



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción y calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro
de salud, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Huarhua Marrujo, Guadalupe Victoria (orcid.org/0009-0004-5692-6520)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios por su amor infinito, a mis padres y familiares por su amor, sabiduría, cariño y gran fortaleza, les dedico este trabajo.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, al director general Dr. García Hamilton y a mi asesor Dr. Chumpitaz Caycho, por su dedicación, enseñanzas compartidas y su ardua labor.

Al Centro Salud por brindarme todas las facilidades y su apoyo para el estudio.

A mis compañeros de aula por cultivar el compañerismo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Validación y confiabilidad del instrumento	12
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Consistencia alfa de Cronbach V1	13
Tabla 1. Consistencia alfa de Cronbach V2	13
Tabla 2. Tabla cruzada V1 *V2	15
Tabla 3. Tabla cruzada D1 * V2	16
Tabla 4. Tabla cruzada D2 * V2	17
Tabla 5. Tabla cruzada D3 * V2	18
Tabla 5. Tabla cruzada D4 * V2	19
Tabla 5. Tabla cruzada D5 * V2	20
Tabla 6. Prueba de normalidad	21
Tabla 7. Hipótesis general	22
Tabla 8. Hipótesis específica 1	23
Tabla 9. Hipótesis específica 2	24
Tabla 9. Hipótesis específica 3	25
Tabla 9. Hipótesis específica 4	26
Tabla 9. Hipótesis específica 5	27

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Diseño de la investigación	11

Resumen

La presente investigación plantea como objetivo general determinar de qué manera la satisfacción se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. La investigación se sostiene en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, en el nivel descriptivo, con diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra del estudio estuvo conformada por 100 trabajadores de un centro de salud, a quienes se les aplicó cuestionarios en la escala de Likert; con valores de alfa de Cronbach el 0,502 representa a la variable satisfacción y el 0,548 a la variable calidad de vida laboral. Teniendo como resultados del análisis realizado muestran que en la variable satisfacción laboral el 43% tiene un nivel bajo, el 31% nivel medio y el 26% nivel alto, mientras que la variable calidad de vida laboral, el 25% de nivel bajo, el 34% nivel medio y el 41% nivel alto. Conclusión: se determina que existe correlación positiva moderada entre las variables satisfacción laboral y calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, de tal manera que $p < 0.05$, rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que la satisfacción y calidad de vida laboral influyen de manera positiva moderada en un centro de salud, Lima 2023.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de vida laboral, trabajadores

Abstract

The general objective of this research is to determine how satisfaction is related to the quality of work life in the workers of a health center, Lima 2023. The research is based on a quantitative approach, of an applied type, at the descriptive level, with a non-experimental, cross-sectional correlational design. The study sample was made up of 100 workers from a health center, to whom questionnaires on the Likert scale were applied; With Cronbach's alpha values, 0.502 represents the satisfaction variable and 0.548 represents the quality of work life variable. The results of the analysis carried out show that in the job satisfaction variable, 43% have a low level, 31% have a medium level and 26% have a high level, while the quality of work life variable, 25% have a low level, the 34% medium level and 41% high level. Conclusion: it is determined that there is a moderate positive correlation between the variables job satisfaction and quality of work life in the workers of a health center, Lima 2023, such that $p < 0.05$, the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted, demonstrating that satisfaction and quality of work life influence in a moderate positive way in a health center, Lima 2023.

Keywords: Satisfaction, quality of work life, workers

I. INTRODUCCIÓN

Costa Rica no tiene un historial de evaluación de la satisfacción en el campo odontológico; un estudio realizado en 2019 encontró que el 74% de los pacientes tratados dijeron que no recibieron la atención adecuada por parte del personal responsable; esto llevó a la implementación de esta investigación (Fernández, 2020). En Colombia se recomienda analizar la proporción de agrado y condiciones laborales de trabajadores de la salud dental y conocer sus opiniones sobre este tema desde diferentes perspectivas de la atención odontológica; el estudio analizó el cumplimiento de las expectativas que surgieron al ingresar al mercado laboral y de los dentistas encuestados, los resultados obtuvieron una ventaja negativa de 66,6% (Romero et al., 2021). Cuba le afecta la calidad y satisfacción, esto puede provocar bajo desempeño, ya que el 64% de los trabajadores exhiben comportamientos que interfieren con el funcionamiento de las instalaciones y los factores de riesgo ocupacional (Vizcaíno, 2020). En el contexto nacional, en el Municipio de San Martín, a través de métodos observacionales se puede determinar que el 81% de los empleados de seguridad civil y gestión de riesgos tienen un bajo nivel de iniciativa e innovación, falta de identidad y responsabilidad en funciones que impactan a la manera de vivir de los usuarios asimismo los empleados tenían actitudes negativas, estaban de mal humor y no eran empáticos, miraban frecuentemente sus teléfonos móviles y expresaban que no estaban orgullosos de la organización. También se ha observado que el cansancio y la apatía se han acentuado, así como la falta de iniciativa e iniciativa en el trabajo (Sajami y Gonzales, 2022). En Chiclayo, los problemas observados en el municipio del departamento de Túcume están relacionados con una mala atención a los usuarios externos, con un 58% calidad de vida laboral; los colaboradores no tienen clara la misión y visión del lugar de trabajo, sin metas y objetivos organizacionales, desacuerdos entre los empleados y la supervisión de los supervisores directos, falta de comunicación laboral en cumplimiento de las políticas de la empresa, hasta el momento no se realizan actividades para motivar a los empleados ni que se llevan a cabo programas asegurando la seguridad (Deliacir y Esparza, 2022). En Huancayo, las encuestas de satisfacción de los usuarios evaluaron sólo las características principales de los productos y midieron el retorno de la inversión con

