



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de  
la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte - 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Betsabeth Rosmery Agüero Chávez

**ASESOR:**

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de salud.

**LIMA-PERÚ**

**2019**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): AGÜERO CHAVEZ, BETSABETH ROSMERY

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DIRIS LIMA NORTE - 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 9:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Javier Francisco Casimiro Urcos

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dra. Teresa Campana Añasco

Firma: [Signature]

VOCAL: Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme las fuerzas necesarias y crecer cada día.

A mi hijo Piero López y mi sobrina Aschly Campos, por ser el motor de mi vida.

A mis padres; Pelagio Agüero y Luisa Chávez por darme la vida y hacer de mí una persona de bien.

A mis hermanos por su apoyo constante y guiarme por el camino correcto.

### **Agradecimiento**

A la Escuela de posgrado de la universidad por acogerme en la institución y ser un integrante más que busca desarrollarse profesionalmente.

Al director y a los servidores de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte quienes me abrieron sus puertas, dándome la oportunidad de desarrollar el tema de investigación.

A mi asesor Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco por su asesoría y el tiempo dedicado en la revisión de mi tesis.

### Declaración de Autoría

Yo, Betsabeth Rosmery Agüero Chávez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte " presentada, en 108 folios para la obtención del grado académico de Maestra en salud, es de mi autoría de acuerdo a la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA Lima, 31 de marzo de 2016

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de Enero de 2019

.....  


Br. Betsabeth Rosmery Agüero Chávez

DNI: 10721330

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018”, que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.

El presente informe está estructurado en ocho capítulos. En el capítulo I se presentan los realidad problemática, trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del problema, Justificación del estudio, Hipótesis, objetivos de la investigación. En el capítulo II, se desarrolla el Diseño de Investigación, Variables, Operacionalización, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos, Aspectos éticos. En el capítulo III, los resultados, Descripción de resultados, Contrastación de hipótesis, capítulo IV se realiza la Discusión, capítulo V se realiza las Conclusiones, VI se realiza las recomendaciones y en el capítulo VII se concluirá con las Referencia.

La conclusión arribada por la investigación es que se determina la relación que existe entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.626).

Señores miembros del jurado quedo a la espera de las sugerencias que tengan a bien realizar.

La autora

## Índice de contenido

Página del jurado	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Presentación	v
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	41
1.5 Justificación	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	43
<b>II. Método</b>	45
2.1. Diseño de estudio	46
2.2. Variables, operacionalización	48
2.3. Población	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.5 Métodos de análisis de datos	58
2.6 Aspectos éticos	58
<b>III. Resultados</b>	59
<b>IV. Discusión</b>	73
<b>V. Conclusiones</b>	77
<b>VI. Recomendaciones</b>	79
<b>VII. Referencias</b>	81
<b>Anexos</b>	

Anexo 1. Base de datos de la variable calidad de vida	87
Anexo 2. Matriz operacional	96
Anexo 3. Cuestionario de Calidad de Vida	99
Anexo 4. Cuestionario de Satisfacción Laboral	100
Anexo 5. Permiso para realizar la encuesta	101

**Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Calidad de Vida	50
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral	50
Tabla 3. Baremación para las variables Calidad de Vida	56
Tabla 4. Baremación para las variables Satisfacción Laboral	56
Tabla 5. Baremación para las dimensiones de la primera variable: Calidad de Vida	57
Tabla 6. Juicio de expertos del cuestionario calidad de vida y satisfacción laboral	58
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la variable calidad de vida en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte	60
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión salud física en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte	61
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión salud psicológica en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte	62
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte.	63
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión ambiente en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte	64
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte	65

Tabla 13. Prueba de normalidad de la calidad de vida y satisfacción laboral	66
Tabla 14. Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman	67
Tabla 15. Correlación de Spearman entre la variable calidad de vida satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2017	68
Tabla 16. Correlación de Spearman entre salud física y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018.	69
Tabla 17. Correlación de Spearman entre salud psicológica y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018.	70
Tabla 18. Correlación de Spearman entre relaciones sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.	70
Tabla 19. Correlación de Spearman entre ambiente y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.	71

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variables Satisfacción Laboral según Herzberg.	35
Figura 2. Mapa de conocimiento	38
Figura 3. Niveles de calidad de vida	60
Figura 4. Niveles de salud física	61
Figura 5. Niveles de salud psicológica	62
Figura 6. Niveles de relaciones sociales	63
Figura 7. Niveles de ambiente	64
Figura 8. Niveles de satisfacción laboral	65

## Resumen

La presente investigación Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018 cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte.

La investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional o bivariado y el diseño fue transversal no experimental la muestra estuvo constituida por 110 trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte, para recolectar la información se utilizó la técnica de una encuesta tipo Likert y como instrumentos de medida se utilizó; para la variable calidad de vida el test *World Health Organization Quality of life – Bref* (Whoqol-BREF) donde se evaluaron las cuatro esferas de calidad de vida salud física, psicológica, relaciones sociales y ambiente y para la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook, y Wall (1979).

Se concluyo que hay correlación de  $\rho = .626$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva media, así mismo la (sig.=0.000) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe una relación significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018.

**Palabras clave:** Calidad de vida, Satisfacción laboral, satisfacción del usuario interno

## Abstract

The present research Quality of life and job satisfaction in the workers of the administrative headquarters of the DIRIS Lima Norte-2018 whose objective was to determine the relationship that exists between the quality of life and job satisfaction in the workers of the administrative headquarters of the DIRIS North Lima.

The research was developed under the quantitative, descriptive, correlational or bivariate approach and the design will be experimental non-transectional According to the census population, it consisted of 110 workers from the administrative headquarters of DIRIS Lima Norte. To collect the information, a Likert-type survey was used and measurement instruments were used; for the variable quality of life, the World Health Organization Quality of life - Bref test (WhoqoL-BREF) where the four areas of quality of life, physical, psychological, social and environmental health were evaluated and for the variable of job satisfaction, the scale was used of job satisfaction of Warr, Cook, and Wall (1979).

It was concluded that there is a correlation of  $\rho = 0.626^{**}$  (table 12) and considering the correlation coefficient scale it is a mean positive correlation, likewise the (sig. = 0.000) which is less than 0.05, according to the rule of decisions the Null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, that is to say: There is a significant relationship between the quality of life and job satisfaction in the workers of the administrative headquarters of the DIRIS Lima Norte-2018

**Keywords:** Quality of life, Job satisfaction, Life expectancy

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

Para determinar la realidad problemática del siguiente trabajo de investigación titulado Calidad de Vida y Satisfacción Laboral, se parte de una base teórica la cual debe ser llevada a la práctica en las diferentes instituciones públicas y privadas, en ese sentido se considera las definiciones de las variables Calidad de Vida y Satisfacción Laboral según los autores.

Los funcionarios de la Organización Mundial de la Salud, (2002) ha definido “la calidad de vida como la percepción individual de la propia posición en la vida dentro del contexto del sistema cultural y de valores en que se vive y en relación con sus objetivos, esperanzas, normas y preocupaciones” (p.85)

Considerando el concepto de calidad de vida según la OMS el trabajador tiene objetivos trazados y la esperanza de lograrlos, lo cual la institución debe contribuir a motivarlos y buscar su satisfacción.

McDowell (1996) tuvo un concepto multidimensional donde incluye:

La situación económica, estilos de vida, salud, vivienda, satisfacciones personales, el entorno social, entre otras. Por ello, se entiende que la calidad de vida es variable, es decir su concepto va a variar dependiendo diferentes factores (valores, estándares, percepciones, etc.), es por ello que la sensación o comprensión nunca será igual en todas las personas, en todos los grupos, más aún en todos los lugares, esta idea nos lleva a entender que la calidad de vida conlleva a una sensación de bienestar, siendo susceptible a la experimentación, representando la suma de las sensaciones objetivas y las subjetivas personales, (p.85).

El autor considera a diferencia de la OMS otras dimensiones importantes, como la situación económica, estilo de vida, vivienda, lo cual es indispensable y es un derecho que el trabajador cuente con estos beneficios para que pueda llevar una calidad de vida honrosa.

Lukomski (2000) indicó:

Que la calidad de vida corresponde al mundo ideológico, es por ello que no tendría sentido, si no tuvieran relación con un sistema de valores. Asimismo, las personas tienen la posibilidad de evaluar la experiencia en carne propia y esto se da gracias a los términos que la han precedido en su linaje ideológico. La evaluación dada por el sujeto no pertenece al mundo de la razón, sino al de las percepciones y/o sentimientos, es por ello la calidad de vida se puede identificar a través de la vivencia personal, y esta es una experiencia íntima y privada. Siendo así, la definición del autor es muy abstracta y no brinda gran relevancia a la calidad de vida según los estándares de vida un trabajador, (p. 153)

La variable calidad de vida es otra variable de gran importancia y según el modelo que plantea

Herzberg (1968) señala que:

La satisfacción laboral deviene de los factores intrínsecos (llamados factores motivadores) mientras que la insatisfacción laboral es generada por los factores extrínsecos (mejor llamados factores higiénicos), (p. 24)

De acuerdo con Herzberg el trabajador tiene que estar motivado, con un salario que cubra sus necesidades, en un ambiente adecuado donde pueda desarrollar sus funciones impartidas por la institución, de lo contrario se reflejaría una insatisfacción laboral (factor intrínseco).

Por tanto, la calidad de vida es una definición ambigua y la mayoría de investigaciones están de acuerdo en que no existe una teoría única que defina y explique el fenómeno pero que influye significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa.

La sede administrativa de la Dirección de redes integradas de salud (DIRIS) Lima Norte cuenta aproximadamente alrededor de 180 trabajadores laborando 8 horas diarias con la posibilidad que se incremente debido a la carga laboral que se

tiene, con el propósito de lograr los objetivos y metas trazadas según las actividades programadas en forma mensual y anual.

Así mismo, mencionar que la Diris Lima Norte en su jurisdicción tiene bajo su cargo velar por la atención de 97 establecimientos de salud de primer nivel de atención y 3 hospitales (Hospital Sergio Bernales, hospital Cayetano Heredia y hospital Carlos Lanfranco La Hoz), abarcando los distritos de Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón, Comas, Carabayllo, Independencia, San Martín de Porres, Rímac y Los Olivos.

La Diris Lima Norte cuenta además de la Dirección General con otras oficinas laborando en esta institución en su mayoría profesionales de la salud como son: Médicos, químicos farmacéuticos, licenciados en enfermería, obstetras, abogados, contadores, ingenieros, Técnicos, Auxiliares administrativos, personal de limpieza, personal de vigilancia, conductores, por lo que la escala laboral varía de acuerdo al cargo y la profesión, afectando su calidad de vida e insatisfacción laboral en los trabajadores por la diferencia de sueldos y los horarios de trabajo ya que muchas veces exceden las horas de trabajo.

La presente investigación busca determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa ya que actualmente el trabajador se encuentra insatisfecho por varios motivos siendo los más resaltantes: Los salarios no están acorde con los cargos que se desempeñan y por el grado de responsabilidad en sus funciones deberían de gozar un plus adicional, Cada año se van perdiendo las costumbres de motivación al personal, afectando en cierta forma el desarrollo de funciones, la infraestructura de los ambientes no permiten sentirse cómodos para el desarrollo de las actividades del día, no se cuenta con equipos y materiales de trabajo en buen estado dificultando el desarrollo de las labores, los factores ya mencionados fueron los que me motivaron a realizar el presente trabajo de investigación para determinar la relación existente entre la calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales.**

García (2015) realizó un estudio titulado: *Relación entre Calidad de vida y satisfacción Laboral en los empleados de la empresa seguros Alianza S.A Ecuador*, siendo el objetivo determinar la relación entre la calidad de vida de los empleados y su satisfacción laboral. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el estudio estuvo compuesto por 54 empleados los cuales representaban a la población. La muestra que se utilizó fue de 18 empleados, el test aplicado para medir la calidad de vida fue la escala de Gencat y para la variable de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, los resultados obtenidos en este estudio concluyeron que mientras no exista una calidad de vida el empleado no tendrá una satisfacción laboral, y por ende su desempeño laboral no será el adecuado.

Ureña y Castro (2009) en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de vida, sentido de coherencia y satisfacción laboral en profesores (as) Costa Rica*, siendo el objetivo del estudio fue hacer el análisis de la calidad de vida, el sentido de coherencia y la satisfacción laboral en la población de docentes pertenecientes a los colegios técnicos de la región de Heredia. La población en estudio fue de 81 educadores (as). Llegando a la conclusión que existen tres aspectos relevantes que se relacionan de manera significativa con el bienestar de los educadores. Primero, el ambiente social y el reconocimiento laboral, segundo lo referente a las condiciones de infraestructura, remuneración y ascenso, finalmente la carga de trabajo y el vínculo desarrollado con los estudiantes. Finalmente, se pudo ver que los aspectos que llegaron a niveles superlativos, fueron la función y el rol físico. Por ello, la conclusión final, resalta la importancia de atender la satisfacción laboral.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales.**

Marroquin (2017) realizó su estudio titulado: *Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud*. El objetivo fue indicar la relación que existe entre el riesgo ergonómico y la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud. La metodología se enmarcó dentro del tipo básico, de corte transversal,

correlacional. La población estuvo conformada por 65 trabajadores. Llegando a la conclusión que se evidenciaron una relación inversa y significativa entre las variables estudiadas ( $Rho = -.251^*$  y  $p = .044$ ), determinando que los puntajes de riesgo ergonómico se incrementan cuando los puntajes de satisfacción laboral disminuyen.

Moreno (2016) en su trabajo de investigación: *Calidad de vida y desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro-Lima. Lima-Perú 2016*, siendo el objetivo conocer la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral en profesionales de la salud de la entidad Prestadora de Servicios de Salud Pro-Lima 2016. La metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional. Conformada con una población de 50 profesionales de la salud. Se utilizó la técnica del Whoqol-BREF, contándose con una ficha de observación de desempeño laboral. Llegándose a la conclusión que no hay una relación significativa entre las variables Calidad de Vida y Desempeño Laboral.

