aprovecho para estar con mi familia como también apoyar con la limpieza general de la casa, pero si trato de que no se mezcle lo laboral con los familiar.

---

#### **Subcategoría: Aceptación de sí mismo-Control**

---

En lo que respecta a problemas en el trabajo, sé que no puedo resolver sola, busco apoyo, cuando comencé el trabajo la única que me apoyo fue mi compañera Gerald que es enfermera pero por su misma carga no me podía explicar mucho, me acuerdo que otro personal me recomendó ir a otro centro de salud cercano a conversar con colegas para que me orienten de cómo era el trabajo en el centro de salud y eso hice me fui al centro de salud cercano y mi colega me explico puntos claves que debía de realizar en mi servicio social.

En el caso cuando las cosas no le salen como pienso, busco apoyo para que me puedan orientar, si algo no sale como tenía pensado busco información ya sea por mi medio o sino a mis compañeros

---

#### **Subcategoría: Autonomía**

---

Respecto al reconocimiento por parte de los superiores sobre el trabajo realizado, las veces que converso con el jefe del centro de salud me orienta y apoyo ante dificultad, además al comienzo cuando ingrese no se contaba con un espacio para el servicio social, el jefe busco la manera de proporcionarme mi espacio que sea adecuado para las atenciones del paciente que tiene que ser confidente, yo sé que mis compañeros tiene otro concepto sobre él pero yo sí puedo decir que si me brinda su apoyo cuando lo necesito.

En relación con las metas personales y profesionales que he logrado en lo personal y profesional, logre haber entrado al trabajo en el sector público, en lo personal sentía que no me podía estancar.

Y en cuanto a la toma de decisiones, si claro en cuanto a mis funciones mi servicio social sí, es una ventaja poder ser la única en el servicio porque tomo decisiones con libertad, claro que con autorización del jefe del establecimiento, en la actualidad como

---

---

el jefe del centro conoce mi trabajo la mayoría de los casos se tomó decisiones con facilidad.

Si se presentan problemas, mi postura ante ello es opinar, dar una respuesta, ahora depende de la otra persona que quiera que le apoyen o no, depende de ellas, siempre busco brindar propuesta de solución

---

#### **Subcategoría: Vínculos**

---

Con relación a mi vida social e interacción social, la verdad que soy una persona empática, me gusta escuchar considero que algo positivo, viene a mi o cuando salgo a la calle o en la tienda y me encuentro con un familiar o amigo me hablaban de sus problemas y a mí me gusta escuchar, hay personas que no buscan consejos que solo buscan que los escuchen y me considero ese tipo de personas que escuchan a los demás y eso hace que tenga amigo ya sea en el trabajo, también en mi casa, me gusta escuchar porque percibo que las otras personas se sienten aliviados y tranquilos.

Finalmente con respecto a los problemas extralaborales, la verdad que no me gusta involucrarme, tiene que ser el problema fuerte, porque la verdad que no me gusta ventilar mis problemas, a menos que tenga mucha confianza con la persona, ero por lo general no me gusta hablar muchos de mis problemas

---

#### **Subcategoría: Proyectos**

---

En lo que se refiere a las expectativas de futuro, mi proyecto de vida es seguir actualizándome, seguir mejorando, aprender cada vez más estoy buscando estabilizarme en un centro de salud y seguir estudiando, ahora estoy pensado estudiar una maestría en Gestión de salud y para el 2024 debo ya empezar.

En cuanto a la mejora de mi nivel de vida por mi trabajo, considero que como experiencia sí, porque tengo claro que es estar en un establecimiento de salud pesa en mi currículum para más adelante, solo sería en ese caso porque lo económico no es tan bueno, pero igual me ajusto a mi realidad y posibilidades.

---

### **Entrevista 3 (Enfermera técnica)**

---

#### **Subcategoría: Carga laboral**

---

Trabajo hace dos años aproximadamente y he estado en diferentes áreas, como promoción de la salud, tóxico, área de tuberculosis. Depende de mí programación: más estoy en tbc, PROMSA, tóxico

Con respecto a mis funciones, iniciamos por :

PROMSA: coordinar con diferentes instituciones educativas, municipalidad, organizaciones, vaso de leche, comedores populares, ollas comunes, dirigentes, coordinaciones para organizar campañas integrales, sesiones educativas, orientadas a las personas familias sobre los diferentes temas de la salud. En el centro de salud nuestro trabajo es prevención y promoción de la salud y en lo que es,

---

---

TOPICO: Evaluar al paciente, se clasifica por urgencias, si es urgencia, si el paciente presenta signos de riesgo pasa por el doctor, luego mandamos al paciente a que saque su historia, luego terminamos con el registro y así es atendido por el médico.

TBC: el programa de tbc tenemos lista de pacientes que reciben su tratamiento, hay pacientes que toman todo el día o interdiaria sus pastillas y estar observando al paciente, hay algunos pacientes que están citados pasar por el médico o sacar sus placas de ahí al mes.

Con relación al ritmo de trabajo, llego atender a todos los pacientes que tengo programado en el día, porque no puedo dejar descontento a los pacientes porque te reclaman, trato de atender rápido, para mí es importante que la información llegue rápido al doctor para que lo puedan atender, considero que mi trabajo es normal cumplo todo dentro de mi horario de trabajo

Hay presión laboral la mayoría parte del tiempo, hay presión todos los días, actualmente ya me acostumbre, me adapte a trabajar bajo presión, hay mucha presión cuando el cargo de tu compañero te lo dejan a ti, cuando te mandan a un servicio eres responsable y te haces cargo, más cuando falta un compañero es más la carga la presión porque no solo haces una función en mi caso, hago triaje admisión hasta llevarlo a la atención con el doctor

En lo que se refiere a las dificultades que presenta en su centro de labores, como PROMSA, carencias no me mandan materiales para desarrollar los comunicados, en la puerta del puesto de salud o en los mercados para las campañas, no tenemos materiales de escritorio y tengo que sacar de mi dinero para pagar, actualmente ya siento que lo he normalizado, no tengo un lugar para promoción de la salud ya que el establecimiento es muy pequeño, no hay espacio, tengo una gaveta donde guardo mis cosas, no tengo ni mesas ni escritorio ni computadora, toda información que me pueden pedir tengo que hacerlo desde mi casa, por mi tranquilidad emocional yo los informes lo hago en mi casa, aunque me dicen porque no lo haces en el establecimiento, yo respondo que prefiero hacerlo desde mi casa, porque si no me dicen que me apure con la maquina o me pidan otras cosas.