relación del efecto. Por tanto, el 82% cree que la motivación debe representar tanto las relaciones interpersonales como el contenido, duración, escala de revisión clínica y diagnóstico de la consulta (Febres y Mercado, 2020). En el contexto local, se aprecia que el 67% son profesionales y manifiestan estar insatisfechos en la segunda variable. Este porcentaje es superior al porcentaje de personas que están satisfechas. Circunstancias que pueden afectar el desempeño y desempeño del personal a ejercer la función (Loli et al., 2020). En Lima, EsSalud representa la institución que más claramente experimenta problemas de personal, con constantes paros laborales y huelgas como consecuencia implícita de la insatisfacción laboral por incumplimiento de niveles salariales, condiciones laborales, bonificaciones, el 65% de los problemas que enfrenta el personal se deben principalmente a la falta de personal para cubrir todos los turnos y procedimientos quirúrgicos, así como a los inconvenientes de tener horarios de atención más prolongados y estancias hospitalarias más prolongadas debido al trabajo de horas extras o tiempos inconvenientes que generan fatiga y malestar, y declaraciones de los cuidadores sobre cuestiones tales como falta de gestión, malas condiciones de trabajo, diferencias en la vida diaria o incumplimiento de las normas, diferencias entre el personal de CAS y no CAS, conflictos entre el personal, falta de comprensión del personal (De la Cruz y Miranda, 2021). En Lima, la satisfacción de interactuar con las personas es considerada muy importante, pero a la vez es la más criticada en los hospitales públicos porque los resultados se basan en las percepciones y expectativas del usuario, la atención al paciente en los centros de médicos, se considera inadecuada debido a las limitaciones en la calidad de la atención reportadas en 2019, entre mayo y noviembre de 2019, hubo 109 denuncias en el registro de denuncias, de las cuales el 47,7% fueron presentadas por el Ministerio de Salud por familiares de pacientes, el 23,5% por trato inadecuado por parte del personal, el 23% por retraso en el tratamiento (Cordova et al., 2021). Ante lo expuesto, se aborda el siguiente problema: ¿De qué manera la satisfacción se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? Específicos: ¿De qué manera la satisfacción con el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? ¿De qué manera la pensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? ¿De qué manera la relación

personal se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? ¿De qué manera la distensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? ¿De qué manera el control sobre el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? Se fundamenta en campo teórico ya que se revisaron y analizaron las teorías, conceptos y actitudes ante las variables de investigación. Este ejercicio de campo se realizó teniendo en cuenta dos variables que creemos que son importantes para la industria de la salud y que proporcionarían información valiosa. En el área de la metodología, la investigación proporciona dos herramientas para recopilar información sobre variables. En lo social, contribuye a que lugares de trabajo que tenga problemática similar, brinden con ello mejoras relevantes para el bien de sus comunidades, además de brindar información científica y real. Se plantea como principal objetivo, determinar de qué manera la satisfacción se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Específicos: Determinar de qué manera la satisfacción con el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera la pensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera la relación personal se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera la distensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera el control sobre el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. De lo cual las específicas: La satisfacción con el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. La pensión en el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. La relación personal se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. La distensión en el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. El control sobre el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedente nacional, Sáenz (2023) realizó un artículo de calidad de vida laboral y satisfacción. Método descriptivo, cuantitativo y diseño no experimental. Los resultados muestran que existen correlaciones positivas, moderadas y estadísticamente significativas entre las variables de los empleados. Ramírez (2022), realizó una investigación calidad de vida laboral y la satisfacción. Método básico, no experimental y los métodos cuantitativos. Los datos muestran que el 36,6% afirmó que la calidad no está suficientemente desarrollada. En cuanto a la satisfacción laboral, el 41,5% dijo estar relativamente satisfecho. Ramos y Vargas (2021), realizó un estudio calidad de vida laboral y satisfacción. Utilizo correlación cuantitativa y un diseño cuasiexperimental. Se obtuvo correlación directa significativa. Huidobro (2020), investigo calidad de vida laboral y satisfacción. Está diseñado utilizando un enfoque cuantitativo, y la causalidad utiliza un enfoque deductivo hipotético. Angulo (2019), realizó un estudio calidad de vida laboral y satisfacción. Fue no experimental, método cuantitativo de correlación transversal. Concluyo, la calidad de trabajo del personal fue normal o media y representó el 88% (148 casos). En cuanto a las variables de satisfacción laboral, el 11% se sintió algo insatisfecho con su trabajo. En el estudio se tuvieron en cuenta los siguientes precedentes internacionales, Muñoz et al., (2021) describieron y analizaron las percepciones de los médicos acerca de las variables que han sido estudiadas. Fue descriptivo, relevante. Se encontró que los estudiantes de primer año mostraron mayor nivel en las dos variables, posiblemente debido a menos responsabilidades y fatiga acumulada durante la pandemia. La pandemia también ha exacerbado la falta de formación de los investigadores. Pozos et al., (2021), determino la relación satisfacción y calidad de vida laboral. Fue metodología observacional, transversal y correlacional. Mostraron el 26% del personal médico tenía baja satisfacción y el 32% del personal médico tenía una alta carga de trabajo como principal razón de la baja satisfacción. Moestain et al. (2020), determino la correlación entre liderazgo, satisfacción con vida laboral y satisfacción general. Era una correlación transversal que tenía propiedades cuantitativas. Se encontró una correlación directa y significativa. Jiménez et al. (2020), establecieron conexión calidad de vida laboral y satisfacción. Tuvo diseño experimental correlacional, no transversal. Se observó

correlación positiva ($r=0,55$) con diferencia significativa. Montoya (2020) realizó un estudio de calidad de vida laboral y satisfacción. Fue correlacional transversal. Estudio encontró que los indicadores de ambas variables están directamente relacionados y los dos aún mantienen una relación significativa. Luego de considerar el contexto analizaremos la satisfacción, donde se define como la respuesta emocional positiva que se produce al realizar o estar presente en el trabajo, siendo fundamental para el área laboral (Herzberg, 2017). La satisfacción forma parte de los empleados y sus necesidades, ya sea a nivel personal o profesional, facilitando el cumplimiento del rol del empleado dentro de la organización y crea un ambiente positivo con el equipo; sin embargo, los problemas ocurren en las organizaciones ya sea a nivel externo o interno; por lo tanto, es necesario garantizar el bien común de los colaboradores, debido a que la falta de satisfacción laboral puede provocar un desequilibrio entre el personal, que es menos creativo e innovador en su trabajo, una buena satisfacción laboral es simplemente una cuestión de actitud, cómo actúas y reaccionas emocionalmente ante todo lo que sucede (Rivera et al., 2020). Cada empleado experimenta fortalezas o debilidades en su trabajo y, a menudo, tiene percepciones sobre el crecimiento y el valor de la organización, así como su interpretación del mismo empleado (Davis y Newstrom, 2018). Esta condición no sólo contribuye a la prevención de riesgos psicosociales que pueden afectar las relaciones sociales, personales o familiares de los empleados de la organización, sino también a una clasificación de necesidades que deben tenerse en cuenta en el área de RR. HH el reconocer que también contribuye al desempeño laboral (Rivera et al., 2020). La teoría motivacional de los dos factores se refiere a dos elementos; el primero es la higiene como son las relaciones con los compañeros, y el segundo es la motivación, cuyo objetivo es lograr que el trabajo realizado produzca una motivación. La satisfacción de los empleados se centrará en factores motivacionales y factores personales, incluida la satisfacción y la insatisfacción (Ruiz, 2013). También extraemos la teoría de las diferencias individuales de Davis, las necesidades de los empleados se expresan en el deseo de estar satisfechos o no en el proceso de gestión implementado por la organización; actualmente, los patrones y mecanismos de comportamiento dictan el tipo de comportamiento de los empleados en el mercado son condiciones controladas (Arampatzi et al., 2019). Tiene 9