Encalada (2016) en su trabajo de investigación: *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú 2016*, el objetivo general fue determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad de un grupo de trabajadores. El enfoque de investigación, utilizado fue cuantitativo, de método hipotético deductivo, tipología básico, de diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 100 personas, trabajadores del Hospital, se empleó la encuesta. Como conclusión, se llegó a determinar la existencia de una correlación significativa entre satisfacción laboral y productividad ( $sig. = .000 < .05$ ), cuya correlación fue directa y de nivel moderado ( $Rho$  de Spearman =  $.521$ ). Determinándose que la satisfacción laboral ejerce correspondencia significativamente con la productividad de los trabajadores.

Turpo (2016) en su trabajo de investigación, *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. El objetivo general fue determinar la relación existente entre los niveles de motivación y la satisfacción laboral del profesional de

enfermería. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental, transversal, a través del enfoque cuantitativo. La muestra utilizada fue de 150 profesionales. La técnica utilizada fue la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario. Obteniendo como resultado el coeficiente de correlación  $\rho = ,684$ , donde se determina que existe relación significativa entre los niveles de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Polanco (2016) en su trabajo de investigación, *Bioética laboral y calidad de vida del personal de enfermería que labora en el servicio de cuidados intensivos neonatal de una institución de salud del nivel III Lima*, cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la bioética en el trabajo y la calidad de vida del personal de enfermería. La poblacional de estudio fueron 72 personas, del servicio de enfermería, se aplicó el cuestionario. La metodología fue de estudio cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Se llegó a la conclusión que existe relación directa entre la variable bioética en el trabajo y la variable calidad de vida del personal de enfermería.

Arauco y Vivanco (2016) en su trabajo de investigación, *Calidad de vida de los médicos especialistas que trabajan en el Centro Quirúrgico de Hospital San Bartolomé Lima, Perú 2016*, cuyo objetivo principal fue describir la calidad de vida que tienen los médicos especialistas. El enfoque utilizado fue el cuantitativo, de nivel descriptivo. La población la conformaron 64 médicos. Se utilizó como instrumento el test *World Health Organization Quality of life – Bref (Whoqol-BREF)* Llegándose a la conclusión que los médicos poseen una calidad de vida no saludable.

Pariona, (2016) en su trabajo de investigación, *Calidad de vida en el trabajo del personal del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima-2015*. El objetivo principal fue establecer la Calidad de Vida de los trabajadores del Servicio de Nutrición. La metodología utilizada, en el caso del enfoque fue cuantitativa, de nivel descriptivo, de corte transversal. La muestra utilizada fue de 165 personas. Se utilizó el instrumento CVT – GOHISALO. Se concluye que el personal del Servicio percibe un nivel bajo en la CVT.

López y Millones (2015) en su trabajo de investigación, *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte – 2015*, cuyo objetivo general fue el de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodología es la que fue enmarcada, fue tipo sustantiva, de nivel descriptivo correlacional, el diseño, no experimental de corte transversal, método hipotético deductivo. La población se remitió a 40 trabajadores. En lo que respecta a la recolección de datos, se utilizaron dos cuestionarios, primero, el cuestionario de Koys y DeCotiis (Clima organizacional) y el segundo, el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (Satisfacción laboral). Concluyendo que, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Avila, (2015) en su trabajo de investigación, *Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de la Clínica San Juan de Dios Lima 2015*. Siendo el objetivo de la investigación determinar el nivel de satisfacción laboral de los fisioterapeutas de la Clínica San Juan de Dios Lima 2015. La metodología utilizada en la investigación fue descriptiva, de enfoque cualitativo, diseño no experimental, transversal. Cuya población estuvo constituida por 40 fisioterapeutas, se utilizó la Escala SL-SPC para medir su nivel de satisfacción general. Obteniéndose como resultado que los fisioterapeutas se ubican en un Nivel Satisfecho.

Arias, (2014) en su trabajo de investigación, *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo – 2014*, siendo el objetivo general establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodología fue tipo básico, con diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal, hipotético deductivo. La población se conformó por 102 trabajadores, se utilizó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario de Clima Organizacional del MINSa y el cuestionario de Meliá y Peiró. Llegándose a la conclusión que la satisfacción laboral, se relaciona significativamente con el clima organizacional.

Alfaro, Leyton, Meza y Zaens (2012) en su investigación, *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*.

Cuyo objetivo principal fue identificar la satisfacción laboral y su relación con las variables ocupacionales. En lo que respecta a la metodología fue, de tipo básico, de nivel descriptivo, correlacional, con un enfoque cuantitativo. La muestra se conformó por 82, 126 y 161 trabajadores de tres municipalidades. Se encuestó a través de una escala de opiniones SL-SPC” (Palma, 2005). Obteniéndose como resultado que no existe diferencias en lo que respecta a satisfacción laboral, cuyos niveles encontrados fueron de nivel medio en los trabajadores en las tres entidades.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Calidad de vida**

Ardila (2009) define: “Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos” (p. 163)

Esto concepto refiere netamente a un estado de complacencia o bienestar tanto a nivel cognitivo como psicológico, que tiene influencia en las relaciones sociales del individuo, y sus causa se centran específicamente en la realización o en el ejercicio de sus potencialidades, ya que por lo general, el entorno social, solo permite la normalización de los comportamientos, más no el desarrollo de potencialidades, eso quiere decir que el individuo ha llega a establecer un equilibrio entre lo material y las relaciones sociales, ello hace que pueda percibir una buena calidad de vida.

Para Levy y Anderson (1980) la “Calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa” (p.163)

Así mismo Szalai (1980) “Calidad de vida es la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo” (p.163)

Esta definición también, señala la unión o interrelación de diversos factores de bienestar, es decir no se podría analizar la calidad de vida desde un solo punto de vista, ya que el individuo tiene diversas áreas de análisis y con ello si se deja una de ellas sin analizar, existiría un desequilibrio.

Los autores, Celia y Tulsy (1990) definen "Calidad de vida es la apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe como posible o ideal» «Por definición, la calidad de vida es la sensación subjetiva de bienestar del individuo", (p.163).

En este sentido, a través de lo subjetivo, se determina a la calidad de vida como una idea a futuro, es decir la contratación de un tipo de vida ideal con el actual, siendo el actual un tipo de vida en proceso de alcanzar el ideal.

### **1.3.2 Teorías relacionadas con la variable calidad de vida**

#### **Teoría Hedonista**

Esta teoría incluye dos teorías importantes siendo: la teoría de la satisfacción de los deseos o preferencia y la teoría de los ideales de una buena vida (objetiva), para esta teoría el control de las emociones no es relevante, lo que sí es importante es optimizar el placer y disminuir el dolor.

Así mismo Cardona y Agudelo (2005) sobre la teoría Hedonista considera que: "El bien último para las personas consiste en sostener ciertas clases de experiencia consciente, como placer, felicidad, disfrute, que permiten una buena vida en la medida en que producen una valiosa experiencia" (p. 82)

Considerando la definición de los autores, el ser humano para medir su calidad de vida necesita que sus deseos sean cumplidos para estar satisfechos y cuando eso ocurre existe una calidad de vida indistintamente para cada individuo.

#### **Teoría de la satisfacción de preferencias o teoría del deseo**

La teoría refiere al hecho de satisfacer los deseos como preferencias personales, o de lo contrario la idealización de estar en un estado o una situación de preferencia.

Ejemplo de ambos, podría ser, del primero se satisface por estar en un lugar preferido, a diferencia del segundo caso, existe una satisfacción en cuanto a la imaginación como experiencia consiente de estar en un lugar determinado. Estas teorías se diferencian en el proceso en el cual se da el deseo. La teoría de satisfacción de preferencias, da opción a realizar ajustes en la preferencia de una persona (Cardona, Agudelo 2005).

Considerando las definiciones de los autores esta teoría tiene las perspectivas similares a la teoría Hedonista, lo que se busca es que el individuo a través del logro de sus preferencias o deseos pueda sentirse satisfecho y gozando de una buena calidad de vida.

### **Teoría sobre los ideales de una buena vida o del bien sustantivo**

Esta teoría se basa en culminar la realización de ideales con tendencia normativa, como ejemplo se podría mencionar que la idea de tener una buena vida, viene arraigada al hecho de poseer autonomía o autodeterminación, muy a pesar de no obtener felicidad. Esta teoría evidencia que existen muchos ideales que van a establecer limitaciones, y a su vez van a complementar la forma precisa en que la felicidad o la satisfacción, va a ser de utilidad a la persona Cardona, Agudelo (2005). De acuerdo con el autor la calidad de vida reside en satisfacer los deseos o ideales encontrándose en el lugar adecuado.

### **Teoría de la subjetividad**

Esta teoría plantea que, la construcción personal del mundo tiene una formalidad determinada, y es aquella que va a establecer las pautas, para que se tenga información necesaria que permita la interrelación entre las personas. Y esa información va a partir de algunas características como las vivencias personales, los paradigmas sobre los cuales moldee su comportamiento, asimismo la posición que asuma socialmente, y también, de acuerdo a la imagen que tenga sobre sí mismo, va a poder compararse con otras realidades, ya sean buenas o malas. Por lo cual la etapa de comparación va depender netamente de aquellas vivencias que

guarda la persona, así mismo su concepción propia acerca de la realidad (Nava, 2012, p. 132).

### **Teoría de la observación de la propia vida y de la propia realidad**

Esta teoría toma como supuestos de otras teorías, y lo que concluye es que las personas para tener una idea de ellas mismas, se comparan con otras personas. Por lo que el acto de compararse viene a ser parte del proceso cognitivo de la persona, y usado para poder considerar el nivel de calidad de vida (Nava, 2012).

De acuerdo con el autor el individuo según sus perspectivas o ambiciones logradas va sentir que tiene una buena calidad de vida mientras que para otros sus perspectivas y ambiciones son mayores y estando en un nivel igual no sentirá que tiene una calidad de vida si no que cada vez necesitara lograr más objetivos para sentirse satisfecho.

### **Teoría de la decisión racional**

Esta teoría se influencia por el ánimo economista de las personas. Esta señala que las dificultades en el ámbito interpersonal poseen 3 pasos. Primero la que se refiere a la utilidad que deviene del bienestar, por ello la teoría está orientada a las comparaciones interpersonales. Segundo, se encuentra el contexto donde se produce la comparación, la cual conlleva a observar las circunstancias en la que se toman decisiones, asimismo las comparaciones entre personas para poder explicarlas y entenderlas. Y finalmente en tercer lugar es la articulación de los dos primeros. Llegando a ser el resultante de un entendimiento subjetivo sobre la calidad de vida. En decir, la propia persona va a poder determinar sus condiciones de existencia (Boladeras, et al, 2000). Desde mi punto de vista la teoría nos refleja de manera subjetiva la cualidad del individuo de percibir quien es más capaz de desarrollar actividades o funciones y de acuerdo a ello se sentirá cómodo si está ubicado en el ambiente adecuado según el nivel que le corresponde.

### **Teoría de la actividad**

Esta teoría va integrar componentes para evaluar la calidad de vida siendo el primer componente; el cognitivo, el segundo es el afectivo, el cual va determinar la felicidad del individuo. Se considera a la calidad de vida ligada al ingreso de la persona y los medios que esta posee. Por lo que el bienestar de la persona estaría unido a disfrutar de los recursos. En este caso mientras más y mejores recursos posee el individuo mayor será su calidad de vida. Entre una de las críticas a la teoría esta su carácter reduccionista y al dejar de lado factores como: El contexto en el cual se va desarrollar el individuo, también de cómo se encuentran los factores: Ambientales, de relacionamiento, sociales y materiales (Nava, 2012).

De acuerdo con el autor el concepto que se maneja para esta teoría que va depender del ingreso económico que perciba para que el ser humano goce de la felicidad y su calidad de vida sea optima y eso es lo que se busca en las instituciones, una remuneración justa para contribuir en la calidad de vida del trabajador.

### **Teoría de la comparación social**

Esta teoría se ubica dentro de lo que se conoce como teorías sociales cognitivas. Estas, estudian las actitudes de las personas. Según indica Oskamp (1991, citado en Durán y Lara, 2011) son estados de predisposición mental, en la que la persona se prepara para responder de manera particular ante un objeto (p. 38).

También se puede considerar que las actitudes están comprendidas por un componente cognoscitivo (donde involucra, las ideas y las creencias acerca de un determinado objeto), Por otro lado el componente afectivo (donde se encuentra las emociones y los sentimientos) y un último componente el comportamental (es la preparación de la persona para reaccionar de cierta forma ante el objeto).

Según el autor el individuo está atento como responder depende de las circunstancias y de cómo se dan las cosas de acuerdo a sus creencias y costumbres.

Por otro lado, la teoría desarrollada por Festinger, define la forma de evaluación de la persona, sobre sus creencias, actitudes y habilidades (Durán y Lara, 2011).

La forma de evaluar tiene como base principal la utilización de criterios y objetivos, pero cuando las persona adolecen de aquellos, es cuando comienzan a utilizar creencias o conductas ajenas. Es lo que la teoría señala como la utilización de fuente de información para saber y entender lo que ocurre alrededor con información ajena. Esta forma de uso del criterio ajeno va a permitir comprobar la veracidad de sus creencias, y con ello la certeza de sus capacidades (Barra, 1998).

Esta teoría relaciona la predisposición de las características personales tales como: La salud, la forma de afrontamiento de una situación actual o futura. De esta forma la comparación va a ser determinante para la generación de cambios, ya sea en la satisfacción personal, el humor, la autoevaluación o las estrategias que se tiene para afrontar una determinada situación (Durán y Lara, 2011). Según la teoría el individuo tiene que tener un modelo de donde guiarse desenvolverse en sociedad y de acuerdo a ello sentir que su calidad de vida es óptima.