Y con relacion a los accidentes o riesgos laborales en el trabajo, debo precisar que hay muchos códigos blancos, en tbc, sabemos quién ha salido reactivo positivo, hay pacientes que son multidrogos a ellos les tenemos que aplicar sus inyecciones, tenemos que tener mucho cuidado ahí se corre el riesgo, en tópico no sabemos quién está enfermo o su enfermedad contagioso, estoy muy expuesta a peligros

---

**Subcategoría: Apoyo directo**

---

En relacion a mis opiniones en mi centro de trabajo, debo decir que hay discrepancia , hay injusticia, soy piña para eso, por ejemplo a mí me reclaman algunas cosas, y yo digo ya lo haré y cuando yo digo en que pueden fallar los demás se recienten, tuve un impase con una compañera, habían traído un glucómetro nuevo, bueno la médico jefe me mando a sacar descarte, el glucómetro estaba normal, hice el dosaje y luego lo guarde, porque

---

---

es así como hacemos que luego de utilizar los guardamos para la siguientes tomas en tópico, entonces una compañera que iba a tomar un lunes en un colegio me pregunta donde deje el glucómetro le dije donde fue, y me dice que comienza a falla el glucómetro, realizo el tamizaje pero comenzó a fallar el glucómetro, luego el día siguiente y me dice: el glucómetro está fallando y le digo no lo sé porque usted lo utilizo último, y le dije pero yo le entregue bien y al día siguiente yo cuando quiero utilizar estaba saliendo error, luego pasa algunos días y me dice porque no me avisaste que estaba fallando el glucómetro y negó que ya sabía y hablo con la médico jefa hizo su reclamo, cuando hablo con la doctora luego reconoció lo que hizo, yo me quede sorprendía de todo lo que estaba pasando, lo bueno que la doctora salió a mi favor y me dijo que esté tranquila. Cuando termino el día me pidió disculpa la compañera que había tenido un día pesado luego de hacerme sentir mal.

Cuando me expreso siento que los demás se siente aludidos con algunos comentarios y no entiendo por qué pero, ya lo estoy sobrellevando.

La opinión que me dio mi jefe es la que más me importa, Nelly eres muy creativa y trabajadora, te estas esforzando estas mejorando, lo estás haciendo bien

Con respecto a mis metas y objetivos, continuar con la empatía hacia mis pacientes, siempre el buen trato con ellos, mejorar más mas en mi forma de ser para con mis compañeros, seguro al pasar del tiempo respondemos un poco alterados, mejorar en ese aspecto no está fuerte, pero debemos sobrellevarlo

Mi trabajo me ayuda a desarrollar como profesional las capitaciones que recientemente, me aportan para expandir mis conocimientos

---

#### **Subcategoría: Motivación interna**

---

En cuanto a mi satisfacción profesional, si tuviera que comparar la Nelly de como ingreso a como esta ahora es otra definitivamente y eso es bueno y me siento orgullosa he aprendido demasiado, cuando inicie estaba asustada no sabía qué hacer, ahora ya domino mis funciones además que cada día es un nuevo aprendizaje para mi me siento tranquila por ese lado, también que las capacitaciones que recibo ayuda en crecer profesionalmente

De otro lado, cuando tengo adversidades en mi trabajo, mi familia me ayuda, agradezco infinitamente el apoyo de mi esposo y mis hijos son una bendición, tengo dos una que ya acabo el colegio y la otra que está en segundo de secundaria, me ayuda en casa es también un alivio, con mi esposo no dividimos los gastos del hogar y eso también me pode tranquila

En el aspecto de organización de mis actividades del trabajo y de mi hogar, lo bueno es que mi hija la mayor se queda en casa y me ayuda con los quehaceres, me ayuda a cocinar atender a su hermana, ya cuando llego me encargo de las tareas, en cuanto a los tiempo si es manejable ya que mis horarios de trabajo son de 08am a 02pm eso me permite estar con mi familia en la tarde o noche.

---

#### **Subcategoría: Aceptación de sí mismo-Control**

---

---

Cuando hay problemas en mi trabajo, me siento apenada por las cosas que pueden pasar y más aún cuando se trata de la relación con los compañeros y cuando las cosas no salen como las había pensado, yo reniego en mi interior, me molesto rápido, pero soy de las personas que están molesta pero estoy sonriendo por adentro estoy haciendo hígado, hay ocasiones que s exploto así cuando una vez le dije a una persona usted saca lo peor de mi ( risas), mayormente soy tranquila y pasiva

---

#### **Subcategoría: Autonomía**

---

En cuanto al reconocimiento por mi trabajo, me mencionan cuando hago las cosas bien, recibo palabras de aliento, ahora me dicen que estoy un poco relajada porque ya conozco más los temas que tengo que hacer y me bromean que me darán más trabajo

En cuanto a mis metas personales y profesionales alcanzadas, termine mi carrera de técnica de enfermería fue lo que me propuse desde pequeña, ahora es continuar con la carrera solo que hay situaciones familiares que me puedan impedir. Si considero que estoy actualizada en los temas de mi trabajo

Si hay que tomar una decisión, debo decir que actualmente si puedo tomar decisiones ya me dejan, antes me decían quién era para tomar decisión, ya que había un grupo constituido, hoy en día me adapte y acople eso hace que consideren mis opiniones, o me dicen si tenías razón así era, y me piden disculpas en ocasiones.