dimensiones, la primera es la satisfacción laboral: la satisfacción de una persona depende de su lugar de trabajo. Segundo está el estrés relacionado con el trabajo: entendido como aquel nivel de estrés que experimenta un individuo como resultado del esfuerzo laboral, esto se reflejará en fatiga cognitiva, sentido de responsabilidad y estrés laboral. En tercero esta la competencia profesional: se refiere al grado en que usted cree que su preparación para el puesto cumple con los requisitos de su puesto. Cuarto es el estrés laboral: fijándose a aquel nivel en que un sujeto se impone a sí misma una gran carga de trabajo. Quinto es el desarrollo profesional: el grado en que un individuo comprende lo que su jefe espera de él. Sexto la relación interpersonal con el superior: se refiere al grado en que un individuo cree comprender lo que su superior espera de él. Séptimo están las relaciones interpersonales con los colegas: beneficio en las interacciones con las amistades. Octavo son las señales de estatus extrínsecas: el grado en que se conoce el estatus especial de un individuo, incluido el salario, la independencia de la organización y el desempeño laboral. Finalmente, el noveno que es la monotonía laboral: entendido como el nivel en que una persona se ve afectada por sus hábitos relacionales con sus colegas y su limitada carga de trabajo (Castillo y Lipa, 2016). Habiendo visto el contenido acerca de la satisfacción, veremos como la siguiente variable se asocian, de tal manera es el papel fundamental para el desarrollo organizacional y el cumplimiento de todas las metas proyectadas por la organización, convirtiéndose en una faceta importante en la vida del trabajador (Montoya et al., 2017). Se define la segunda variable, como el logro de metas organizacionales relacionadas con los estados físicos, objetivos y esenciales del ambiente de trabajo, como las condiciones y organización del trabajo, el contenido del trabajo, las horas de trabajo, la remuneración, la salud y la seguridad ocupacional; aportando el trabajo en equipo asimismo forman como un requisito previo para la satisfacción de los empleados. Tiene tal importancia de muchos beneficios a los empleados, entre ellos, beneficios para la organización a través de una mayor satisfacción laboral, motivación, productividad, salud laboral, gratitud en el centro laboral, desempeño y eficiencia (Pérez, 2016). Las variables estudiadas están influenciadas por muchos factores diferentes: desde factores que causan aspectos negativos, hasta comportamientos que crean una atmósfera de confianza y respeto. Juntos, los empleados pueden desarrollar su propio crecimiento espiritual

(Montero et al., 2020). La teoría dentro del entorno laboral es ver a las organizaciones como sistemas, tomando en cuenta factores que son claramente relevantes para la organización (factores físicos como seguridad ambiental, iluminación adecuada, ergonomía, tecnología) y factores sociales (trabajo), además se consideran factores relacionados con el trabajo, sistemas de gestión, procesos y características organizacionales (Montoya et al., 2020). Se dividen en 7 dimensiones; primero: apoyo institucional al trabajo; retroalimentación sobre el trabajo, oportunidades de ascenso, libertad de expresión. Segundo: seguridad laboral; se trata del desempeño laboral, satisfacción con la remuneración recibida, condiciones físicas del ambiente de trabajo, capacitación e inversiones recibidas para el desempeño del trabajo. Tercero: integración laboral; regula los derechos de los empleados, las relaciones con los compañeros y la consecución de metas y objetivos. Cuarto: satisfacción laboral; se analiza el tipo de contrato, carga de trabajo, rol en la organización, habilidades desarrolladas y potencial como trabajador, reconocimiento recibido y autorreconocimiento. Quinto: Alegría del trabajo; entre ellos se incluyen la calidad de los cuidados básicos en el hogar, la utilidad del trabajo realizado, la integridad física, psíquica y social, la adecuada nutrición, la imagen de la instalación y el compromiso de la organización. Sexto: desarrollo personal, tenemos logros profesionales, capacidades físicas, mentales y sociales plenas. Séptimo: Gestión del ocio, hablamos de la conexión entre vida laboral y familiar (Montero et al., 2020). Los factores que componen el término se clasifican en cuatro grupos, el primero son los factores individuales, es decir, satisfacer necesidades a través del trabajo para lograr la plena gratitud de los empleados. La percepción de satisfacción laboral que experimenta un empleado, que genera un estado emocional positivo y agradable respecto de su trabajo y las actividades que realiza en la organización, cuando realiza un trabajo interesante, en un buen ambiente y con un salario. El desarrollo laboral y profesional es una oportunidad para que las organizaciones brinden a los empleados oportunidades para desarrollar habilidades laborales, ayudarlos a aprender y desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, y tener la oportunidad de avanzar a puestos que coincidan con sus habilidades, logros y logros en este campo. Se entiende por motivación laboral el conjunto de impulsos, deseos y expectativas que son necesarios para que un empleado satisfaga sus necesidades personales,

profesionales y laborales y alcance de objetivos en su actividad laboral. El bienestar en el trabajo es el estado efectivo de un empleado en el entorno laboral en términos de activación y satisfacción con la experiencia que tiene el empleado sobre el grado en que la organización utiliza una serie de medidas técnicas para prevenir, proteger y eliminar peligros que amenazan la salud. Compensación económica La percepción que tiene el empleado de recibir una compensación económica adecuada de la organización por los conocimientos y habilidades que aplica exitosamente en diversas tareas, aportes y logros en el desarrollo de su actividad laboral. Informa a sus empleados y les permite participar para que puedan utilizar sus habilidades para tomar decisiones necesarias para realizar actividades laborales o aumentar la productividad y alcanzar las metas relacionadas, lo que le da la oportunidad de construir relaciones de confianza y apoyo y así crear un ambiente de trabajo más agradable (Patlán, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Aplicada, contesta algunas interrogantes sobre una causa/efecto, por lo tanto, se necesitan herramientas de juicio para determinar el curso de acción real, esto no significa que en algunos casos sea probable que se utilice la investigación básica o pura; porque ambos, en última instancia, utilizan el método científico para resolver una necesidad (Malacalza et al., 2023).