### **1.3.3 Teoría sustantiva de la variable Calidad de Vida**

Los funcionarios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) definen la calidad de vida, como una percepción personal, sobre su espacio en la vida que se desarrolla dentro del contexto cultural en relación con las metas, normas y expectativa de futuro (OMS, 2002) para ello desarrollaron el *The World Health Organization Quality of Life-BREF (Whoqol-BREF)* siendo este un cuestionario desarrollado por los funcionarios de la OMS para el cual divide en cuatro áreas o dimensiones: psicológica, física, relaciones sociales y ambiental (Espinoza et al., 2011).

De acuerdo con el autor se eligió como modelo de este trabajo de investigación toda vez que se necesita contar con el perfil (psicológica, física, ambiental y relaciones sociales) para que el ser humano se sienta integrado a la sociedad gozando de buena salud física y psicológica y en un ambiente adecuado para desarrollarse diariamente.

### **Dimensiones de la variable calidad de vida**

## **Primera dimensión salud física**

Según Rosas está referida a la percepción del estado físico o también llamada salud, concebida como ausencia de enfermedad, los indicios provocados por una enfermedad, y las consecuencias del tratamiento. Es imprescindible mantener la salud en óptimas condiciones para tener calidad de vida. Se consideran las siguientes dimensiones (2008, pp.32-34):

**Dolor y disconfort:** Se refiere a las sensaciones de displacer que percibe la persona, asimismo el grado de percepción de la producción de molestias que se ponen en evidencia en la realidad de quien las padece. Tales como: Achaques, dolores lentos o duraderos, entumecimiento. Se toma en cuenta el hecho de que mientras más fácil se mitigue las molestias, este tendrá un impacto mínimo en la calidad de vida.

**Energía y Fatiga:** Se define como relación que tiene la persona con el entusiasmo, la energía y resistencia en relación con la capacidad que tiene para desarrollar tareas importantes, como lo es para recreación o su vida diaria. Esta situación puede ir desde un nivel alto de energía el cual permite ejercer un estado óptimo para cualquier actividad, hacia un estado de cansancio, lo cual puede ser producido por ejercitación, enfermedad o depresión. (Rosas 2008). **Sueño y descanso:** Guarda vinculación con el descanso, así como con las dificultades que afectan la calidad de vida. Los problemas que están vinculados al sueño con lleva la dificultad al momento del dormir o despertar antes de lo deseado, esto se puede deber a problemas externos al del dueño propiamente.

**Movilidad:** Se refiere a la capacidad que tiene la persona para trasladarse de un lugar a otro, en cualquier ámbito, desde el hogar hasta los medios de transporte. Debe haber una consideración a personas que necesiten ayuda, lo cual sería evidente que de ser así, afectaría la calidad de vida (Rosas 2008).

De acuerdo con el autor en el ser humano la salud física es predominante para que pueda desarrollar sus actividades cotidianas, sin salud física no tendría calidad de vida.

## **Segunda dimensión salud psicológica**

Es la percepción de la personas acerca de su estado, tanto cognitivo y afectivo, en este caso aspectos importantes como el miedo, la ansiedad, la falta de comunicación, la disminución de autoestima y la percepción errada acerca del futuro. Incluye también, las creencias de cualquier índole, el significado que le dan a la vida y la actitud ante el sufrimiento.

**Sentimientos positivos:** Es la percepción de sentimientos agradables, tales como, la alegría, la esperanza, la paz. Y ello conlleva al disfrute de su vida diaria con una sensación de placer y buenas expectativas a futuro. Los sentimientos positivos ayudan al fortalecimiento de la autoestima personal.

**Pensamiento, aprendizaje, memoria y concentración:** Se da cuando el individuo tiene la percepción de sus procesos cognitivos, como el pensamiento, aprendizaje, concentración y memoria, sumado a otros procesos como la rapidez y claridad para pensar. Cuando el individuo está en todas sus facultades este puede desenvolverse en la sociedad y tener una buena calidad de vida

**Autoestima:** Se da cuando la persona piensa de sí misma, esto involucra los pensamientos pensativos o negativos que tenga de sí mismo, así como percepción de satisfacción de sí mismo, autocontrol, autoeficacia, percepción de dignidad personal y la auto aceptación. Un individuo con una buena autoestima tiene la capacidad de ocupar grandes cargos en lo laboral así mismo llevar las riendas de su hogar con valores y virtudes.

**Imagen corporal y apariencia:** Hace referencia a la visión propia del cuerpo, la cual puede ser negativa o positiva. Si se produjera un deterioro de la imagen personal se buscará una forma de poder corregir. La calidad de vida es afectada muchas veces por la pseudo imagen que tiene el individuo al querer copiar modelos de otros ello no le permite sentirse bien.

**Sentimientos negativos:** Se da cuando el individuo evidencia sentimientos perturbadores, como la culpa, tristeza, ansiedad, la falta de sentido en la vida y el efecto que tiene en la vida diaria del sujeto. Los sentimientos negativos no dejan lograr un desarrollo óptimo en el individuo afectando su calidad de vida.

Espiritualidad Religión creencias personales: Se da cuando el individuo expresa su ideología o creencia personal y la manera en cómo afecta su vida. Estas creencias van a brindarle un significado a sus experiencias personales y espirituales, así mismo otorgando un sentido de bienestar personal. Rosas (2008). Los individuos actúan en base a sus creencias aunque no estén correctos para ellos es lo ideal y eso les hace sentirse bien.

Actividades de la vida diaria: Hace referencia a la capacidad del individuo para la realización de actividades en su vida diaria, incluye también el autocuidado, sumado a la atención y los cuidados que se pueda realizar de sus bienes personales. La medida en que la persona va a depender de otra, es considerada un factor que altere su calidad de vida.

Dependencia de medicación o tratamientos: Hace referencia al nivel de dependencia que se tiene hacia medicamentos, y la importancia que tienen estos para el logro de bienestar físico o psicológico (considerado como efectos secundarios de los medicamentos, además de otros tratamientos, no farmacológicos como marcapasos o algún miembro artificial que el individuo utilizara como elemento que pudieran afectar la calidad de vida del individuo). Los tratamientos farmacológicos muchas veces traen como consecuencias, dependiendo desde las reacciones adversas hasta la dependencia de ellos (tratamientos crónicos y psicofármacos) sumando a ello los reemplazos artificiales como lo menciona el autor afectando la calidad del individuo ante las limitaciones para lograr sus objetivos en su totalidad, habiendo frustraciones de por medio.

Capacidad de trabajar: Tiene mucho que ver con la energía que dispone el individuo para realizar su trabajo. (Rosas, 2008). La salud psicológica es otro factor importante en el individuo de lo contrario no podría hacerle frente a la vida incluso muchas veces optan hasta de quitarse la vida si no se sienten psicológicamente bien consigo mismo.

### **Tercera dimensión de Relaciones Sociales**

Se define como la percepción acerca de las relaciones interpersonales, y los roles que se desarrolla en la vida social, así como necesidades de percepción de apoyo familiar, relación médico-paciente, así como el desempeño en el trabajo.

Relaciones sociales: Es la sensación de apoyo y respaldo de compañías quienes se desea, va desde lo emocional hasta lo físico, asimismo, de la capacidad del individuo de tener compromisos y ayudar a otros, además de tener momentos de felicidad y diversión con quienes aprecia. El afecto y la compañía son factores importantes en el desarrollo de las personas en la sociedad y en su vida personal para lograr tener una calidad de vida óptima al margen de lo económico.

Soporte social: Se refiere al compromiso y disponibilidad de la familia y más cercanos cuando se requiera de aportar con ayuda. Esto se da en la medida que la persona siente que es respaldado por la familia y amigos especialmente, en los momentos críticos, además del rol que puede jugar este soporte cuando no está presente sería negativo. Es importante el apoyo del ser querido y las amistades en los momentos críticos que se encuentren las personas para salir de la situación y continuar con el día a día.

Actividad sexual: Se da cuando el individuo posee la capacidad de poder expresar y disfrutar de forma correcta su deseo sexual. La importancia de la actividad sexual que tiene la persona en su calidad de vida. (Rosas, 2008). Las relaciones personales es un factor necesario en el individuo ya que se necesita nacer, crecer y desarrollarnos en sociedad en el estudio, trabajo, en la vida diaria.

#### **Cuarta Dimensión de Medio Ambiente**

Seguridad Física: Se da cuando la persona tiene la percepción de estar seguro o resguardado del daño físico. De esta manera se puede considerar si la persona puede vivir de forma tranquila o por el contrario su sentir es de inseguridad u opresión. La seguridad física es uno de los factores que el individuo teme más ya que de eso depende su integridad y la de familia.

Ambiente Hogareño: Hace referencia al lugar en donde vive y se desarrolla la persona, en donde duerme y se establece, esto impacta en la calidad de vida del individuo. En este caso la calidad de vida es evaluada en la medida en que el hogar está asociado con un lugar seguro para vivir, con los espacios suficiente, limpio, privado, que cuente con servicios básicos. El individuo necesita necesariamente de un lugar adecuado para vivir tomar sus descansos necesarios

para recomponerse y continuar con su vida diaria y que su integridad no se vea dañada.

**Recursos financieros:** Tiene que ver con los recursos financieros del individuo, y la manera en que sirven para satisfacer o no necesidades del modo de vivir de manera sana y cómoda. Es por ello que se mide el grado de satisfacción que obtiene la persona a través del ingreso que posee. Para que el individuo sienta que tiene una buena calidad de vida la parte económica es un factor predominante para el logro de sus deseos.

**Cuidado social y salud:** Hace referencia a la visión que tiene la persona sobre los servicios sociales, que existe alrededor suyo, su formación de evaluar el servicio es en calidad y cantidad, cuando existe necesidad de utilizarlos. La salud es necesaria para el desarrollo del individuo sin esta falla no hay calidad de vida.

**Oportunidad de adquirir información y aprendizaje:** Se da cuando la persona tiene la oportunidad de obtener o desarrollar nuevas capacidades, así mismo de percibir que está conectado, con lo que sucede a su alrededor, a través de programas de corte formal o recreacional. Cuanto más apoyo tenga el individuo en capacitarse le favorecerá a acceder a trabajos bien remunerados que lograría mejorar su calidad de vida.

**Participación y oportunidad para recrearse y realizar actividades de ocio:** Esto se da cuando existen oportunidades para realizar actividades recreativas, pasatiempos, actividades recreativas o de relajación o simplemente descansar. Estas actividades hacen que el individuo elimine el estrés y se recarguen de energías para continuar con sus actividades.

**Medio ambiente físico:** Hace referencia a la perspectiva que tiene la el sujeto acerca de lo que lo rodea, y si esto afecta positiva o negativamente la calidad de vida de la persona. Va depender mucho la salud y la calidad de vida del individuo de encontrarse en un ambiente adecuado sin los aspectos negativos ya mencionados.

**Transporte:** Esto se da cuando el individuo tiene la perspectiva y la facilidad de encontrar o usar un adecuado medio transporte para movilizarse, considerando bicicletas, buses y autos, Rosas (2008). Los medios de transporte

confortable y en óptimas condiciones es otro factor muy importante para el traslado diario de las personas hacia sus centros de labores o recreacionales.

A continuación se detalla aportes por diversos autores en referencia a la variable Calidad de Vida.

Para Quintero (1992 “Es el indicador multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre en un marco social y cultural determinado”. (p.163)

Este autor resalta que la calidad de vida, no es solo una forma de percibir una forma ideal, sino es la suma de aspectos la que determina la sensación de bienestar, asimismo, advierte que al ser al individuo un ser social, necesariamente estará condicionado a las ideas y conjeturas que se desarrollan en su área social o cultural.

McDowell, (1996) tuvo un concepto multidimensional donde incluye:

La situación económica, estilos de vida, salud, vivienda, satisfacciones personales, entorno social, entre otras. Por ello, la calidad de vida se conceptúa de acuerdo con un sistema de valores, estándares o perspectivas que varían de persona a persona, de grupo a grupo y de lugar a lugar; así, la calidad de vida consiste en la sensación de bienestar que puede ser experimentada por las personas y que representa la suma de sensaciones objetivas y subjetivas personales. (p. 85).

La definición del autor es la cercana al de la OMS ya que considera dimensiones importantes, como la situación económica, estilo de vida, vivienda, lo cual es indispensable y es un derecho que el trabajador cuente con estos beneficios para llevar una calidad de vida honrosa con su familia y la sociedad.

Se puede deducir que a través de los años van surgiendo nuevos conceptos con diferentes autores y todos llegan a una misma conclusión que la calidad de vida para un individuo es la satisfacción que logra alcanzar y sentirse bien en todos los aspectos de salud, psicológicos, relaciones sociales, medio ambiente.

### 3.3.4 Teoría relacionadas con la variable satisfacción laboral

#### Satisfacción laboral

(Locke 1968), estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. (p.

Staw y Ross (1985), definen:

La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. (p. 107)

A continuación se desarrollaran las teorías que darán soporte a la presente investigación.

#### Teoría de Higiene-Motivacional

Esta teoría pone en evidencia que ciertos factores van influir en la satisfacción laboral y va prevalecer la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores que están presentes, y que son fuentes de satisfacción, por otro lado están los denominados factores motivacionales que son aquellos inherentes al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Así mismo se menciona, que los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se denominan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad)



*Figura 1. Variables Satisfacción Laboral según Herzberg.*

De acuerdo con el autor cuanto más motivado se sienta el trabajador tendrá un buen rendimiento, cuanto menos motivados estén se generara insatisfacción laboral y los resultados serán pésimos.