Y si se presentan problemas, considero que si me es difícil porque en las áreas donde me toca el turno dependo de otras personas y no tengo esa libertad para tomar decisiones, sin embargo cuando hay dificultades si tengo la posibilidad de ir hablar con la jefe para buscar una solución a lo que epoda estar sucediendo, ya es diferente a como ingrese la situaciones es distinta.

---

#### **Subcategoría: Vínculos**

---

Mi vida social en el trabajo, puedo decir tengo compañeros de trabajo pero solo en temas laborales, fuera del trabajo tengo pocas amigas, mi mayor parte lo paso con mis hijos.

Si en algún momento se me presentan problemas extralaborales, si recibo apoyo por parte de mis compañeros de trabajo, yo soy bien sentimental ante cualquier circunstancia reaccionó con llanto, y en esos momentos tengo compañeros que si me dan palabra de aliento para sobresalir esa situación

---

#### **Subcategoría: Proyectos**

---

Con respecto a mis expectativas para el futuro, uno de mis sueño es irme de Lima y estar al lado de mis padres para cuidarlos que los extraño mucho, me cuesta esta situación pero sé que es por el bien de mis hijos, también me acorde que mi sueño era tener una farmacia he estado averiguando y me dicen que es un gasto de 20.000 pero actualmente es difícil encontrar ese dinero tener una meta me gustaría ojala se pueda cumplir en un futuro. En cuanto a la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en el centro, no, porque el sueldo es poco, lo ventajosos es que tengo a mi esposo, nos

---

---

ayudamos con el sueldo, nos distribuimos los gastos de mis hijos, eso sí tengo mucho apoyo de él y eso es una gran bendición

---

## ANEXO D: Proceso de codificación

CATEGORIA /SUBCATEGORIA	GOD	EVITS	NETE
	(A) "Mi ritmo de trabajo es demandante y estresante más aún cuando no se cuenta con apoyo técnico. Por ejemplo para una curación con resina yo demoro 40 minutos y el reglamento del MINSA dice que debe ser 20 minutos"	(A) "Varias actividades y responsabilidades dentro del centro de salud, ante todo esto trato de ajustarme para no sobrecargarme pero siempre hay cosas que salen de un momento a otro."	(A) "Mi trabajo es normal cumplo todo dentro de mi horario de trabajo."
	(A) "Ante pedidos imprevistos de trabajo, aprovecho mis noches de guardia para avanzarlos"	(A) "Frente a la presión del trabajo, trato de organizarme, pero aun así, sólo cumplo con el 80% de mis actividades"	(A) "Hay presión laboral la mayoría parte del tiempo, todos los días, aunque ya me acostumbre, me adapte a trabajar bajo presión."
<b>Carga laboral</b>	(A) Pese a la presión de trabajo cumplo con mis funciones, pero por el esfuerzo que hago, ello está afectando mi salud"	(A) "Siempre hay dificultades, principalmente porque no se trabaja en equipo"	(A) "Las dificultades están relacionadas con la falta de material y equipos, por ello para mantener mi equilibrio emocional, mi trabajo lo hago en casa"
	(A) "Uno se enfrenta a riesgos de contraer enfermedades, hepatitis COVID 19, enfermedades respiratorias, infección de vías áreas, nosotros estamos en contacto con la boca del paciente"	(A) "Muchas veces hay insatisfacción en los pacientes porque el servicio se encuentra saturado, generando incomodidad en ellos y en el personal médico"	(A) "Se corre el riesgo de contagiarse de alguna enfermedad en el tóxico"

(A) "existe mucha presión en mi trabajo, que me lleva a realizarlo fuera de mi horario normal, exigiéndome esfuerzo que afecta mi salud, pues hay riesgos de contraer enfermedades"

(A) "Hay presión de trabajo, pero siempre trato de cumplir ajustando los tiempos, sin embargo, muchas veces se presentan dificultades por no trajarse en equipo, lo cual afecta a los servicios brindados, generando insatisfacción en los pacientes"

(A) "Hay presión laboral y dificultades pero cumplo con todo dentro de mi horario de trabajo, aunque muchas veces llevo trabajo a casa"

---

(B) Soy de perfil bajo, pero si hay algo que me incomoda lo comunico al área de RR.HH."

(B) "Cuando llegue, no tuve apoyo del personal del centro por ser nueva, sin embargo, el jefe me apoyo para poder cumplir con mi trabajo"

(B) "en mi centro de trabajo, debo decir que hay discrepancia, hay injusticia, por ejemplo a mí me reclaman algunas cosas, y yo digo ya lo haré y cuando yo digo en que pueden fallar los demás se recienten"

(B) "Hasta el momento no he recibido ningún reconocimiento por parte de mi jefe por llegar a mis metas, que me genera esfuerzo afectando mi salud"

(B) "Si he experimentado el reconocimiento por parte de mi jefe, cuando pude llevar a cabo una mayor integración entre la comunidad y el centro de salud"

(B) "Existe mucha desconfianza, pero la opinión que más valoro es la de mi jefe"

#### **Apoyo directo**

(B) "Hay oportunidades de actualización, capacitación, cursos, pero en las plataformas del MINSA, todas ellas certificadas"

(B) "Me llena de orgullo haber logrado que cada paciente se vaya satisfecho con su atención"

(B) "Con respecto a mis metas y objetivos, continuar con la empatía hacia mis pacientes, siempre el buen trato con ellos"

(B) "No hay reconocimiento por el cumplimiento de metas, a pesar de esforzarme por ello, incluso afectando mi salud"