El enfoque cuantitativo, donde se comparan hipótesis y a partir de ellas se desarrolla una teoría general a medida que las hipótesis se aceptan y prueban en diferentes situaciones, las variables se prueban y aceptan con cierto grado de certeza (Guerrero y Guerrero, 2020).

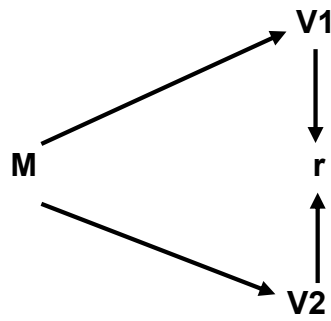
La investigación hipotético-deductivo, se enfoca en la composición de la ciencia, con la metodología y los paradigmas científicos, la pedagogía como preceptos de enseñanza y la epistemología en las tareas descriptivas, críticas e instruccionales de la ciencia (Quispe y Villalta, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

Correlacional, las variables no fueron sujetas a experimentación y los participantes de la investigación son evaluados en su entorno natural sin cambiar la situación; de tal forma que no se manipuló ninguna variable del estudio (Arias y Covinos, 2021).

Un estudio transversal, descriptivo se define como un estudio en el que los datos de cada participante generalmente representan un único momento y se examinan de forma transversal; estos datos pueden corresponder a la presencia o ausencia del atributo, al nivel del atributo; dado que las variables se miden al mismo tiempo, no es posible determinar si existe un orden temporal entre las variables y, por tanto, no es posible estudiar relaciones causales (Pallás y Villa, 2019).

Correlación entre las variables ante una situación determinada. El valor explicativo está presente en dos conceptos que se encuentran relacionados, dada la presencia de información específica (Torres, 2019).



M = Muestra

V₁ = Variable 1: Satisfacción

V₂ = Variable 2: Calidad de Vida Laboral

r = Relación entre las variables

Figura 1. Diseño de la investigación (Polanía et al., 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

V₁: respuesta emocional positiva, se produce al realizar o estar presente en el trabajo y es importante en el trabajo (Herzberg, 2017).

V₂: Se define como logro de metas organizacionales refiriendo a los estados físicas, objetivas y esenciales del trabajo del ambiente laboral, como son las condiciones y organización del trabajo, el contenido del trabajo, las horas de trabajo, la remuneración, la salud y la seguridad ocupacional; aportando el trabajo en equipo asimismo forman como un requisito previo para satisfacer las necesidades de los empleados (Montoya et al., 2017).

Definición operacional

V₁: Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide el nivel de la satisfacción dentro del área laboral a través de 5 dimensiones, tipo Likert, muy desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni acuerdo, ni desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5).

V₂: Es una variable naturaleza cuantitativa, mide a través de 7 dimensiones, tipo Likert, completamente de acuerdo (5), básicamente de acuerdo (4), parcialmente de acuerdo (3), solo un poco de acuerdo (2), no estoy de acuerdo (1).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Se desea saber parte de una investigación (Barbosa et al., 2020).

La población total es de 100 trabajadores, esta población está dividida en diferentes departamentos de dicho nosocomio.

3.3.2. Muestra

Censal, forma parte de un subconjunto o parte del universo o grupo en el cual se realizará la investigación (Rebollo y Ábalos, 2022). La muestra aplicada es intensional que comprende de 100 trabajadores(as).

3.3.3. Muestreo

No probabilístico, conjunto de procedimientos y criterios que permiten seleccionar un conjunto de elementos de un conjunto que representa lo que está sucediendo en todo el conjunto (Maldonado, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis: Son todos los trabajadores(as).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El cuestionario, un instrumento para medir estas dos variables (Bernardo, 2020). El cuestionario permite conocer las opiniones de quienes participan voluntariamente, reconociendo su consentimiento al estudio.

3.5. Validación y confiabilidad del instrumento

Para garantizar la validez y la coherencia interna, se pidió a 14 expertos en la materia que analizaran el instrumento y determinararan si la medida refleja cada ítem de constructo con alta validez de contenido, teniendo cada ítem un valor de contenido igual o superior a 78.

Confiabilidad alfa de Cronbach realizó prueba piloto con 15 trabajadores cuyo resultado fue 0,502 y 0,548 considerando una confiabilidad regular, para que pueda utilizarse eficazmente.

Tabla 1

Consistencia alfa Cronbach V1

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,502	24

Tabla 2

Consistencia alfa Cronbach V2

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,548	31

Para recolectar datos, la universidad solicitó una carta de recomendación a la dirección general y la sometió a evaluación por el Comité de Ética en Investigación Biomédica.

Conversaron con el personal del centro de salud y aclararon el objetivo. Además, se les entregó consentimiento informado. La declaración establecía que los datos del estudio se mantendrían confidenciales y de conformidad con las pautas éticas. Posteriormente, se recopilaron los datos, se les asignaron valores numéricos y se transformaron al formato Excel con el software SPSS V26.

3.6. Método de análisis de datos

Precisión cuestionario, aprobó exploración de datos, los resultados del cuestionario pasaron al Excel y se envió al programa estadístico para la elaboración de tablas en función del porcentaje de cada variable y sus dimensiones. A continuación, realicé una tabla cruzada. En el lado inferencial se utilizaron pruebas de normalidad y las estadísticas correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

Identidad investigador fue preservada y respetada sin prejuicios ya que completó honestamente el cuestionario. La ética de la información científica debe poseer y desempeñar impacto. Los aspectos éticos deben ser tomadas en cuenta por los investigadores, el aspecto más importante es: el consentimiento informado donde el responsable conoce y participa voluntariamente. Los datos son recabados y protegidos porque en ningún caso se revela su identidad; Por otro lado, en este estudio se respetan los hechos del autor porque toda la información y aportes del autor están debidamente citados.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

*Tabla cruzada V1 *V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	19	22	2	43
		%	19.0%	22.0%	2.0%	43.0%
	Medio	R	3	9	19	31
		%	3.0%	9.0%	19.0%	31.0%
	Alto	R	3	3	20	26
		%	3.0%	3.0%	20.0%	26.0%
Total		R	25	34	41	100
		%	25.0%	34.0%	41.0%	100.0%

En la tabla 3, se puede apreciar que el 43,0% perciben que la satisfacción laboral es muy bajo, con un 31,0% representa como medio asimismo el 26,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto.