### **Teoría del Ajuste en el trabajo**

Esta teoría determina que cuando una persona demuestra sus habilidades en el trabajo, y estas se relacionan lo que requiere una función específica en el trabajo, sus resultados pueden ser favorables y por ende dar una buena imagen y ser percibido satisfactoriamente por su empleador (Dawes, 1994). Por otro lado, es muy probable que los incentivos y premios que brinden una empresa u organización al empleado que busca obtener un status diferente a través del trabajo, vayan a hacer percibir al empleado la satisfacción de pertenecer a esa empresa. Es por ello que el grado de satisfacción e insatisfacción van a servir para predecir la permanencia de un empleado o el intento por mantener su puesto de trabajo y el logro de éxito y reconocimientos esperados.

### **Teoría de la discrepancia**

Esta teoría señala que la satisfacción está vinculada al estado emocional placentero de la persona y esta deviene de la idea valorativa que se tiene del trabajo como un medio para el logro de los valores en el trabajo. Por otro lado su contraparte, es decir la insatisfacción laboral, viene a ser un estado emocional no placentero, la cual es consecuencia de juicio de valor que se hace al trabajo como una actividad que impide la obtención de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción y la insatisfacción laboral van a derivarse del juicio que hace el trabajador, al comparar sus valores personales y lo ofrecido por el trabajo. Es por ello que los valores tienen la connotación de ser variables, ya que son diferentes en cada persona, ya que cada uno posee una jerarquía de valores influencia por diferentes aspectos, desde los personales hasta los sociales. La experiencia de satisfacción o insatisfacción en el centro del trabajo, viene a ser el resultado de un juicio ambiguo, el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

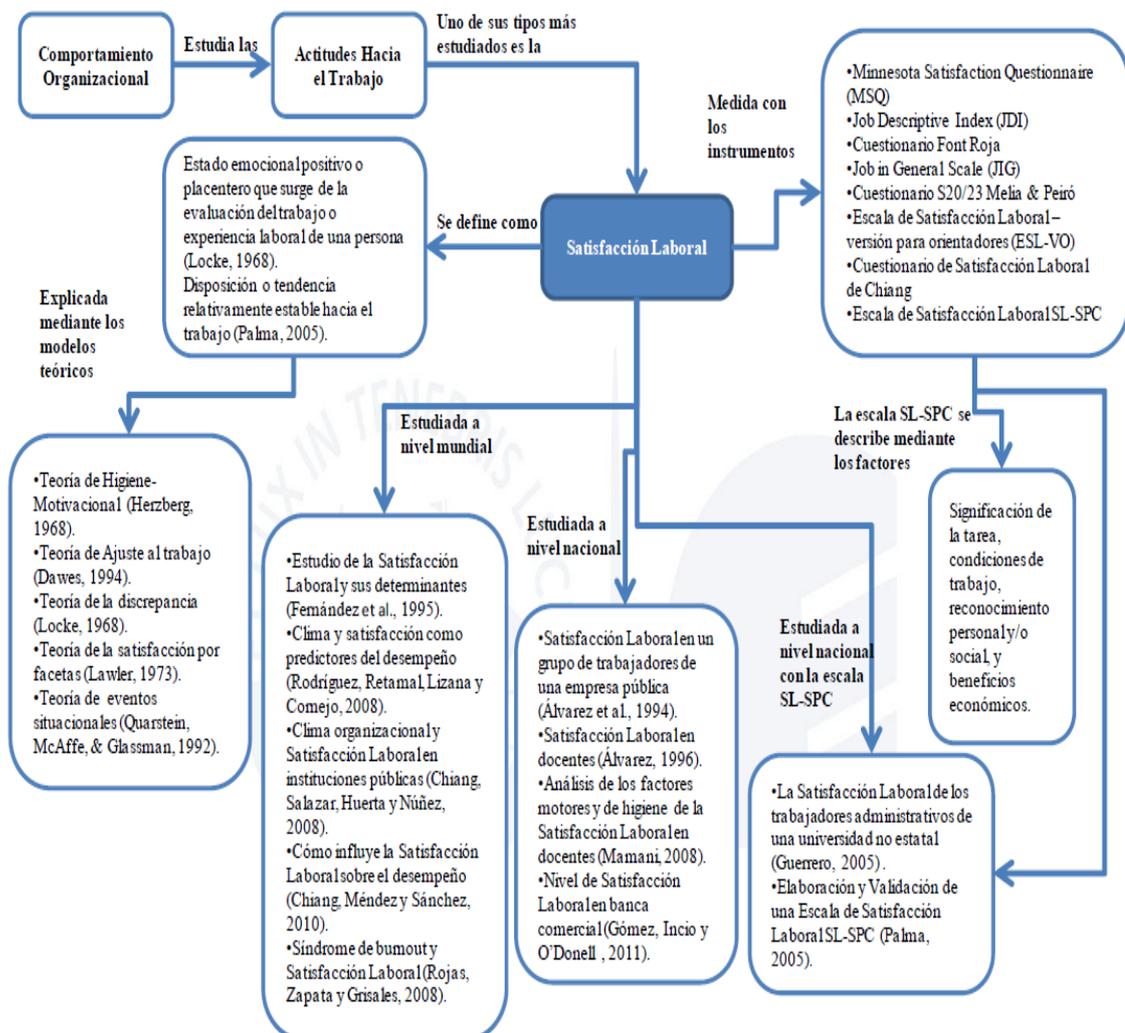
### **Teoría de la satisfacción por facetas**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

### **Teoría de los eventos situacionales**

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina), cuando ya no depende del trabajador la culminación de un trabajo asignado en su horario oportuno y eso también crea insatisfacción laboral.

El siguiente mapa conceptual detalla el panorama completo acerca de la variable Satisfacción Laboral para una mejor comprensión.



*Figura 2.* Mapa de conocimiento

Fuente: (Alfaro et al. 2012. p.10)

### **Teorías sustantiva de la variable satisfacción laboral**

Se consideró la teoría del autor como base de la presente investigación.

Warr, Cook y Wall, (1979) dividen la satisfacción laboral en dos facetas: Factores intrínsecos que comprende; reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción aspectos relativos al contenido de la tarea y los factores extrínsecos que comprende; horario remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

#### **Primera dimensión intrínseca**

Esta dimensión comprende: El reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea.

#### **Segunda dimensión extrínseca**

Esta dimensión comprende: Horario, remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

De igual forma que la anterior variable, el fenómeno de la satisfacción laboral ha sido estudiado por diversos autores, basados principalmente en las ideas de Lewin (1951) y de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). Además, en cuanto a la relación entre satisfacción y condiciones laborales, se hallan los trabajos de Hackman y Oldham (1980), Warr (1987), Johnson y Hall (1988), Karaseck y Theorell (1990), por solo citar algunos.

De acuerdo con Spector (2002), “la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad”. (pág. 107). Por ende, es importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos líneas principales: la experiencia del empleado y el impacto que produce en la organización.

Hegney, Plank y Parker (2006), por ejemplo, aluden a una de esas tantas variables cuando señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones. (p. 107)

Estas definiciones concuerdan mucho con el autor base de la investigación Warr, Cook y Wall, (1979) que divide la satisfacción laboral en dos facetas: La Intrínseca y la Extrínseca. También Newton y Keenan (1991), definen la satisfacción como un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo. Según Blum (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

A su vez, Landy y Conte (2005) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral, y Spector (2002) reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos. En las definiciones anteriormente mencionadas los autores guardan relación con el mismo fin de que el individuo se sienta satisfecho en su entorno laboral y con una retribución económica acorde a sus necesidades.

A medida que transcurre el tiempo las definiciones de satisfacción laboral va cambiando acercándose más a la realidad donde se considera la relación individuo-entorno. Por parte del individuo se encuentra la experiencia, y por parte del entorno otra serie de variables.

Para Moré, Carmentate y Junco (2005) la referida satisfacción laboral

es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano.

Morillejo, Hernández y Martos (2005), realizando una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, distinguieron dos tipos de factores que afectan el grado de satisfacción laboral: por un lado, las variables involucradas con las relaciones interpersonales y por el otro, los factores de superación. Tales autores concluyen: «Las variables ligadas a las “relaciones interpersonales” (conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad) han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, sino también de los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores». La comunicación podría ser incluida dentro de este rubro.

Así, tal como apuntan Frone y Major (1988), “cuando se da una buena comunicación se produce mayor satisfacción laboral, pero, sobre todo, en aquellos trabajadores que están más implicados con su trabajo”. (p. 108)

En lo concerniente a las variables relacionadas con el desarrollo del trabajador, se ha encontrado que las mayores oportunidades de desarrollo profesional están significativamente asociadas con elevados niveles de satisfacción laboral, mayor compromiso con la organización y una mínima intención de cambiar de trabajo (Acker 2004, p. 108)

## **Trabajador administrativo en salud**

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 problema General**

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?

#### **1.4.2 Problemas específicos.**

##### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la relación entre calidad de vida en su dimensión salud física y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?

##### **Problema específico 2.**

¿Cuál es la relación entre salud Psicológica y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?

##### **Problema específico 3.**

¿Cuál es la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?

##### **Problema específico 4.**

¿Cuál es la relación entre el medio ambiente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Justificación teórica**

Los trabajadores que laboran en la parte administrativa por el grado de responsabilidad que tienen, dejan de lado la calidad de vida que deberían llevar como parte integrante de una institución haciendo olvido inclusive de su hogar su familia y no gozar de una satisfacción laboral mediante incentivos o motivación alguna al arduo trabajo que realizan diariamente.

Con el presente trabajo de investigación se pretende dar a conocer el valor teórico que tienen estas dos variables: Calidad de vida y Satisfacción laboral en los trabajadores en la parte administrativa de distintas entidades públicas.

### **1.5.2 Justificación Practica**

Para discutir la realidad problemática hallada y determinar la relación de las variables en estudio además que aportara a la institución en las mejoras de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos. Así mismo la investigación puede tomarse como guía a futuros trabajos de investigación que quieran resolver el problema.

### **1.5.3 Justificación Metodológica**

Se utilizó los pasos del método científico empezando por la identificación y formulación del problema, el planteamiento de los objetivos, de las hipótesis, la contratación de la hipótesis, los resultados y las conclusiones. Además se utilizara los instrumentos en los estudios por ser validados y confiables y puedan servir de base a otros estudios.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General.**

Existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la D IRIS Lima Norte

### **1.6.2 Hipótesis Específicas.**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la calidad de vida en su dimensión salud física y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte

#### **Hipótesis específica 2**

La salud psicológica se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte.

#### **Hipótesis específica 3**

Las relaciones sociales se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte.

#### **Hipótesis específica 4**

El ambiente se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte.

## **1.7.2 Objetivos específicos.**

### **Objetivos específico 1**

Determinar la relación entre la calidad de vida en su dimensión salud física y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte

### **Objetivos específico 2**

Determinar la relación entre la salud psicológica y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte

### **Objetivos específico 3**

Determinar la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte.

### **Objetivos específico 4**

Determinar la relación entre el ambiente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte.

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de estudio

El paradigma de estudio fue Positivista:

Ricoy (2006) indica que:

El “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (p. 14).

Por lo tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objeto comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo:

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que:

Esta investigación es realizada con el afán de ser objetivos evitando en lo posible que las creencias, las tendencias y los deseos del investigador influyan en los resultados del estudio (p.112)

Este tipo de investigación nos permite desarrollar el estudio tal cual se presente.

Método hipotético deductivo:

Bernal (2010), indica que:

Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p.59)

Tipo de la investigación es básico, con un nivel descriptivo:

Sánchez (1998), porque:

Busca el progreso científico. Aumentar los conocimientos teóricos, se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema (p. 13)

Diseño de la investigación será No experimental de cohorte Transversal de tipo correlacional:

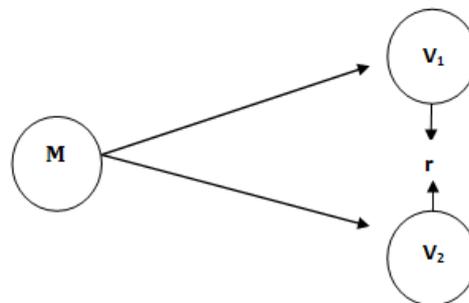
Hernández et al. (2010), manifiestan que:

El diseño de estudio es no experimental, pues no existió manipulación de variables, observándose los hechos o fenómenos, tal como se dan en su contexto natural. (p. 112)

Según Hernández et al. (2010). Es descriptivo correlacional pues las variables están identificadas y una de ellas de alguna manera tiene relación con la otra, por lo menos es lo que planteamos en la Hipótesis de investigación. (p. 110)

En este caso se relaciona las variables calidad de vida y la satisfacción laboral.

El esquema representativo es:



Donde:

M → Muestra

V1 → Variable Calidad de vida

V2 → Variable Satisfacción laboral

r → Representa la relación entre V1 y V2

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variable 1 calidad de vida**

#### **Definición de la variable 1**

Los funcionarios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) han definido la calidad de vida como a la “percepción individual de la persona de la propia posición en la vida dentro del contexto del sistema cultural y de valores en que se vive en relación con sus objetivos, esperanzas, normas y preocupaciones” (OMS, 2002).

#### **Definición Operacional de la variable 1**

*The World Health Organization Quality of Life-BREF (Whoqol-BREF)* es un instrumento formulado por los funcionarios de la OMS el cual divide la calidad de vida en cuatro áreas o dominios: psicológica, física, ambiental y relaciones sociales (Espinoza, et al., 2011). El Whoqol-BREF es instrumento es una versión abreviada del Whoqol-100 lo cual contiene 26 ítems. El propósito de este instrumento de la Organización Mundial de la Salud (OMS) es medir el constructo transculturalmente y así realizar comparaciones (WHO, n.d). De los 26 ítems dos de ellos constituyen preguntas generales sobre calidad de vida y satisfacción con el estado de salud y 24 preguntas estaría agrupadas en las cuatro áreas mencionadas. Puntuaciones mayores indican mejor calidad de vida. La escala de respuesta es de tipo Likert con 5 opciones de respuesta, 1 Nada, 2 un poco, 3 lo normal, 4 bastante, 5 extremadamente, (Espinoza, et al. 2011).