(B) "He logrado gracias al apoyo de mi jefe, cumplir con algunas de mis metas, con lo cual me siento satisfecha"

(B) "Hay presión de trabajo, pero siempre trato de cumplir ajustando los tiempos, sin embargo, muchas veces se presentan dificultades por no trajarse en equipo, lo cual afecta a los servicios brindados, generando insatisfacción en los pacientes"

---

	(C) "Estoy satisfecha porque cumplo sobrepaso mis indicadores, sacrificando incluso mi aspecto físico y afectando mi salud"	(C) "He podido darme cuenta que existen dos realidades, al trabajar en el sector público y privado. Para uno es importante la productividad, mientras que para otro el aspecto social"	(C) "Estoy muy satisfecha con lo aprendido, ahora domino mis funciones y cada día es un nuevo aprendizaje"
	(C) "Mi familia siempre está ahí cuando tengo problemas laborales, como cuando estuve mal de mí hombro"	(C) "Se diferenciar lo que es trabajo y familia, por ello suelo no llevar la carga y problemas laborales a casa"	(C) "Cuando tengo adversidades en mi trabajo, mi familia me ayuda, agradezco infinitamente el apoyo de mi esposo y mis hijos son una bendición"
<b>Motivación interna</b>	(C) "Tengo organizado mis tiempos para mi hogar y mi trabajo"	(C) "Organizo mi tiempo para cumplir con mis labores en casa y e el trabajo, aunque de lunes a sábado, más tiempo doy al trabajo y sólo domingo me dedico 100% a casa"	(C) "Mi espacio con mi hogar es en la tarde y noche, cumplo con mi trabajo en la mañana y no involucro el trabajo con mi familia"
	(C) "Cumplo con mi trabajo y ante problemas laborales tengo el apoyo de mi familia. Por ello organizo bien mi tiempo"	(C) "Trato de cumplir con mis temas laborales, aunque no existe reconocimiento, pero si pongo un límite en cuanto a mi tiempo en el hogar, en el cual no hago ningún tipo de trabajo"	(C) "Cumplo con mis actividades laborales y ante dificultades tengo a mi familia como soporte, por ello no llevo carga laboral a casa"

---

CATEGORIA /SUBCATEGORIA	GOD	EVITS	NETE
<b>Control de si mismo</b>	(A) "Mi ritmo de trabajo es demandante y estresante más aún cuando no se cuenta con apoyo técnico. Por ejemplo para una curación con resina yo demoro 40 minutos y el reglamento del MINSA dice que debe ser 20 minutos"	(A) "Varias actividades y responsabilidades dentro del centro de salud, ante todo esto trato de ajustarme para no sobrecargarme pero siempre hay cosas que salen de un momento a otro."	(A) "Mi trabajo es normal cumplo todo dentro de mi horario de trabajo."
	(A) "Ante pedidos imprevistos de trabajo, aprovecho mis noches de guardia para avanzarlos"	(A) "Frente a la presión del trabajo, trato de organizarme, pero aun así, sólo cumplo con el 80% de mis actividades"	(A) "Hay presión laboral la mayoría parte del tiempo, todos los días, aunque ya me acostumbre, me adapte a trabajar bajo presión."
	(A) Pese a la presión de trabajo cumplo con mis funciones, pero por el esfuerzo que hago, ello está afectando mi salud"	(A) "Siempre hay dificultades, principalmente porque no se trabaja en equipo"	(A) "Las dificultades están relacionadas con la falta de material y equipos, por ello para mantener mi equilibrio emocional, mi trabajo lo hago en casa"
	(A) "Uno se enfrenta a riesgos de contraer enfermedades, hepatitis COVID 19, enfermedades respiratorias, infección de vías áreas, nosotros estamos en contacto con la boca del paciente"	(A) "Muchas veces hay insatisfacción en los pacientes porque el servicio se encuentra saturado, generando incomodidad en ellos y en el personal médico"	(A) "Se corre el riesgo de contagiarse de alguna enfermedad en el tóxico"
	(A) "existe mucha presión en mi trabajo, que me lleva a realizarlo fuera de mi horario normal, exigiéndome esfuerzo que afecta mi salud, pues hay riesgos de contraer enfermedades"	(A) "Hay presión de trabajo, pero siempre trato de cumplir ajustando los tiempos, sin embargo, muchas veces se presentan dificultades por no tragarse en equipo, lo cual afecta a los servicios brindados, generando insatisfacción en los pacientes"	(A) "Hay presión laboral y dificultades pero cumplo con todo dentro de mi horario de trabajo, aunque muchas veces llevo trabajo a casa"

(B) Soy de perfil bajo, pero si hay algo que me incomoda lo comunico al área de RR.HH."

(B) "Cuando llegue, no tuve apoyo del personal del centro por ser nueva, sin embargo, el jefe me apoyo para poder cumplir con mi trabajo"

(B) "en mi centro de trabajo, debo decir que hay discrepancia, hay injusticia, por ejemplo a mí me reclaman algunas cosas, y yo digo ya lo haré y cuando yo digo en que pueden fallar los demás se recienten"

(B) "Hasta el momento no he recibido ningún reconocimiento por parte de mi jefe por llegar a mis metas, que me genera esfuerzo afectando mi salud"

(B) "Si he experimentado el reconocimiento por parte de mi jefe, cuando pude llevar a cabo una mayor integración entre la comunidad y el centro de salud"

(B) "Existe mucha desconfianza, pero la opinión que más valoro es la de mi jefe"

### Autonomía

(B) "Hay oportunidades de actualización, capacitación, cursos, pero en las plataformas del MINSA, todas ellas certificadas"

(B) "Me llena de orgullo haber logrado que cada paciente se vaya satisfecho con su atención"

(B) "Con respecto a mis metas y objetivos, continuar con la empatía hacia mis pacientes, siempre el buen trato con ellos"

(B) "No hay reconocimiento por el cumplimiento de metas, a pesar de esforzarme por ello, incluso afectando mi salud"

(B) "He logrado gracias al apoyo de mi jefe, cumplir con algunas de mis metas, con lo cual me siento satisfecha"

(B) "Ante la falta de compañerismo y trabajo en equipo, trato de hacer de la mejor forma mi trabajo, siendo empática para ello y para con los pacientes"

---

(C) "Soy reservada, pero tengo amistades con quien tratar temas laborales.