Tabla 4*Tabla cruzada D1 *V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D1	Bajo	R	21	25	34	80
		%	21.0%	25.0%	34.0%	80.0%
	Medio	R	4	9	7	20
		%	4.0%	9.0%	7.0%	20.0%
	Alto	R	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	R	25	34	41	100	
	%	25.0%	34.0%	41.0%	100.0%	

En la tabla 4, el 80,0% perciben la satisfacción del trabajo es bajo, con un 20,0% representa como medio. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto.

Tabla 5*Tabla cruzada D2 *V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D2	Bajo	R	17	25	19	61
		%	17.0%	25.0%	19.0%	61.0%
	Medio	R	2	0	9	11
		%	2.0%	0.0%	9.0%	11.0%
	Alto	R	6	9	13	28
		%	6.0%	9.0%	13.0%	28.0%
Total	R	25	34	41	100	
	%	25.0%	34.0%	41.0%	100.0%	

En la tabla 5, 61,0% pensión en el trabajo es bajo, con un 11,0% representa como medio asimismo el 28,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto.

Tabla 6*Tabla cruzada D3 *V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D3	Bajo	R	2	5	4	11
		%	2.0%	5.0%	4.0%	11.0%
	Medio	R	13	14	21	48
		%	13.0%	14.0%	21.0%	48.0%
	Alto	R	10	15	16	41
		%	10.0%	15.0%	16.0%	41.0%
Total	R	25	34	41	100	
	%	25.0%	34.0%	41.0%	100.0%	

En la tabla 6, se puede apreciar que el 11,0% perciben que la relación personal es bajo, con un 48,0% representa como medio asimismo el 41,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto.

Tabla 7*Tabla cruzada D4 *V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D4	Bajo	R	4	6	1	11
		%	4.0%	6.0%	1.0%	11.0%
	Medio	R	20	28	31	79
		%	20.0%	28.0%	31.0%	79.0%
	Alto	R	1	0	9	10
		%	1.0%	0.0%	9.0%	10.0%
Total	R	25	34	41	100	
	%	25.0%	34.0%	41.0%	100.0%	

En la Tabla 7, 11,0% distención en el trabajo es bajo, con un 79,0% representa como medio asimismo el 10,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto.

Tabla 8*Tabla cruzada D5 *V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D5	Bajo	R	6	11	7	24
		%	6.0%	1.0%	7.0%	24.0%
	Medio	R	14	16	2	32
		%	14.0%	16.0%	2.0%	32.0%
	Alto	R	5	7	32	44
		%	5.0%	7.0%	32.0%	44.0%
Total	R	25	34	41	100	
	%	25.0%	34.0%	41.0%	100.0%	

En la tabla 8, 24,0% el control sobre el trabajo es bajo, con un 32,0% representa como medio asimismo el 44,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto.

Análisis inferencial

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Satisfacción	,885	100	,000
Variable Calidad de Vida Laboral	,945	100	,000

Como $p < 0.05$, rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, es decir, los datos no tienen una distribución normal; por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla 10*Hipótesis general*

		V1	V2
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,569**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
V2	Correlación Rho de Spearman	,569**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva moderada de 0,569 Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis general.

Tabla 11*Hipótesis específica 1*

		D1	V2
D1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,562**
	Sig. (bilateral)	.	,482
	N	100	100
V2	Correlación de Rho de Spearman	,562**	1,000
	Sig. (bilateral)	,482	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva moderada de 0,562 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 1.

Tabla 12*Hipótesis específica 2*

		D2	V2
D2	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,380**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
V2	Correlación Rho de Spearman	,380**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva baja de 0,380 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 2.

Tabla 13*Hipótesis específica 3*

		D3	V2
D3	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,475**
	Sig. (bilateral)	.	,182
	N	100	100
V2	Correlación Rho de Spearman	,475**	1,000
	Sig. (bilateral)	,182	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva baja de 0,475 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 3.

Tabla 14*Hipótesis específica 4*

		D4	V2
D4	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,280**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	100	100
V2	Correlación Rho de Spearman	,280**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva baja 0,280 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 4.

Tabla 15*Hipótesis específica 5*

		D5	V2
D5	Correlación de Rho de Spearman	de 1,000	,427**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
V2	Correlación de Rho de Spearman	,427**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Se dio a conocer una correlación positiva baja 0,427 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 5.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general, se arribó a los siguientes resultados, que el 43,0% perciben que la satisfacción laboral es muy bajo, con un 31,0% representa como medio asimismo el 26,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto. La correlación fue positiva moderada de Rho de Spearman de 0,569. Por lo tanto, hay una coincidencia con la investigación del autor Sáenz (2023), que afirmó la hipótesis general de la investigación por la correlación medio positiva Rho 0,532 siendo estadísticamente significativa entre las variables. Asimismo, para Ramírez (2022), afirmo que la correlación de Spearman es $Rho = 0$. Sin embargo, la teoría motivacional de Ruiz (2013) se refiere a dos elementos; el primero es la higiene las relaciones con los compañeros, y el segundo es la motivación, cuyo objetivo es lograr que el trabajo realizado produzca una motivación. La satisfacción de los empleados se centrará en factores motivacionales y factores personales, incluida la satisfacción y la insatisfacción. También se extrae la teoría de las diferencias individuales de Arampatzi et al. (2019), las necesidades de los empleados se expresan en el deseo de estar satisfechos o no en el proceso de gestión implementado por la organización; actualmente, los patrones y mecanismos de comportamiento dictan el tipo de comportamiento de los empleados en el mercado son condiciones controladas. Las variables están influenciadas por muchos factores diferentes: desde factores que causan aspectos negativos, hasta comportamientos que crean una atmósfera de confianza y respeto. Juntos, los empleados pueden desarrollar su propio crecimiento espiritual (Montero et al., 2020). La teoría dentro del entorno laboral de Montoya et al. (2020) la teoría se ve en las organizaciones como sistemas, tomando en cuenta factores que son claramente relevantes para la organización (factores físicos como seguridad ambiental, iluminación adecuada, ergonomía, tecnología) y factores sociales (trabajo), además se consideran factores relacionados con el trabajo, sistemas de gestión, procesos y características organizacionales. En objetivo específico 1, puede apreciar 80,0% perciben que la satisfacción del trabajo es de nivel bajo, con un 20,0% representa como medio. Por otro lado, el 25,0% en

referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto. Se dio correlación positiva moderada de Rho de Spearman 0,562. Existe una similitud con el artículo de Huidobro (2020), el 2,9% quedó sumergida en la dimensión satisfacción laboral. Asimismo, la teoría de Castillo y Lipa (2016) en la satisfacción en el trabajo de una persona depende de su lugar de trabajo. Emociones, el estado emocional de un empleado hacia la empresa y el trabajo que realiza en la empresa. Es una actitud positiva y subjetiva que surge principalmente de la experiencia de los empleados. El objetivo específico 2, 61,0% perciben que la presión en el trabajo es de nivel bajo, con un 11,0% representa como medio asimismo el 28,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la Emociones, el estado emocional de un empleado hacia la empresa y el trabajo que realiza en la empresa. Es una actitud positiva y subjetiva que surge principalmente de la experiencia de los empleados se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto. Se dio a conocer una correlación positiva baja de Rho de Spearman 0,380. Hay similitudes con Huidobro (2020), quien señala que la prueba tiene una variación del 32% en la dimensión presión laboral. Asimismo, se basó a la teoría de Castillo y Lipa (2016) de la presión en el trabajo entendido como aquel nivel de estrés que experimenta un individuo como resultado del esfuerzo laboral, esto se reflejará en fatiga cognitiva, sentido de responsabilidad y estrés laboral. La capacidad de realizar tareas laborales específicas en condiciones adversas de tiempo y sobrecarga mientras se mantiene un ritmo de eficiencia y eficacia. Con relación al objetivo específico 3, se puede apreciar que el 11,0% perciben que la relación personal es bajo, con un 48,0% representa como medio asimismo el 41,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto. Se dio a conocer una correlación positiva baja de Rho de Spearman 0,475. Existen similitudes con el autor Huidobro (2020). Señala que la prueba muestra una variación del 26% al 48,5% en la dimensión de las relaciones. Asimismo, se basó a la teoría de Castillo y Lipa (2016) en la relación personal se refiere al grado en que un individuo cree comprender lo que su superior espera de él, se refiere al grado en que usted cree que su preparación para el puesto cumple con los requisitos de su puesto. beneficio en las interacciones con las amistades. El objetivo específico

4, el 11,0% perciben que la distensión en el trabajo es bajo, con un 79,0% representa como medio asimismo el 10,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% en referencia a la segunda variable se encuentra bajo, el 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto. Se dio a conocer una correlación positiva baja de Rho de Spearman 0,280. Hay similitudes con Huidobro (2020), señala que esta prueba tiene una variación del 6,5% en la motivación y calidad de vida laboral y aborda los resultados del aspecto relajación del trabajo. Asimismo, se basó a la teoría de Castillo y Lipa (2016) en la distensión en el trabajo: fijándose a aquel nivel en que un sujeto se impone a sí misma una gran carga de trabajo. Interpretado como el grado que puede mejorar profesionalmente, en términos de reconocimiento de su trabajo y en términos de remuneración, así como la capacidad de tomar un descanso en el trabajo. Con relación al objetivo específico 5, se puede apreciar que el 24,0% perciben que el control sobre el trabajo es bajo, con un 32,0% representa como medio asimismo el 44,0% tiene como indicativo de alto. Por otro lado, el 25,0% la calidad de vida laboral se encuentra bajo, 34,0% representa como medio y el 41,0% da a entender como alto. Se dio a conocer una correlación positiva baja de Rho de Spearman 0,427. Hay similitudes con Huidobro (2020). Huidobro (2020) señala que esta prueba tiene una variación del 27,7% en motivación y calidad de vida laboral, y aborda los resultados de la dimensión control del trabajo, que corresponde al nivel de incidencia. Asimismo, se basó a la teoría de Castillo y Lipa (2016) en el control en el trabajo entendido como el nivel en que una persona se ve afectada por sus hábitos relacionales con sus colegas y su limitada carga de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Respecto al objetivo general planteado, los resultados permiten concluir que la V1 se relaciona significativamente con la V2 en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, (0.569).

Segunda:

Con referencia al objetivo específico número uno los resultados permiten concluir que la D1 se relaciona significativamente con la V2 en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, (0.562).

Tercera:

Con referencia al objetivo específico número dos los resultados permiten concluir que la D2 se relaciona significativamente con la V2 en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, (0.380).

Cuarta:

Con referencia al objetivo específico número tres los resultados permiten concluir que la D3 se relaciona significativamente con la V2 en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, (0.475).

Quinta:

Con referencia al objetivo específico número cuatro los resultados permiten concluir que la D4 se relaciona significativamente con la V2 en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, (0.280).

Sexta:

Con referencia al objetivo específico número cinco los resultados permiten concluir que la D5 se relaciona significativamente con la V2 en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, (0.427).

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Recomendando los jefes directos de área y personal de recursos humanos estimulen el hábito laboral de los trabajadores a través de conocerlos, saber cómo se sienten, promover actividades como pausas activas que durante un corto tiempo puedan liberar tensiones asimismo reunir mensualmente a todos los trabajadores de cada área para tener un momento de relajación y recreación entre compañeros.

Segunda:

Se sugiere que el centro de salud cuente con un área de psicología ocupacional debido a que los trabajadores necesitan expresar o manifestar emociones según su estado con una psicóloga por lo que generaría disminución de presión en el trabajo.

Tercera:

Se recomienda que debiese de haber una remuneración más complementaria debido que al estar en un centro de salud se exponen a muchas enfermedades que pueden ocasionar graves estados, por lo que disponer de un aumento salarial sería conveniente.

Cuarta:

Se recomienda la contratación de personal para un puesto específico dentro del mismo centro de salud, en otras palabras, buscar un trabajador que se encuentre trabajando en el centro de salud contando con los requisitos mínimos para que pueda desempeñar las funciones nuevas teniendo que este personal debe anteriormente haber demostrado una correcta formación y el compromiso que se requiere

Quinta:

Se sugiere que jefes de áreas puedan enseñar a algún trabajador a desempeñar funciones a los que realiza, inculcando responsabilidades, toma de decisiones, objetivos por cumplir, estimulando el aprendizaje y buscando personales

competentes que pueden aportar al centro de salud en búsqueda de candidatos idóneos a buscar en otras plazas según lo amerita.