### **Variable 2 satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual de la variable 2**

Warr, Cook y Wall consideran la satisfacción laboral en dos facetas: Factores intrínsecos que comprende; reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción aspectos relativos al contenido de la tarea y los factores extrínsecos que comprende; horario remuneración, las condiciones físicas del trabajo. De acuerdo con los autores el trabajador así como tiene responsabilidades y metas que cumplir también tiene sus derechos a una

remuneración que satisfaga sus necesidades gozando de un ambiente laboral en buenas condiciones y a escalar a grandes cargos según sus conocimientos.

### **Definición operacional**

Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente (Kerlinger, 1979).

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el instrumento llamado cuestionario para medir las dimensiones: Factores extrínsecos y intrínsecos, conformado por 15 items y 7 opciones de para la respuesta, los valores van desde 1 muy insatisfecho, a 5 muy satisfecho (Clavero y Gonzales, 2014). Objetivo del test de operacionalizar el constructo con el objeto de reflejar la experiencia de aquellas personas que tienen un trabajo remunerado. Este instrumento debido a su carácter corto puede ser aplicado independiente de la formación del trabajador. La escala está diseñada para desarrollar los factores extrínsecos: Donde se encuentran aspectos relacionados con el horario, las condiciones físicas del trabajo y la remuneración. Corresponden a este factor las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 (Alonso, 2008). y los factores intrínsecos: se encuentran los aspectos tales como el reconocimiento, la promoción, la responsabilidad y factores que están relacionados con la satisfacción con la tarea (Clavero y Gonzales, 2014). Corresponden a este factor las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 (Alonso, 2008).

## 2.2.1 operacionalización

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable 1: Calidad de Vida*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Salud física	Salud sanitaria, Actividades de la vida diaria	Atención	1-8	Adecuado (67-90)
Salud psicológica	Satisfacción Auto concepto		9-14	
Relaciones sociales	Interacción Relaciones Apoyo		15-19	Poco adecuado (43-66)
Ambiente	Estatus económico Entorno		20-26	Inadecuado (18-42)

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Satisfacción extrínseco	Con el horario condiciones físicas del trabajo	1,3,5,7,9,11,13,15	Estoy absolutamente insatisfecho=1	Alta (67-90)
Satisfacción Intrínseco	La remuneración Con el Reconocimiento	2,4,6,8,10,12,14	Estoy bastante insatisfecho=2	
	La promoción La responsabilidad Satisfacción con la tarea		Estoy algo insatisfecho=3	Media (43-66)
			Indiferente=4	Baja (18-42)
			Estoy algo satisfecho=5	
			Estoy bastante satisfecho=6	
			Estoy absolutamente satisfecho=7	

### **2.3. Población**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174), en tal sentido debe establecerse en función a “sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174)

#### **Población:**

La población de estudio, estuvo conformada por 153 trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte.

#### **Muestra:**

El universo en estudio son 110 trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte.

#### **Muestreo:**

Se aplicó el muestreo aleatorio simple, cuyos criterios de selección del marco muestral fue proporcionado por la oficina de recursos humanos, para esta selección se respetó los criterios de inclusión y los criterios exclusión para el desarrollo del estudio.

#### **Criterios de inclusión:**

Personal con tiempo de servicio mayor a 1 año laborando en la institución Personal de ambos sexos

#### **Criterios de exclusión:**

Personal con tiempo de servicio menor a 1 año laborando en la institución

Personal que realiza trabajos bajo la modalidad de Services.

Personal que se encuentra de vacaciones

$$n = \frac{(z)^2 p.q.N}{(N - 1)^2 e + z^2 p.q}$$

$$N = 153$$

$$P = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.50$$

Dónde:

N: Universo

E: Error muestra de 1 a 5 %

Z: 1,96 (Nivel de confianza)

P: 0,5 (Probabilidad de éxito)

Q: 0,5 (Probabilidad de fracaso)

n: Muestra

Reemplazando los valores en la formula

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) \times 153}{(153 - 1) (0,5)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{149,94}{152 + 0,98}$$

$$n = \frac{149,94}{152,98}$$

$$n = 109,98$$

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

### **Técnica de recolección de datos.**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta según la escala de actitud de tipo Likert.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Como instrumento se utilizó el cuestionario *The World Health Organization Quality of Life-BREF* (Whoqol-BREF) instrumento elaborado por los funcionarios de la OMS la cual consta para el perfil de calidad de vida en cuatro áreas o dominios: Físico, Psicológico, física, ambiental y relaciones sociales (Espinoza, et al., 2011). El WHOQOL-BREF este instrumento es una versión abreviada del WHOQOL-100 que consta de 26 ítems. Siendo el propósito medir el constructo y así realizar comparaciones. De los 26 ítems dos de ellos corresponden a preguntas generales sobre calidad de vida y satisfacción con el estado de salud y 24 de ellas comprenden preguntas agrupadas en las cuatro áreas ya mencionadas. A mayor puntuación mejor será la calidad de vida. La escala de respuesta es de tipo Likert con 5 con opciones de respuesta (Espinoza, eta, 2011).

La escala de satisfacción general fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en el año 1979, se aplicó por primera vez como un estudio piloto además de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido. De carácter breve y de fácil administración (Boluarte, 2014). Compuesta por un total de 15 ítems con 7 opciones de respuesta correspondientemente. Los valores van desde 1: muy insatisfecho, a 5: muy satisfecho (Clavero y Gonzales, 2014). El objetivo del test es operacionalizar el constructo con el objeto de reflejar la experiencia de aquellos sujetos que mantienen un trabajo remunerado. Lo cual puede ser aplicada en forma independiente de la formación del trabajador, esto es debido a su carácter corto. La escala está diseñada para desarrollar los dos factores extrínsecos: Las condiciones de trabajo, asociados al primer factor aspectos relacionados con el horario, las condiciones físicas del trabajo y la remuneración. Corresponden a este factor las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 (Alonso, 2008).

Factores Intrínsecos: Se encuentran aspectos tales como; el reconocimiento, la promoción, la responsabilidad y factores relacionados con la satisfacción con la tarea (Clavero y Gonzales, 2014) Corresponden a este factor las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 (Alonso, 2008).

El puntaje de cada dominio es obtenido a través de la sumatoria de cada uno de los ítems que lo componen. El puntaje mínimo es de 15 y el máximo de 105.

### **Ficha Técnica del Cuestionario de la variable 1: Calidad de vida:**

Nombre: Calidad de Vida

Autora: OMS

Año: 2011

Aplicación: El ámbito para su aplicación a los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte

Significación: El Cuestionario de Calidad consta de Vida 26 preguntas, distribuidas en 4 dimensiones: Salud física, salud psicológica, relaciones sociales y ambiente.

Administración: Individual.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la encuesta fue de aproximadamente 30 minutos.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación (ver matriz de Operacionalización de variable). Con una escala que va del 1 al 5 cada uno; donde 1 nada, 2 un poco, 3 lo normal, 4 bastante, 5 extremadamente.

### Ficha Técnica del Cuestionario de variable 2: Satisfacción laboral.

Nombre: Satisfacción laboral

Autora: Warr, Cook y Wall (1979)

Significación: El Cuestionario de Calidad de vida profesional consta de 35 preguntas, distribuidas en 2 dimensiones: Satisfacción extrínseco y Satisfacción intrínseca.

Administración: Individual.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la encuesta fue de aproximadamente 30 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación a los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación (ver matriz de Operacionalización de variable). Con una escala que va del 1 al 7 cada uno; donde 1 es absolutamente insatisfecho, 2 bastante insatisfecho, 3 algo insatisfecho, 4 indiferente, 5 algo satisfecho, 6 bastante satisfecho, 7 absolutamente satisfecho.

## Encuesta

Grasso (2006) definió:

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (p.13)

Mayntz *et al.* (1976) citados por Díaz de Rada (2001), describen:

La encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados (p.13)

Tabla 3.

*Baremación para las variables Calidad de Vida*

Segunda variable: Satisfacción Laboral	Niveles	Rango
		52-68
Inadecuado		
Poco adecuado	52-102	69-85
Adecuado		86-102

Tabla 4.

*Baremación para las variables Satisfacción Laboral*

Primera variable: Satisfacción laboral	Niveles	Rango
		35-43
Inadecuado		
Poco adecuado	35-61	43-52
Adecuado		53-61

Tabla 5.

*Baremación para las dimensiones de la primera variable: Calidad de Vida*

Dimensiones de la variable	Niveles	Rango	
<b>Calidad de vida</b>			
			18-22
Salud Física	Inadecuado	18-32	23-27
	Poco adecuado		23-32
	Adecuado		
Salud Psicológica	Inadecuado		
	Poco adecuado		11-15
			16-20
	Adecuado	11-25	21-25
Relaciones sociales	Inadecuado		6-12
	Poco adecuado	6-25	13-19
			20-25
	Adecuado		
Ambiente	Inadecuado		11-16
	Poco adecuado	11-28	17-22
			23-28
	Adecuado		

### **Validez**

Para fines del presente estudio, el instrumento fue expuesto a criterio de jueces para evaluar la validez del contenido del instrumento obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 6.

*Juicio de expertos del cuestionario calidad de vida y satisfacción laboral*

Jueces	Opinión
Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco	Hay suficiencia
Dr. Joaquín Vértiz Osores	Hay suficiencia
Mg. Yeny Herrera Chávez	Hay suficiencia

## 2.5 Métodos de análisis de datos

El método es cuantitativa ya que busca objetivar un fenómeno a través de su medición (Bar, 2010).

## 2.6 Aspectos éticos

En la presente investigación se respetara el anonimato de las encuestas para no perjudicar o dañar la imagen del encuestado. Así mismo no se ha modificado ni alterado las respuestas emitidas por el participante

### **III. Resultados**

A continuación se desarrollara los resultados de la investigación calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de vida en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte*

Niveles de dimensión Calidad de Vida	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	9,1
Poco adecuado	66	60,0
Adecuado	34	30,9
Total	110	100,0

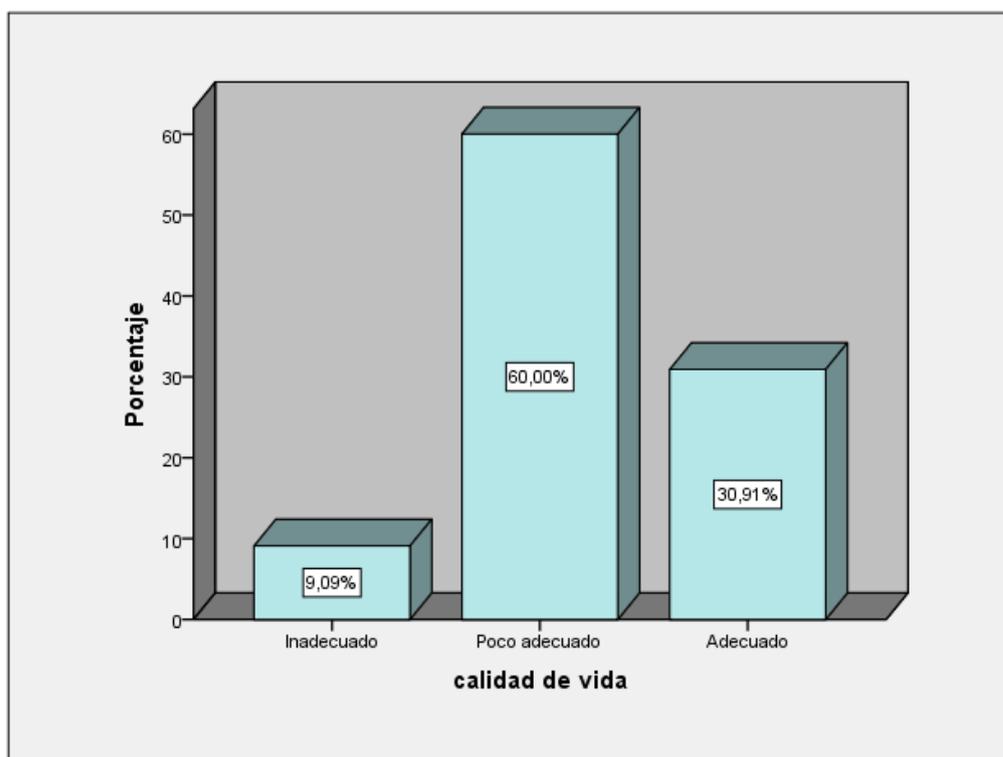


Figura 3. Niveles de calidad de vida

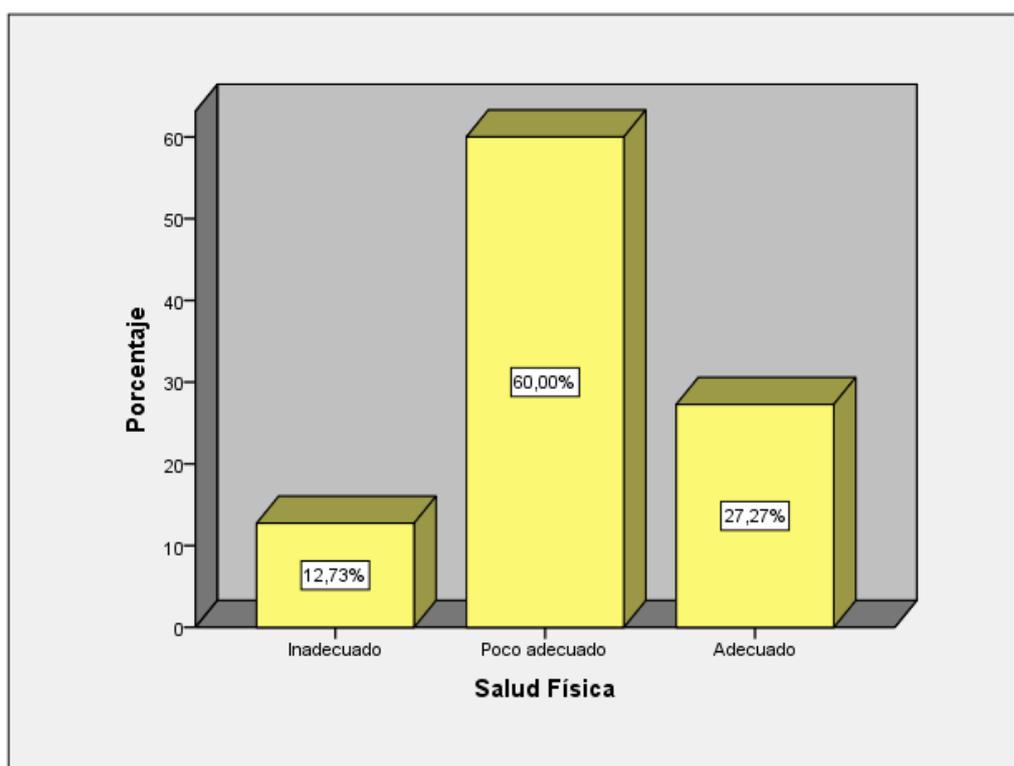
Según la Tabla7

y Figura 1 se observa que el 9.09% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de calidad de vida, 60% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 30.91% presenta un nivel adecuado