(C) ""Soy empática, gusto escuchar, si me encuentro con alguien y me hablaban de sus problemas escucho, pues hay personas que sólo buscan consejos ser escuchados".

(C) "Tengo compañeros de trabajo pero solo en temas laborales".

### Vínculos

(C) "Cuando habido problemas extralaborales he recibo de apoyo de los compañero de trabajo"

(C) "En problemas extralaborales, no me gusta involucrarme, tendría que ser fuerte y tener confianza con la persona"

(C) "Si se presenta algún problema extralaboral, recibo apoyo de mis compañeros de trabajo"

---

**Proyectos**

(D) "Estoy satisfecha porque cumplo sobrepaso mis indicadores, sacrificando incluso mi aspecto físico y afectando mi salud"

(D) "He podido darme cuenta que existen dos realidades, al trabajar en el sector publico y privado. Para uno es importante la productividad, mientras que para otro el aspecto social"

(D) "Estoy muy satisfecha con lo aprendido, ahora domino mis funciones y cada día es un nuevo aprendizaje"

(D) "Mi familia siempre está ahí cuando tengo problemas laborales, como cuando estuve mal de mí hombro"

(D) "Se diferenciar lo que es trabajo y familia, por ello suelo no llevar la carga y problemas laborales a casa"

(D) "Cuando tengo adversidades en mi trabajo, mi familia me ayuda, agradezco infinitamente el apoyo de mi esposo y mis hijos son una bendición"

(D) "Tengo organizado mis tiempos para mi hogar y mi trabajo"

(D) "Organizo mi tiempo para cumplir con mi labores en casa y e el trabajo, aunque de lunes a sábado, más tiempo doy al trabajo y sólo domingo me dedico 100% a casa"

(D) "Mi espacio con mi hogar es en la tarde y noche, cumplo con mi trabajo en la mañana y no involucro el trabajo con mi familia"

(D) "Cumplo con mi trabajo y ante problemas laborales tengo el apoyo de mi familia. Por ello organizo bien mi tiempo"

(D) "Trato de cumplir con mis temas laborales aunque no existe reconocimiento, pero si pongo un límite en cuanto a mi tiempo en el hogar, en el cual no hago ningún tipo de trabajo"

(D) "Cumplo con mis actividades laborales y ante dificultades tengo a mi familia como soporte, por ello no llevo carga laboral a casa"

---

## ANEXO E: Organización de los resultados para la triangulación

	Preguntas	Respuestas	Frases codificadas	Sub categorías	Cód. categoría o Sub categoría
1	¿Hace cuánto tiempo labora en el centro de primer nivel de atención?	06 años en el centro, fui contratada para el área de promoción de la salud, pero mientras paso el tiempo he sido designada para diferentes áreas. Hace 11 meses he comenzado a laborar en el centro de salud			
2	¿Cuáles son sus funciones dentro de su ámbito laboral y como lo realiza?	Actividades preventivas en salud bucal, curaciones, extracciones limpié, teniendo atendiendo de 10 pacientes al día, como también estoy a cargo del área de promoción de la salud, ahí me encargo de las coordinaciones para campañas preventivas promocionales, reunión con las organizaciones de base. Cuando estoy en el centro puedo manejar si es que me piden a última hora ya que tengo mi máquina, documentos aprovecho mis horarios de guardia para poder hacer mis documentos de promoción de la salud y en mis atenciones a veces avanzo. Mis organizaciones son el momento pero priorizo en mis guardias para hacer las coordinaciones que son 5 veces a mes	"Trabajos de última hora las puedo realizar en mi guardia o en mi casa"	<b>Carga laboral</b>	
		Mis funciones son puntuales cuando se tiene campañas programadas me encargo de la coordinación ya sea con instituciones externas de la jurisdicción y también con el personal del centro, para los insumos que los profesionales llevarán a la campaña. Otra función es también coordinar con los dirigentes, mercados, agentes comunitarios para la difusión, colegios. También soy responsable de padrón nominal que se encarga de evaluar la situación y atenciones de salud de niños menores de 6 años y mi trabajo es realizar un seguimiento a través de llamada telefónica a las mamás. Realizo las coordinaciones con la municipalidad con referente a un apoyo social de acuerdo al paciente que viene y se acerca a mi servicio ya sea por situación socioeconómico, por ejemplo viene un señor de bajos recursos, que no tiene familia, no cuenta para su alimentación, viene y me pide que le apoye para tener el acceso en un comedor popular, entonces viene a mi servicio y encuentro esa alianza con esa organización social. También realizo cuando hay festividad en el centro de salud me encargo de la coordinación para los cumpleaños.	"El trabajo de promoción social permite tener contacto con diversas organizaciones, que pueden ayudar a gente vulnerable que se acerca al centro de salud"		
		Iniciamos por PROMSA: coordinar con diferentes instituciones educativas, municipalidad, organizaciones, vaso de leches, comedores populares, ollas comunes, dirigentes, coordinaciones para organizar campañas integrales, sesiones educativas, orientadas a las personas familias sobre los diferentes temas de la salud. En el centro de salud nuestro trabajo es prevención y promoción de la salud y en lo que es TOPICO: Evaluar al paciente, se clasifica por urgencias, si es urgencia, si el paciente presenta signos de riesgo pasa por el doctor, luego mandamos al paciente a que saque su historia, luego terminamos con el registro y así es atendido por el médico. TBC: el programa de tbc tenemos lista de pacientes que reciben su tratamiento, hay pacientes que toman todo el día o interdiaria sus pastillas y estar observando al paciente, hay algunos pacientes que están citados para pasar por el médico o sacar sus placas de ahí al mes			