Sexta:

Se recomienda que a menudo el jefe según su área corresponda, pueda distribuir a su equipo de trabajo en diferentes salas debido a que pueden reflejarse discusiones entre trabajadores debido a poca comunicación que pueden notarse por el paciente para evitarlo, es conveniente variar y buscar equipos que trabajen en equipo.

REFERENCIAS

- Angulo Álvarez, J. L. (2019). Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público nivel II-2 del Minsa, Lima 2018.
- Angulo Álvarez, J. L. (2019). Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público nivel II-2 del Minsa, Lima 2018.
- Apablaza, F. P. (2020). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 7(2), 29-41.
- Arampatzi, E., Burger, M. y Veenhoven, R. (2019). Financial distress and happiness of employees in times of economic crisis. *Applied Economics Letters*, 22(3), 173- 179. <https://doi.org/10.1080/13504851.2014.931916>
- Arce Espinoza, L., & Rojas Sáurez, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484-495.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
- Ayala, M. T. G., & García, M. D. C. L. (2019). Calidad de vida en el trabajo de personal de enfermería en clínicas de servicios de salud. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 6418-6418.
- Barbosa, Mar y Molar (2020). Metodología de la investigación. Métodos y técnicas. México: Patria Educación.
- Bernardo Reyes (2020). Metodología de la Investigación edición. Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General.
- Campas, C. Y. Q., & González, J. D. B. (2021). Calidad de vida laboral y los efectos colaterales del coronavirus de los trabajadores de una institución de educación superior del sur de Sonora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, (36).

- Castillo F & Lipa R. (2016) Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la clínica Internacional sede San Borja. Wiener Univ. 2016.
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362.
- Davis, J. y Newstrom, J. (2018). *Comportamiento Humano en el trabajo*. (3 ed.)
- del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes-Bastián, M. C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283.
- Hauser, M. P., García, H. D., & Leporatti, J. (2020). Análisis de confiabilidad y validez del Cuestionario de Calidad de Vida, Satisfacción y placer (Q-LES-Q) en trabajadores de Salud Pública. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54(3), e1154-e1154.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. Reino Unido: Taylor & Francis.
- Huidobro Cardenas, M. M. (2020). Motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19, Lima-2020.
- Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C., & Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de investigación psicológica*, (23), 67-85.
- Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C., & Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de investigación psicológica*, (23), 67-85.
- Judge, T. y Larsen, R. (2017). Dispositional affect and job satisfaction: A review and theoretical extension organizational behavior and human decision processes. <http://www.timothy-judge.com/Judge%20&%20Larsen.pdf>

- Lumbreras-Guzmán, M., Hernández-Vicente, I. A., Méndez-Hernández, P., Dosamantes-Carrasco, L. D., Cervantes-Rodríguez, M., García-Elizalde, A., & Cortez-Yacila, H. M. (2022). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *salud pública de méxico*, 62, 87-95.
- Malacalza, L., Momo, F. R., & Coviella, C. E. (2023). *Investigación de mercados-3ra edición*. Ecoe ediciones.
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Colombia: Ediciones de la U.
- Moestain, I., Hamidah, H., & Kadir, K. (2020). Leadership, quality of worklife, job satisfaction and organizational citizenship behavior in PT. Pertamina. *Management Science Letters*, 10(6), 1213-1224.
- Montero, Y., Vizcaino, M., & Montero, Y. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364-374.
- Montero, Y., Vizcaino, M., & Montero, Y. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364-374.
- Montoya, C., Méndez, J., & Boyero, M. (2017). Dignified and decent work: a view from the ilo for the generation of indicators for smes Mexican and Colombian. *Revista Científica" Visión de Futuro*, 21(2), 84106.
- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229.
- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229.

- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229.
- Muñoz-Cobo Orosa, B., Pérez García, M., Rodríguez Ledott, M., Varela Serrano, C., & Sanz Valero, J. (2021). Satisfacción laboral y calidad de vida de los médicos residentes españoles durante la pandemia por la COVID-19. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 67(264), 169-190.
- Pallás, J. M. A., & Villa, J. J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Elsevier Health Sciences.
- Parra-Giordano, D., Felli, V. A., Saldías Fernández, M. A., Pinto-Gallegüillos, D., & Soto Malabrigo, P. (2020). Calidad de vida laboral y estrategias de mejora del trabajo de la enfermería docente. *Ciencia y enfermería*, 26.
- Patlán Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67.
- Patlán, J (2017). Calidad de vida en el trabajo. Manual moderno.
- Pérez, E. A. F., & Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 184-190.
- Pérez, J. P. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Editorial El Manual Moderno.
- Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa.
- Pozos-Radillo, B. E., Plascencia-Campos, A. R., Preciado-Serrano, M. L., Rayas-Servín, K. G., & Acosta-Fernández, M. (2021). Relación de satisfacción laboral y calidad de vida profesional con la percepción de salud en personal de enfermería. *Nure Investigacion*, (115).
- Quispe, T. Y., & Villalta, L. Z. B. (2020). Epistemología e investigación cuantitativa. *IGOVERNANZA*, 3(12), 107-120.