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias de la dimensión salud física en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte*

Niveles de dimensión salud física		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	14	12,7
	Poco adecuado	66	60,0
	Adecuado	30	27,3
	Total	110	100,0



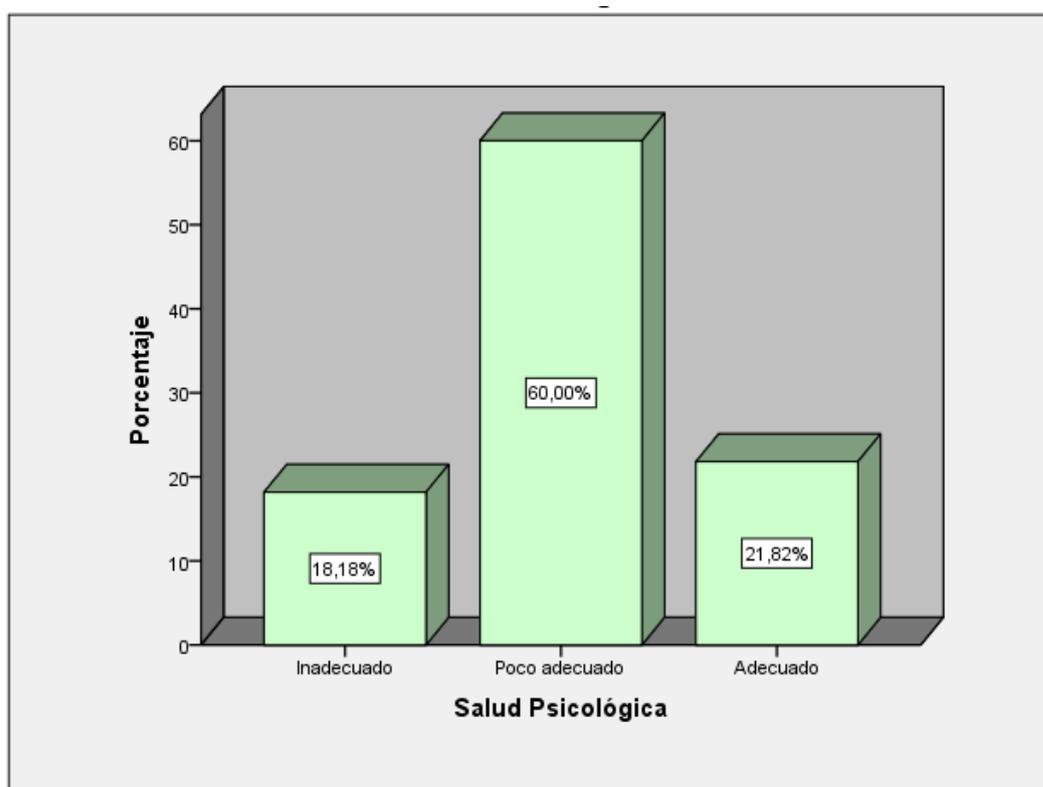
*Figura 4. Niveles de salud física*

Según la Tabla 8 y Figura 2 se observa que el 12.73% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de salud física, 60% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 27.27% presenta un nivel adecuado.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias de la dimensión salud psicológica en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte*

Niveles de dimensión psicológica		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	20	18,2
	Poco adecuado	66	60,0
	Adecuado	24	21,8
	Total	110	100,0



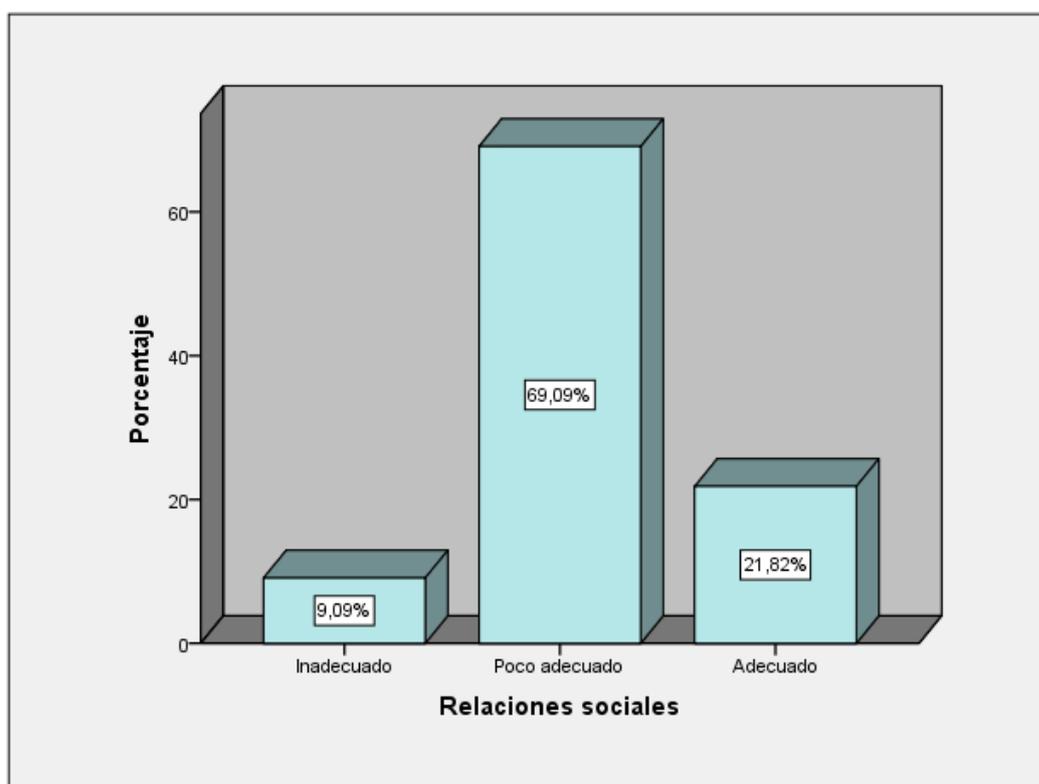
*Figura 5. Niveles de salud psicológica*

Según la Tabla 9 y Figura 3 se observa que el 18.18% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de salud psicológica, 60% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 21.82% presenta un nivel adecuado

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte.*

Niveles de dimensión relaciones sociales	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	76	69,1
Adecuado	24	21,8
Total	110	100,0



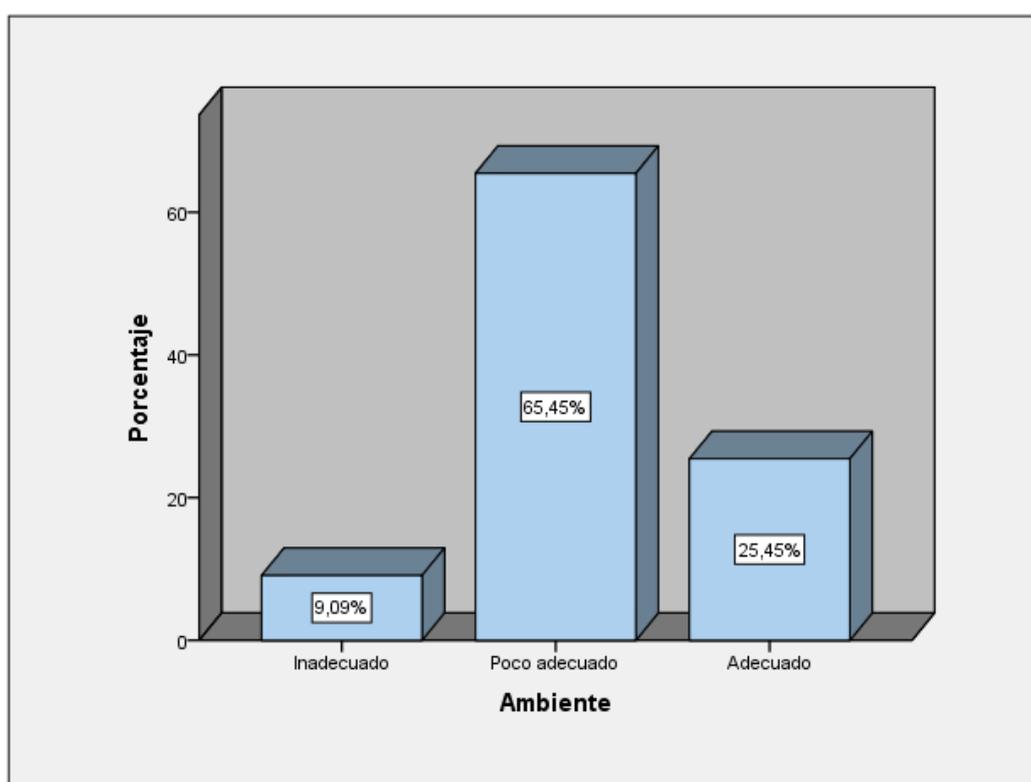
*Figura 6. Niveles de relaciones sociales*

Según la Tabla 10 y Figura 4 se observa que el 9,09% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de relaciones sociales, 69,09% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 21,82% presenta un nivel adecuado.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias de la dimensión ambiente en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte*

Nivel de la dimensión ambiente		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	10	9,1
	Poco adecuado	72	65,5
	Adecuado	28	25,5
Total		110	100,0



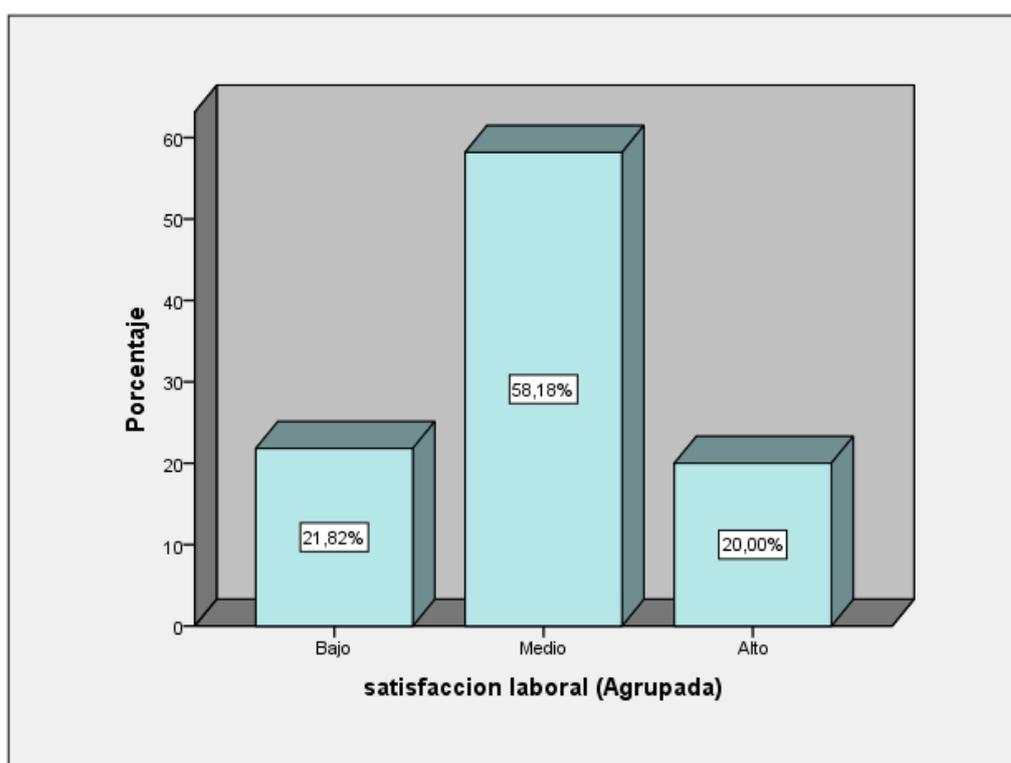
*Figura 7. Niveles de ambiente*

Según la Tabla 11 y Figura 5 se observa que el 9.09% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de ambientes, 65.45% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 25.45% presenta un nivel adecuado

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte*

Niveles de la variable satisfacción laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	21,8
	Medio	64	58,2
	Alto	22	20,0
Total		110	100,0



*Figura 8. Niveles de satisfacción laboral*

Según la Tabla 12 y Figura 6 se observa que el 21.82% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de satisfacción laboral, 58.18% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 20% presenta un nivel adecuado.