3	¿Cómo considera que es su ritmo de trabajo para el cumplimiento de sus funciones?	<p>Mi trabajo si es demandante, ya que como cirujano dentista tendría que trabajar con un apoyo o técnico, porque nosotros solo tenemos que hacer varias cosas, llenar fichas, FUAS, HIS, más aun cuando se tiene que hacer tratamiento de restauración de resina se trabaja a 4 manos, nosotros y un ayudante porque necesitamos que succionen el agua del paciente, sacar la resina, sentarlo es realmente estresante, yo particularmente para una restauración compleja me demoro hasta 40 minutos y según el MINSA el reglamento menciona que son 20 minutos por pacientes; encima sin apoyo es muy estresante. Eso sí al comienzo si nos pusieron pero luego con las actividades que salen de un momento a otro, designan al personal a otras funciones y nosotros nos quedamos desabastecidos, así que mejor decimos que no nos apoyen si no va hacer perenne hasta decirte que he acabado con contractura en el hombre por el esfuerzo que hago en las atenciones, ya está afectando mi salud.</p>	<p><b>"Se trabaja a presión y muchas veces se necesita apoyo técnico para cumplir con las metas establecidas"</b></p>
		<p>Bueno considero que mi ritmo de trajo es ajustado, ya que trato al terminar el día cumplir todos mis actividades, pero sí creo cumplir un 80% en ciertas actividades maso menos los casos sociales o en las campañas, también lo que se tiene que realizar en el padrón nominal que consiste en llamar a las mamás de los niños menores de 6 años para las atención, si tengo varias actividades y responsabilidades dentro del centro de salud, ante todo esto trato de ajustarme para no sobrecargarme pero siempre hay cosas que salen de un momento a otro.</p>	
		<p>Llego atender a todos los pacientes que tengo programado en el día, porque no puedo dejar descontento a los pacientes porque te reclaman, trato de atender rápido, para mi es importante que la información llegue rápido al doctor para que lo puedan atender, considero que mi trabajo es normal cumpla todo dentro de mi horario de trabajo</p>	<p>"Se atiende a todos los pacientes, para que no haya algún tipo de disconformidad por parte de estos"</p>
	Mencione como percibe la presión laboral dentro de su centro de trabajo	<p>Particularmente yo misma me presiono, porque en cuestión de producción soy la que más indicadores tiene pero es contraproducente porque si está afectando a mii salud, actualmente si hay presión porque ahora cada paciente saca cita en admisión y ellos los consolidan, cuando antes nosotros dábamos la cita directamente y eso nos permitía saber cuántos pacientes atender.</p>	
		<p>Pese a las diversas actividades que tengo que realizar no siento tanta presión, porque si bien es cierto hay un médico jefe pero quien realiza las funciones soy yo la única y trato de organizarme bien para cumplir la mayoría de las actividades.</p>	
		<p>Hay presión laboral la mayoría parte del tiempo, hay presión todos los días , actualmente ya me acostumbre me adapte a trabajar bajo presión, hay mucha presión cuando el cargo de tu compañero te lo dejan a ti, cuando te mandan a un servicio eres responsable y te haces cargo, más cuando falta un compañero es más la carga la presión porque no solo haces una función en mi caso, hago triaje admisión hasta llevarlo a la atención con el doctor</p>	<p>"Muchas veces la carga laboral es excesiva y una sola debe de realizar todas la tareas"</p>
5	Explique las dificultades que presenta en su centro de labores	<p>Básicamente para los odontólogos es la falta de apoyo técnico odontológico para el agilizar el trabajo y no sobrecargarnos en atención y llenar documentos.</p>	
		<p>Dificultades sí, porque no todos los profesionales se comprometen, ponen peros o tienen ideas negativas, no se evidencia el trabajo en equipo, porque se supone que es el mismo objetivos para todos se debería de trabajar, pero no se trabaja en equipo.</p>	<p>"Se presentan dificultades porque no hay trabajo en equipo"</p>