- Ramírez Chávarry, J. R. (2022). Calidad de vida laboral y satisfacción laboral de los enfermeros en el servicio de emergencia del hospital de Barranca en el contexto de la COVID-19.
- Ramos Ulloa, B. P., & Vargas Lay, S. E. (2021). Los Niveles de Calidad de Vida Laboral y su Relación con los Niveles de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de PIVECOM 2020.
- Rebollo, P. A. y Ábalos, E. M. (2022). Metodología de la Investigación / Recopilación. Argentina: Editorial Autores de Argentina.
- Rivera-Porras, D., Gutiérrez-Suárez, C., Ortega-Aponte, D. T., Arenas-Torrado, M. K., Rozo-Sánchez, A., Albornoz-Arias, N., ... & Velandia-Ortiz, Y. E. (2020). Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos.
- Ruiz, J. (2013). Importancia de la motivación de los empleados en el sector de consultoría jurídica (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, D.C
- Sáenz Cabanillas, C. E. (2023). Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores Municipales Ancash, 2022.
- Salgado-Roa, J. A., & Lería-Dulčić, F. J. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 6-16.
- Solís Granda, L. E., & Burgos Villamar, I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, (43), 163-176.
- Torres, R. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mexicana. México*.
- Vizcaíno, Y. Y. M., Alonso, M. D. C. V., & Vizcaíno, Y. M. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364-374.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango	Instrumento
Satisfacción	Se define como una respuesta emocional positiva que se experimenta al realizar su trabajo o cuando está presente en el trabajo y se está convirtiendo en un elemento básico en la mayoría de los lugares de trabajo (Herzberg, 2017).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide el nivel de la satisfacción dentro del área laboral a través de 5 dimensiones con la escala de tipo Likert, muy desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni acuerdo, ni desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5); los mismos que fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el trabajo • Pensión en el trabajo • Relación personal • Distensión en el trabajo • Control sobre el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con las condiciones laborales • Interés y motivación • Reconocimiento y satisfacción del perfil laboral • Relación con mis jefes • Relación con mis compañeros • Disponibilidad de recurso • Competitividad • Desarrollo de habilidades y competencias • Toma de decisiones • Organización de trabajo • oportunidad de aprender 	1 - 24	Tipo Likert: Muy desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Bajo Medio Alto	Cuestionario
Calidad de vida laboral	Es el papel fundamental para el desarrollo organizacional y el cumplimiento de todos los objetivos propuestos por la empresa, convirtiéndose en una faceta importante en la vida del trabajador (Montoya et al., 2017).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide la calidad de vida laboral a través de 7 dimensiones con la escala de tipo Likert, completamente de acuerdo (5), básicamente de acuerdo (4), parcialmente de acuerdo (3), solo un poco de acuerdo (2), no estoy de acuerdo (1); los mismos que fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte institucional para el trabajo • Seguridad en el trabajo • Integración al puesto de trabajo • Satisfacción por el trabajo • Bienestar logrado a través del trabajo • Desarrollo del trabajador • Administración del tiempo libre 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción con la supervisión del trabajo • Claridad de las funciones • Retroalimentación • Oportunidad de promoción • Libertad de expresión • Realización del trabajo • Satisfacción con el salario • Insumos para realizar el trabajo • Logro de objetivos y metas • Calidad de servicios • Utilidad de labor desempeñada • Vida familiar • Logro profesional • Integridad de capacidades físicas, mentales y sociales. 	1 - 31	Tipo Likert: Completamente de acuerdo (5) Básicamente de acuerdo (4) Parcialmente de acuerdo (3) Solo un poco de acuerdo (2) No estoy de acuerdo (1)		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la satisfacción se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la satisfacción se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Lima 2023.	La satisfacción se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Lima 2023.	Variable 1: Satisfacción Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el trabajo • Pensión en el trabajo • Relación personal • Distensión en el trabajo • Control sobre el trabajo Variable 2: Calidad de vida laboral Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Soporte institucional para el trabajo • Seguridad en el trabajo • Integración al puesto de trabajo • Satisfacción por el trabajo • Bienestar logrado a través del trabajo • Desarrollo del trabajador • Administración del tiempo libre 	Tipo investigación: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal – correlacional Población y muestra: Población 100 trabajadores Muestra censal Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿De qué manera la satisfacción con el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la satisfacción con el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.	La satisfacción con el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.		
¿De qué manera la pensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la pensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.	La pensión en el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.		
¿De qué manera la relación personal se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la relación personal se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.	La relación personal se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.		
¿De qué manera la distensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera la distensión en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.	La distensión en el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.		
¿De qué manera el control sobre el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?	Determinar de qué manera el control sobre el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.	El control sobre el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.		

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Autor: Huidobro (2020)

Edad: _____ Sexo: M () F () Tiempo de servicio: _____

Instrucción: esta encuesta recoge sus opiniones acerca de la satisfacción laboral y le llevara unos 10 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder cada enunciado.

Escala:

Muy Desacuerdo 1

En Desacuerdo 2

Ni acuerdo, ni Desacuerdo 3

De Acuerdo 4

Muy de Acuerdo 5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1.- Mi trabajo no varía, resulta monótono					
2. Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.					
3. Al final de la jornada me encuentro muy cansado					
4. No me desconecto del trabajo cuando llego a casa					
5. En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo					
6. Mi trabajo me altera el estado de animo					
7. En mi trabajo me encuentro satisfecho					
8. Tengo independencia para organizar mi trabajo.					
9. Tengo oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas.					
10. Tengo interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
12. Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
13. Las relaciones con mis jefes son muy cordiales.					

14. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.					
15. El sueldo que percibo es adecuado					
16. Ocupo el puesto que merezco.					
17. Tengo muchas posibilidades de promoción.					
18. Me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
19. Se lo que se espera de mí en el trabajo.					
20. Creo que mi trabajo es excesivo.					
21. Los problemas de mis compañeros me afectan					
22. Con frecuencia, siento no estar capacitado para mi trabajo					
23. No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo					
24. La competitividad me causa estrés o tensión.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Autor: Huidobro (2020)

Edad: _____ Sexo: M () F () Tiempo de servicio: _____

Instrucción: esta encuesta recoge sus opiniones acerca de la satisfacción laboral y le llevara unos 15 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder cada enunciado.

Escala:

1: Muy insatisfecho

2: Insatisfecho

3: Medianamente satisfecho

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

Marque la casilla que más fielmente refleje su punto de vista

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Con respecto a la forma de contrato con que cuento en este momento, me encuentro.					
2. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que debo hacer mi trabajo.					
3. Este es el nivel de satisfacción que con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo.					
4. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo.					
5. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
6. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:					
7. Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparado con otras instituciones que conozco) es:					

8. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:					
9. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es:					
10. Grado de satisfacción que siento del trabajo que tengo con mis compañeros de trabajo.					
11. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.					
12. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento:					
13. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en el trabajo es:					
14. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro.					
15. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo.					
16. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.					
17. Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales.					
18. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
19. Busco mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas en el trabajo.					
20. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.					
21. En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.					

22. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.					
23. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.					
24. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros).					
25. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme. Alimentarme, etc.)					
26. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.					
27. Mi trabajo contribuye con ala buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios.					
28. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa.					
29. Mis potenciales mejoran por estar en este trabajo.					
30. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.					
31. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, 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: "Satisfacción y calidad de vida laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Lima 2023", cuyo autor es HUARHUA MARRUJO GUADALUPE VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 30-12-2023 23:27:18

Código documento Trilce: TRI - 0709457