		Como PROMSA carencias no me mandan materiales para desarrollar los comunicados, en la puerta del puesto de salud o en los mercados para las campañas, no tenemos materiales de escritorio y tengo que sacar de mi dinero para pagar, actualmente ya siento que lo he normalizado, no tengo un lugar para promoción de la salud ya que el establecimiento es muy pequeño, no hay espacio, tengo una gaveta donde guardo mis cosas, no tengo ni mesas ni escritorio ni computadora, toda información que me pueden pedir tengo que hacerlo desde mi casa, por mi tranquilidad emocional yo los informes lo hago en mi casa, aunque me dicen porque no lo haces en el establecimiento, yo respondo que prefiero hacerlo desde mi casa, porque si no me dicen que me apure con la maquina o me pidan otras cosas.	"Existe carencia de materiales y muchas veces he tenido que recurrir a mis propios recursos para poder cumplir con las metas institucionales"	
6	Mencione a que accidentes o riesgo laborales está expuesta en su centro de trabajo	<p>A contraer enfermedades, hepatitis COVID 19, enfermedades respiratorias, infección de vías áreas, nosotros estamos en contacto con la boca del paciente también s por eso que es de gran importancia los equipos de protección personal, el centro de salud si nos proporciona lo que es mascarilla quirúrgica kn95, gorro mandilón, protector facial y guantes.</p> <p>Siempre se da que hay un paciente que no está al 100% atendido que no se siente satisfecho con las atenciones, y pueda ser que vienen para hacer atendidos pero ya en centro se encuentra saturado y reclaman, gritan, insultan dicen: que para que hay una trabajadora social sino van apoyar, eso es si es adentro del centro. Y portarte externa también estamos expuestos por ser un lugar metido estamos expuestas a robos.</p> <p>En mi trabajo hay muchos códigos blancos, en tbc, sabemos quién ha salido reactivo positivo, hay pacientes que son multidrogos a ellos les tenemos que aplicar sus inyecciones, tenemos que tener mucho cuidado ahí se corre el riesgo, en tópico no sabemos quién está enfermo o su enfermedad contagioso, estoy muy expuesta a peligros</p>	"Siempre hay riesgo de contraer alguna enfermedad o accidente que afecte nuestra salud y cuya recuperación corre a cuenta nuestra"	
7	¿Cómo expresa sus opiniones en su centro de trabajo y cómo reacciona sus compañeros?	<p>Soy de perfil bajo, todo el movimiento y ajeteo se ve en las mañanas, el turno tarde no es tanto alboroto por lo general yo si me expresión mas si algo me incomoda le digo al de RRHH para que él pueda intervenir</p> <p>A bueno al principio no había apoyo como yo era nueva no me conocían, aparte que después de 25 años contrataron una trabajadora social y muchos no estaba de acuerdo, más los nombrados que son los más especiales en el trabajo, quizás por ahí había conflicto con los profesionales, porque no les gusta que le digan lo que tienen que hacer, pero si percibí el apoyo del jefe que me da mi lugar, este conflicto era con el personal de salud y personal administrativo con el de limpieza vigilantes que son nombrados, al llegar se indignaron con mi presencia, pero ante eso voy de frente al médico jefe para que pueda apaciguar el problema.</p>	"Muchas veces no hay apoyo lo cual afecta el cumplimiento de metas"	<b>Apoyo directo</b>

		<p>Hay discrepancia , hay injusticia, soy piña para eso, por ejemplo a mí me reclaman algunas cosas, y yo digo ya lo haré y cuando yo digo en que pueden fallar los demás se recienten, tuve un impase con una compañera, habían traído un glucómetro nuevo, bueno la médico jefe me mando a sacar descarte, el glucómetro estaba normal, hice el dosaje y luego lo guarde, porque es así como hacemos que luego de utilizar los guardamos para la siguientes tomas en tópico, entonces una compañera que iba a tomar un lunes en un colegio me pregunta donde deje el glucómetro le dije donde fue, y me dice que comienza a falla el glucómetro, realizo el tamizaje pero comenzó a fallar el glucómetro, llego el día siguiente y me dice: el glucómetro está fallando y le digo no lo sé porque usted lo utilizo último, y le dije pero yo le entregue bien y al día siguiente yo cuando quiero utilizar estaba saliendo error, luego pasa algunos días y me dice porque no me avisaste que estaba fallando el glucómetro y negó que ya sabia y hablo con la médico jefa hizo su reclamo, cuando hablo con la doctora luego reconoció lo que hizo, yo me quede sorprendía de todo lo que estaba pasando, lo bueno que la doctora salió a mi favor y me dijo que esté tranquila. Cuando termino el día me pidió disculpa la compañera que había tenido un día pesado luego de hacerme sentir mal. Cuando me expreso siento que los demás se siente aludidos con algunos comentarios y no entiendo por qué pero, ya lo estoy sobrellevando.</p>	
8	<p>Explique cómo sus superiores reconocen su esfuerzo en sus funciones</p>	<p>Hasta el momento no he recibido felicitaciones por parte del jefe por ejemplo por haber alcanzado la meta de producción, cada uno trabaja por sí solo, me parece que en si es con todas las áreas que no reciben felicitaciones, solo te mencionan cuando hay trabajo por hacer., aunque si he visto que con el área de enfermería si ha felicitado cuando han llegado a su meta de VAN CAN, pero me siento tranquila porque se cuál es mi esfuerzo pero estoy abusando físicamente, además yo misma me pago mis terapias.</p> <p>Se visualiza porque antes que entre no había el contacto entre establecimiento de salud y comunidad, antes que este ahí habido una separación no había información a la comunidad de los servicios que brindaban el centro de salud, además los pacientes no se sentían seguros para hacer atendidos, había rechazo, puedo decir que he tratado y se ha logrado que haya una relación estrecha entre comunidad y centro de salud y eso es lo que jefe resalta en ocasiones.</p> <p>Me hacen saber la medio jefe que es quien más me importa su opinión, Nelly eres muy creativa y trabajadora, te estas esforzando estas mejorando, lo estás haciendo bien</p>	<p>"No existe reconocimiento por parte de los jefes cuando se logra cumplir con las metas establecidas"</p>
9	<p>Explique cuáles son sus metas y objetivos que se ha trazado en relación a su trabajo</p>	<p>Con referencia al trabajo empezar mi estudio de especialidad ortodoncia.</p> <p>Desde que ingrese y vi la realidad de la separación entre establecimiento de salud y comunidad mi objetivo fue romper esa distancia entre profesional de salud y personas de la comunidad, porque hasta en anteriores oportunidades habían denuncias de los pobladores con el centro de salud, al ver eso me dije mi misma logre un cambio en esta localidad y me llena de orgullo, asimismo, he logro que cada paciente se vaya satisfecho con su atención, te cuento una anécdota un día llego una señora una paciente que tenía que era caso social, que solicitaba carnet de CONADIS, no solo de ella también de su hijo que los dos eran discapacitados, uno porque la señora era mayor de edad y su hijo que tenía habilidades especiales, logre que los dos tengan sus carnet y los pacientes te agradecen hasta te quieren invitar a su casa a comer ahí te das cuenta que cumpliste con el objetivo de atender al paciente. Como otra meta también es haber acabado los curso de capacitación que nos brinda y recibir mi constancia de participación.</p> <p>Continuar con la empatía hacia mis pacientes, siempre el buen trato con ellos, mejorar más mas en mi forma de ser para con mis compañeros, seguro al pasar del tiempo respondemos un poco alterados, mejorar en ese aspecto no está fuerte, pero debemos sobrellevarlo</p>	<p>"La institución brinda oportunidades para capacitarnos a través de las plataformas del MINSA, sin embargo,</p>

			la meta es continuar y terminar maestrías"	
10	Explique las oportunidades que el trabajo le ofrece para aprender y crecer personal y profesionalmente	<p>Si tengo actualizaciones por parte de las plataformas de MINSA cursos y actualizaciones, o nos invitan a congresos para participar, pero también ya depende de uno poder darse el tiempo para poder inscribirse. Pero si puedo decir que se cuenta</p> <p>Bueno no se brinda mucho las capacitaciones, si hablamos personalmente son pocas pero si las que teneos como <u>padrón nominal cursos de actualización de promoción de la salud y al finalizar los cursos nos brinda constancia</u></p> <p>Me ayuda a desarrollar como profesional las capitaciones que recientemente, me aportan para expandir mis conocimientos</p>		
11	¿Cómo describirías tu satisfacción profesional en la actualidad?	<p>Bueno para lo que pide el estado considero que estoy bien porque cumple hasta sobrepaso con mis indicadores, aunque sacrifico otras cosas e este caso mi aspecto físico, porque me siento satisfecha por lo logrado pero viendo mi físico como estoy si está afectando mi salud</p> <p>Bueno como profesional son dos realidades diferentes ya que anteriormente trabajaba en empresa privada y la realidad es otra, ahí es que todos tienen todos trabajan, no es igual trabajar con la comunidad que tienen muchas carencias, ya sea económico, enfermedad, violencia, son dos realidades diferentes que siento que estoy atendiendo, y eso me ha hecho ver a mi misma que no todo es color de rosa, ya que hay pacientes que se agradecen con solo ser escuchar, mientras que una empresa privado le interesa la producción sin preocuparse por el otro.</p> <p>Si tuviera que comparar la Nelly de como ingreso a como esta ahora es otra definitivamente y eso es bueno y me siento orgullosa he aprendido demasiado, cuando inicie estaba asustada no sabía qué hacer, ahora ya domino mis funciones además que cada día es un nuevo aprendizaje para mi me siento tranquila por ese lado, también que las capacitaciones que recibo ayuda en crecer profesionalmente</p>	"Me siento satisfecha porque siempre cumplo con mis metas, aunque el costo muchas veces es a costa de la salud"	
12	¿cómo considera el apoyo de su familia frente a las adversidades del trabajo?	<p>A ver en el caso que estoy mal de mí hombro mi familia me dice que descanse, que no haga mucho esfuerzo, hasta me da masajes (Risas), a veces si me llaman la atención me dicen que ya no atiendan más pacientes</p> <p>Bueno el apoyo, yo soy de las personas que no me gustan cargar o los problemas de trabajo, trato que ellos no se involucren mucho, ya si se me ve en la cara y me preguntan le reposando de forma puntual lo que pueda suceder, pero muy rara vez porque la verdad temas del trabajo lo dejo de la puerta para afuera de mi casa, lo bueno es que mi familia no me interpone sus ideas o insisten ara saber que sucede, si me apoyan está ahí para brindarme una mano</p> <p>Agradezco infinitamente el apoyo de mi esposo y mis hijos son una bendición, tengo dos una que ya acabo el colegio y la otra que está en segundo de secundaria, me ayuda en casa es también un alivio, con mi esposo no dividimos los gastos del hogar y eso también me pude tranquila</p>	"Trato de no llevar problemas laborales a mi hogar, sin embargo si se presenta tengo el apoyo de mi familia"	Motivación interna
13	Cómo hace para organizar su tiempo entre las	Tengo horarios establecidos separados, en la mañana lo dedico a mi hogar ahí sí no contesto nada de llamadas de trabajo, hago todo lo que puedo en la mañana y luego me vengo al trabajo vivo a 15 minutos así que no tan lejos, hay tiempo separado, trato de no mezclar el trabajo con el hogar.	"Mis tiempos están bien organizados	

	<p>actividades del trabajo y de su hogar.</p>	<p>Como me organizo, sé que todas las mañanas debo de salir a trabajar temprano así que todas las noches trato de organizarme con la comida, tengo una perrita que tengo que dejar su comida lista, ordenar mi cuarto. Mi trabajo es de lunes a viernes, ya sábado y domingo si aprovecho para estar con mi familia como también apoyar con la limpieza general de la casa, pero si trato que no se mezcle lo laboral con los familiar.</p>	<p>ninguno observe al otro. Es decir, cuando estoy en mi hogar no hay trabajo y viceversa"</p>		
		<p>Lo bueno que mi hija la mayor se queda en casa y me ayuda con los quehaceres, me ayuda a cocinar atender a su hermana, ya cuando llego me encargo de las tareas, en cuanto a los tiempo si es manejable ya que mis horarios de trabajo son de 08am a 02pm eso me permite estar con mi familia en la tarde o noche</p>			

## **Anexo F: Consentimiento informado**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de vida Laboral en el Bienestar Psicológico en Trabajadores de Centro de Primer Nivel de Atención, Lima-2023”, Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo de Campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Centro de Salud Surquillo.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerá preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de vida Laboral en el Bienestar Psicológico en Trabajadores de Centro de Primer Nivel de Atención, Lima-2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 45 min y se realizará en el ambiente del auditorio del Centro de la Surquillo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria:**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora

Gladys Andrea Monzen Tenorio

Email: andrea201295@hotmail.com

Se le agradece su participación voluntaria.

Marque con una X su respuesta dentro de los paréntesis.

Si acepto: ( )

No acepto: ( )