### 3.1 Prueba de Hipótesis

#### Prueba de normalidad

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H<sub>0</sub>: Las variables calidad de vida y satisfacción laboral tienen distribución normal.

H<sub>1</sub>: Las variables calidad de vida y satisfacción laboral son distintas a la distribución normal.

La prueba de Kolmogórov-Smirnov se utiliza cuando el tamaño de la muestra es mayor o igual a 50. En este caso el tamaño de la muestra es igual a 110 por lo que se confirma su utilización.

Tabla 13.

*Prueba de normalidad de la calidad de vida y satisfacción laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Salud Física	,320	110	,000	,772	110	,000
Salud Psicológica	,305	110	,000	,783	110	,000
Relaciones sociales	,374	110	,000	,717	110	,000
Ambiente	,359	110	,000	,736	110	,000
calidad de vida	,334	110	,000	,755	110	,000
satisfacción laboral	,293	110	,000	,790	110	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 13 de prueba de normalidad se observa que la sig. Asintótica (bilateral) es menor a 0.05 o 5%, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, en el sentido siguiente, las variables calidad de vida y satisfacción laboral tienen distribución normal.

Aplicada a las variables y a las dimensiones de estudio, el ( $p < 0.05$ ), por lo que los datos no presentan una aproximación a la distribución normal, en tal sentido para contrastar las hipótesis se empleara las estadísticas no paramétricas: como es la correlación de Rho de Spearman.

## Contrastación de la hipótesis general

Para el análisis de la correlación se utilizó la siguiente Escala:

Tabla 14.

### *Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

RANGO	RELACION
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
- 0,50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
- 0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Bautista (2010, pág.132)

## Planteamiento de la hipótesis general estadística

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2017

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2017.

Regla de decisión:

a) Sig. > 0.05 H<sub>1</sub>

b) Sig. < 0.05 H<sub>0</sub>

Sig. 5% 0.05, N-Ac: 95%; Z = 1.96

Tabla 15.

*Correlación de Spearman entre la variable calidad de vida satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2017*

			calidad de vida	satisfacción laboral
Rho de Spearman	calidad de vida	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
satisfacción laboral		Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación: Como se observa en la Tabla 12, podemos afirmar que hay una correlación de  $\rho = .626^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva media, así mismo la (sig.=0.000) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: existe una relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.

### **Contrastación de la Hipótesis específica 1**

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H<sub>0</sub>: La salud física no se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018

H<sub>1</sub>: La salud física se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018

Regla de decisión:

a) Sig. > 0.05 H<sub>1</sub>

b) Sig. < 0.05 H<sub>0</sub>

Sig. 5% 0.05, N-Ac: 95%; Z = 1.96

Tabla 16.

*Correlación de Spearman entre salud física y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018.*

			Salud Física	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Salud Física	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación: Como se observa en la Tabla 13, podemos afirmar que hay una correlación de  $\rho = 0.738^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva media, así mismo la (sig.=0.000) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La salud física se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018

### **Contrastación de la Hipótesis específica 2**

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H<sub>0</sub>: La salud psicológica no se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018

H<sub>1</sub>: La salud psicológica se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte - 2018

Regla de decisión:

a) Sig. > 0.05 H<sub>1</sub>

b) Sig. < 0.05 H<sub>0</sub>

Sig. 5% 0.05, N-Ac: 95%; Z = 1.96

Tabla 17.

*Correlación de Spearman entre salud psicológica y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018.*

			Salud Psicológica	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Salud Psicológica	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación: Como se observa en la Tabla 14, se afirma que hay una correlación de  $\rho = 0.535^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva media, así mismo la (sig.=0.000) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La salud psicológica se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018.

### **Contrastación de la Hipótesis específica 3**

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H<sub>0</sub>: Las relaciones sociales no se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018

H<sub>1</sub>: Las relaciones sociales se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018

Regla de decisión:

a) Sig. > 0.05 H<sub>1</sub>

b) Sig. < 0.05 H<sub>0</sub>

Sig. 5% 0.05, N-Ac: 95%; Z = 1.96

Tabla 18.

*Correlación de Spearman entre relaciones sociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.*

			Relaciones sociales	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

**Interpretación:** Como se observa en la Tabla 15, se afirma que hay una correlación de  $\rho = 0.409^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva débil, así mismo la (sig.=0.000) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Las relaciones sociales se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018

#### **Contrastación de la Hipótesis específica 4**

Planteamiento de la hipótesis general estadística

H<sub>0</sub>: El ambiente no se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte - 2018

H<sub>1</sub> El ambiente se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte -2018

Regla de decisión:

a) Sig. > 0.05 H<sub>1</sub>

b) Sig. < 0.05 H<sub>0</sub>

Sig. 5% 0.05, N-Ac: 95%; Z = 1.96

Tabla 19.

*Correlación de Spearman entre ambiente y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.*

			Ambiente	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Ambiente	Coeficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	110	110
satisfacción laboral	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	110	110

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

Interpretación: Como se observa en la Tabla 16, se afirma que hay una correlación de  $\rho = .318^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva débil, así mismo la (sig.=.000) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El ambiente se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018

## **IV. Discusión**

De acuerdo al objetivo general, según la Tabla 7 y Figura 1 se observa que el 9.09% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de calidad de vida, 60% presenta

el nivel de poco adecuado, mientras que el 30.91% presenta un nivel adecuado, estos datos indican que el nivel de calidad de vida es medio. Igualmente, según la Tabla 12 y Figura 6 se observa que el 21.82% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de satisfacción laboral, 58.18% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 20% presenta un nivel adecuado. Estos datos indican que el nivel satisfacción laboral es medio. Así mismo como se observa en la Tabla 12, podemos afirmar que hay una correlación de  $\rho = 0.626^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva media, así mismo la ( $\text{sig.}=0.000$ ) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe una relación significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018. Estos resultados son similares a los resultados obtenidos por García (2015) en su investigación relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la empresa seguros Alianza S.A., en cuyas conclusiones expresa que existe relación entre calidad de vida y satisfacción laboral.

Por la similitud encontrada en los resultados encontrados en el trabajo de investigación por García (2015) podemos confirmar que los trabajadores de nuestro país vecino también tienen las mismas expectativas de vida en relación a sus actividades laborales.

De conformidad al objetivo específico 1, según la Tabla 8 y Figura 2 se observa que el 12.73% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de salud física, 60% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 27.27% presenta un nivel adecuado. Estos resultados afirman que el nivel de salud física en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte es poco adecuado, igualmente como se observa en la tabla 13, se afirma que hay una correlación  $\rho = 0.738^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva media, así mismo la ( $\text{sig.}=0.000$ ) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La salud física se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte- 2018, este hallazgo difiere a los resultados obtenidos por Moreno (2016) en

su tesis la relación entre la calidad de vida y el desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro-Lima. Lima-Perú, 2016, en cuyas conclusiones expresa que no hay relación entre calidad de vida y desempeño laboral.

De conformidad al objetivo específico 2, según la Tabla 9 y Figura 3 se observa que el 18.18% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de salud psicológica, 60% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 21.82% presenta un nivel adecuado. Estos resultados indican que el nivel de salud psicológica es poco adecuado, este hallazgo es similar a los resultados logrado por Polanco (2016) en su investigación la relación entre la bioética en el trabajo y la calidad de vida del personal de enfermería que labora en el servicio de cuidados intensivos neonatal en una entidad de salud del nivel III, en cuyas conclusiones expresa que el nivel de calidad de vida es moderado (66.7%). Así mismo como se observa en la Tabla 14, se afirma que hay una correlación de  $\rho = 0.535^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva media, así mismo la ( $\text{sig.}=0.000$ ) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La salud psicológica se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018.

De acuerdo al objetivo 3, según la Tabla 10 y Figura 4 se observa que el 9,09% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de relaciones sociales, 69.09% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 21.82% presenta un nivel adecuado. Este hallazgo es similar a los resultados logrados por Arauco y Vivanco (2016) en su tesis calidad de vida del médico especialista que labora en el centro quirúrgico del hospital San Bartolomé, en cuyas conclusiones expresa que las dimensiones de salud física, psicológica, relaciones sociales y medio ambiente obtuvieron puntuaciones de regulares, en conclusión los médicos que laboran en el centro quirúrgico tuvieron una calidad de vida no saludable. Igualmente como se observa en la tabla 18, se afirma que hay una correlación de  $\rho 0.409^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva débil, así mismo la ( $\text{sig.}=0.000$ ) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir:

Las relaciones sociales se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.

De acuerdo al objetivo 4, según la Tabla 11 y Figura 5 se observa que el 9.09% de los encuestados presenta un nivel inadecuado de ambiente, 65.45% presenta el nivel de poco adecuado, mientras que el 25.45% presenta un nivel adecuado. Según estos datos la dimensión “ambiente” de calidad de vida es poco adecuada. Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Pariona (2016) en su tesis Calidad de Vida en el Trabajo del personal del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2015, en cuyas conclusiones expresa que casi de las tres cuartas partes del personal del Servicio de Nutrición que labora en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins percibe un nivel bajo en la CVT. Así mismo como se observa en la Tabla 16, se afirma que hay una correlación de  $\rho = 0.318^{**}$  y considerando la escala de coeficiente de correlación se trata de una correlación positiva débil, así mismo la ( $\text{sig.}=0.000$ ) que es menor a 0.05, según la regla de decisiones se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El ambiente se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018.

## **V. Conclusiones**

- Primero:** Se determinó que existe relación significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05;  $\rho = 0.626$ ). Este cumplimiento demuestra que la hipótesis es verdadera.
- Segundo:** Se determinó que la salud física se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05;  $\rho = 0.738$ ). Este cumplimiento demuestra que la hipótesis es verdadera.
- Tercero:** Se determinó que se la salud psicológica se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05;  $\rho = 0.535$ ). Este cumplimiento demuestra que la hipótesis es verdadera.
- Cuarto:** Se determinó que las relaciones sociales se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05;  $\rho = 0.409$ ). Este cumplimiento demuestra que la hipótesis es verdadera.
- Quinto:** Se determinó que el ambiente se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte – 2018 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05;  $\rho = 0.318$ ). Este cumplimiento demuestra que la hipótesis es verdadera.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** Al director de la dirección de redes integradas de salud Lima Norte, implantar políticas para elevar el nivel de la calidad de vida de ese modo se estaría elevando el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

**Segundo:** Al director de la dirección de redes integradas de salud Lima Norte, implementar medios que faciliten una vida sustentable con el fin de elevar la calidad de la salud física de los trabajadores.

**Tercero:** Al director de la dirección de redes integradas de salud Lima Norte, ofrecerles a los trabajadores herramientas para llevar a cabo sus actividades de forma rápida y sin interrupciones, de ese modo se estaría elevando la calidad de vida psicológica de dichos trabajadores.

**Cuarto:** Al director de la dirección de redes integradas de salud Lima Norte, enfrentar de modo efectivo la multiplicidad de etnias, edades, clases sociales, religiones, orientaciones sexuales y formaciones culturales para mejorar las relaciones interpersonales

**Quinto:** Al director de la dirección de redes integradas de salud Lima norte, realizar mejoramientos en los ambientes del lugar de trabajo para elevar la calidad de vida de los trabajadores.

## VII. Referencias

- Bonilla, P., & Castro, C. (2009). *Calidad de vida, sentido de coherencia y satisfacción en profesores(as) de colegios técnicos en la Dirección Regional de Heredia Revista Electrónica Educare* (Vol. VII). Universidad Nacional Heredia, Costa Rica. Obtenido de Dialnet-CalidadDeVidaSentidoDeCoherenciaYSatisfaccionLabor-4781042.pdf
- Erikson , R. (1998). Descripciones de la desigualdad: el enfoque sueco de la investigación sobre el bienestar. En *Fondo de Cultura Económica*. México: La calidad de vida.
- Abrajan, C. M., Contreras, P. J., & Montoya, R. S. (2009). *Enseñanza e investigación en psicología*. Red de revistas científicas de América Latina. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- al., A. e. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Obtenido de de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Arauco, C. M., & Vivanco, R. M. (2016). *Calidad de vida de los médicos especialistas que trabajan en el Centro Quirúrgico de Hospital San Bartolomé*. Lima, Perú . Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6912>
- Ardila, R. (2003). *Calidad de vida: una definición integradora Revista Latinoamericana de Psicología* (Vol. 35). Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Arias, M., & Ferrer , P. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo – 2014*.
- Austin, T. (2004). *Para comprender el concepto de cultura. Rev UNAP Educación y Desarrollo 2000*. Obtenido de <http://members.lycos.co>.
- Avila, V. (2015). *Satisfacción laboral de los fisioterapeutas de la Clínica San Juan de Dios Lima 2015*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6443>

- Barraza, M. A., & Ortega, M. F. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa*. Veracruz, México.
- Brock , D. (1998). *Medidas de la calidad de vida en el cuidado de la salud y la Ética médica. P. 135- 181. En: Sen M, Nussbaum M (comp.). La calidad de vida*. México: : Fondo de Cultura Económica.
- Cardona, A. (2005). *and Agudo G, Hector Byron. Construcción cultural del concepto calidad de vida. (Vol. 23). Salud Pública .*
- Encalada, M. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7089>*
- Espinosa , O. (1999). *Apuntes sobre calidad de vida, desarrollo sostenible y sociedad de consumo: una mirada desde América Latina. . Rev Contribuciones (Fundación Konrad Adenauer de Alemania y el CIEDLA) .*
- García, C. (2004). *Relación entre Calidad de vida y satisfacción Laboral en los empleados de la empresa seguros Alianza S.A. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www3.usal.es/~inicio/investigación/invesinicio/calidad.htm>*.
- López, L. I., & Millones, G. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte*. Lima, Perú: (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Lugones, M. (2002). *Algunas consideraciones sobre la calidad de vida*. Rev Cubana Med .
- Lukomski , A. (2000). *Calidad de vida historia y futuro de un concepto problema. En BioÉtica y calidad de vida. . Bogota: Ediciones El Bosque*.
- Marroquín, B. (2017). *Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8781>
- McDowell , N. (1996). *Measuring health. A guide to rating scales and questionnaires. (2º ed.)*. New York: Oxford University.

- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). *Satisfacción laboral S10/12*. Obtenido de <http://www.uv.es/seguridadlaboral>
- Moreno, G. (2016). *Calidad de vida y desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro Lima. Lima-Perú, 2016. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo)*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7305>
- Moreno, G. (2016). *Calidad de vida y desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro-Lima (Tesis de maestría)*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7305>
- Navarra, U. d. (2004). *Instituto Empresa y Humanismo. Bienestar y felicidad, nivel de vida y calidad de vida*. Obtenido de <http://www.unav.es/empresayhumanismo/2activ/seminario/miembros/sison/i16/default.html>
- Pariona , C. N. (2016). *Calidad de vida en el trabajo del personal del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (Tesis para obtener el grado de maestría)*. Lima-2015. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7392>
- Polanco , F. (2016). *Bioética laboral y calidad de vida del personal de enfermería que labora en el servicio de cuidados intensivos neonatal de una institución desalud del nivel III Lima*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7408>
- Rodado , C., & Grijalba E . (2001). *La Tierra cambia de piel: una visión integral de la calidad de vida* (2º ed.). Bogota.
- Rueda , S. (2001). *Habitabilidad y calidad de vida*. Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es/cs/p2/a005.html>.
- Salud, O. M. (2002). *Programa Envejecimiento y Ciclo Vital. Envejecimiento activo: un marco político*. Rev Esp Geriatr Gerontol .
- Sen , A. (1999). *La salud en el desarrollo*. Bull World Health Org 77.

- Turpo, H. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7708>.
- Ureña, B. B., & Castro, S. (2009). *En la investigación Calidad de vida, sentido de coherencia y satisfacción laboral en profesores(as) de colegios técnicos en la Dirección Regional de Heredia* (Vol. VIII). Costa Rica: Revista Electrónica Educare.
- Urzúa, M. A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Rev. Terapia psicológica. Obtenido de <http://www.scielo.cl/>
- Velarde, J. E., & Avila, F. C. (2002). *Evaluación de la calidad de vida*. Salud Pública Mex .

## **Anexos**



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
27	3	3	2	3	4	4	3	2	1	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	3	2
28	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	2	2
29	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	5	3	2
30	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
31	2	2	2	4	2	3	4	3	1	2	5	1	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	1	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	5	1
33	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
35	4	4	2	3	5	4	3	1	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	1
36	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	4	2	3	3	3	4	5	5	3	4	3	1	2	2
37	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
38	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
39	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3
40	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	5	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
41	3	4	2	1	1	1	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2
42	3	2	1	1	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	5	3	4	4	4	3	1	4	3	2	1	1
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	2	2	3	5	5	4	3	5	3	2	2	2
45	3	3	2	2	2	4	5	5	2	5	5	2	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	1	3
46	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	5	5	4	3	5	3	2	3	2
47	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	1	2	2	3	5	5	4	5	5	3	2	2	2
48	3	4	1	2	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	2
49	3	2	3	5	2	4	2	2	1	2	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4	3	3	2	2	1	1
50	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	5	3	2	2	4	5	2	3	1	2	4	3	4	2
51	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	2	1	5	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3
52	3	1	5	4	3	4	1	2	5	4	3	2	1	3	1	4	3	1	3	2	4	2	5	3	2	4
53	3	2	5	2	1	1	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	2	4	2	5	3	5	2	2	2	4
54	2	2	4	5	5	5	1	2	1	2	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
55	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2
56	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2
57	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2
59	3	3	1	1	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
60	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
61	4	5	2	1	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
62	5	3	2	2	3	2	2	5	1	5	1	3	3	5	1	1	2	5	1	2	1	2	5	1	1	1
63	5	4	1	1	4	4	4	3	5	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	1
64	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2
65	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
66	2	2	5	5	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4
67	3	3	2	1	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2
68	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
69	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	5	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2
70	4	3	1	1	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2
71	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
72	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
73	3	4	2	3	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	5	3	4	3	3	2	1
74	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2
75	3	3	1	1	3	5	4	5	3	4	5	2	3	3	5	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	2
76	3	3	1	2	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	1	2
77	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3
78	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3
79	4	3	3	1	5	5	4	5	4	5	5	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
80	3	2	3	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
81	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
82	3	3	2	3	4	4	3	2	1	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	3	2

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
83	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	2	2
84	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	5	3	2
85	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
86	2	2	2	4	2	3	4	3	1	2	5	1	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	1	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	5	1
88	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
90	4	4	2	3	5	4	3	1	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	1
91	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	4	2	3	3	3	4	5	5	3	4	3	1	2	2
92	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
93	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
94	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3
95	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	5	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
96	3	4	2	1	1	1	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2
97	3	2	1	1	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	5	3	4	4	4	3	1	4	3	2	1	1
98	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
99	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	2	2	3	5	5	4	3	5	3	2	2	2
100	3	3	2	2	2	4	5	5	2	5	5	2	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	1	3
101	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	5	5	4	3	5	3	2	3	2
102	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	1	2	2	3	5	5	4	5	5	3	2	2	2
103	3	4	1	2	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	2
104	3	2	3	5	2	4	2	2	1	2	4	2	1	3	4	1	2	3	3	4	3	3	2	2	1	1
105	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	5	3	2	2	4	5	2	3	1	2	4	3	4	2
106	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	2	1	5	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3
107	3	1	5	4	3	4	1	2	5	4	3	2	1	3	1	4	3	1	3	2	4	2	5	3	2	4
108	3	2	5	2	1	1	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	2	4	2	5	3	5	2	2	2	4
109	2	2	4	5	5	5	1	2	1	2	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
110	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
27	3	3	2	3	4	4	3	2	1	5	5	3	3	2	3
28	3	3	2	7	4	5	4	4	3	4	7	2	3	3	4
29	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3
30	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
31	2	2	2	4	2	3	4	3	1	2	5	1	3	2	3
32	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	1	3
33	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
35	4	4	2	3	5	4	3	1	3	5	3	5	3	3	3
36	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	4	2	3
37	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
38	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
39	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	5
40	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	6	3	2	5
41	3	4	2	1	1	1	3	3	2	3	4	3	4	2	2
42	3	2	1	1	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	5
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
44	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	7	3	3	1	2
45	3	3	2	2	2	4	5	5	2	5	5	2	4	3	5
46	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	2	6	1	2
47	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	1	2
48	3	4	1	2	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	5
49	3	2	3	5	2	4	2	2	1	2	4	2	7	3	4
50	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	5	3	2
51	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	2	1	5
52	3	1	5	4	3	4	1	2	5	4	3	2	1	3	1
53	3	2	5	2	1	1	3	3	3	2	3	5	5	4	4

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
54	2	2	4	7	5	5	1	2	1	2	5	2	3	3	3
55	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	6	2	4
56	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	7	4	3	4	7
57	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2
58	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
59	3	3	1	1	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4
60	3	2	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3
61	4	5	2	1	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1	4
62	5	3	2	2	3	2	2	5	1	5	1	3	3	5	1
63	5	4	1	1	4	4	4	3	5	4	3	4	2	3	3
64	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
65	5	3	3	3	4	4	4	4	4	6	4	6	2	3	3
66	2	2	5	5	2	2	5	3	2	2	3	1	1	2	1
67	3	3	2	1	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4
68	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4
69	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	5	2	2	2	3
70	4	3	1	1	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5
71	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3
72	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4
73	3	4	2	3	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	4
74	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4
75	3	3	1	1	3	5	4	5	3	6	5	2	3	3	5
76	3	3	1	2	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3
77	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
78	5	3	4	3	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	4
79	4	3	3	1	5	5	4	5	4	5	5	3	6	1	4
80	3	2	3	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
81	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	2	3	4	4	3	2	1	5	5	3	3	2	3
83	3	3	2	7	4	5	4	4	3	4	7	2	3	3	4
84	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3
85	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
86	2	2	2	4	2	3	4	3	1	2	5	1	3	2	3
87	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	1	3
88	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
90	4	4	2	3	5	4	3	1	3	5	3	5	3	3	3
91	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	4	2	3
92	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4
93	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
94	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	5
95	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	6	3	2	5
96	3	4	2	1	1	1	3	3	2	3	4	3	4	2	2
97	3	2	1	1	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	5
98	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
99	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	7	3	3	1	2
100	3	3	2	2	2	4	5	5	2	5	5	2	4	3	5
101	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	2	6	1	2
102	3	3	1	3	3	3	5	3	3	3	5	2	3	1	2
103	3	4	1	2	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	5
104	3	2	3	5	2	4	2	2	1	2	4	2	7	3	4
105	3	2	1	3	3	4	4	3	2	4	3	3	5	3	2
106	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	2	1	5
107	3	1	5	4	3	4	1	2	5	4	3	2	1	3	1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
108	3	2	5	2	1	1	3	3	3	2	3	5	5	4	4
109	2	2	4	7	5	5	1	2	1	2	5	2	3	3	3
110	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	6	2	4

## Anexo 2. Matriz operacional

Relación entre Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte							
Betsabeth Rosmery Agüero Chávez							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>	<p>Identificar si existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte.</p>	<p>¿Existe una relación significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la D IRIS Lima Norte?</p>	Variable 1: calidad de vida				
			Dimens iones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Salud física	Salud Atención sanitaria, Actividades de la vida diaria	1-8	Nada =1 Un poco= 2 Lo normal=3 Bastante=4 Extremadamente= 5	Adecuada (86-102) Poco adecuada (69-85) Inadecuada (52-68)
			Salud psicoló gica	Satisfacción Auto concepto	9-14		
			Relacio nes sociale s	Interacción Relaciones Apoyo	15-19		
			Ambiente	Estatus económico Entorno	20-26		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
<p>¿Cuál es la relación entre salud física y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>	<p>Determinar la relación entre la salud física y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte</p>	<p>La salud física se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre la salud Psicológica y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>	<p>Determinar la relación entre la salud psicológica y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte</p>	<p>La salud psicológica se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>	<p>Determinar la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte</p>	<p>Las relaciones sociales se relacionan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre el ambiente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>	<p>Determinar la relación entre el ambiente y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte</p>	<p>El ambiente se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte?</p>					

			Variable 2: satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Satisfacción extrínseco	Con el horario	1,3,5,7,9,11,13,15	Estoy absolutamente	Bajo (35-46)  Medio (43-52)  Alto (53-61)
				Las condiciones físicas del trabajo		Insatisfecho=1	
				La remuneración		Estoy bastante	
			Satisfacción Intrínseco	Con el Reconocimiento	2,4,6,8,10,12,14	Insatisfecho=2	
						Estoy algo	
				La promoción		Insatisfecho=3	
				La responsabilidad		Indiferente=4	
				Satisfacción con la tarea		Estoy algo satisfecho=5	
						Estoy bastante satisfecho=6	
						Estoy absolutamente satisfecho=7	
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p><b>Tipo:</b> La presente investigación es de tipo descriptiva, transversal y correlacional</p>	<p><b>Población:</b> Está constituida por 200 trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: "el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 174).</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de Vida</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta tipo Likert</b></p> <p><b>Instrumentos:</b> <b>Cuestionario de WHOQOL-BREF</b></p> <p>Autor: OMS Año: 2011 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Entidades públicas y privadas Forma de Administración: Directo</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> En la presente investigación se elaborara tablas y figuras a base de los datos obtenidos mediante distribución de frecuencias absolutas y relativas. En ese sentido Tamayo y Tamayo (2004, P.54) consideran que la descripción descriptiva comprende el registro, análisis y la descripción de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos.</p>				

<p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño de la investigación es de tipo no experimental transeccional ya que busca observar un fenómeno tal cual se da en su estado natural para luego analizar diversas variables en un momento específico. (Hernández y cols., 2010).</p> <p>De tipo correlacional o bivariado (Clark-Carter, 2002) busca establecer la relación entre dos o más categorías o variables, ninguna de las cuales puede ser denominada como variable dependiente o independiente. En este caso relacionar nivel de calidad de vida con el nivel de satisfacción laboral (Hernández y cols., 2010).</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Es cuantitativa ya que busca objetivar un fenómeno a través de su medición (Bar, 2010). La investigación cuantitativa es realizada con un afán objetivista evitando -en lo posible- que las creencias, tendencias y deseos del investigador influyan en los resultados del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>Es probabilístico la muestra se eligió mediante la técnica de muestreo aleatorio simple.</p> <p><b>Tamaño de muestra: 110</b></p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta tipo likert</b></p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Autor: Warr, Cook y Wall  Año: 1979  Monitoreo:  Ámbito de Aplicación: Entidades públicas y privadas  Forma de Administración: directo</p>	<p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>En la presente investigación se aplicaran pruebas de correlación como la de Person.</p> <p>Estudia cómo sacar conclusiones de toda la población a partir de la muestra y el grado de fiabilidad de los resultados obtenidos, Felipe Alvarez (2014).</p>
--	--	---	---

### Anexo 3. Cuestionario de Calidad de Vida

Instrucciones:

Por favor, lea la pregunta y haga un círculo en el número de la escala que represente mejor su opción de respuesta.

	Ítems	Muy mal	Poco	Lo normal	Bastante bien	Muy bien
1	¿Cómo calificaría su calidad de vida?	1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia al grado en que ha experimentado ciertos hechos en las dos últimas semanas.

		Muy insatisfecho/a	Un poco insatisfecho/a	Lo normal	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
2	¿Cómo de satisfecho/a está con su salud?	1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia al grado en que ha experimentado ciertos hechos en las dos últimas semanas.

		Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
3	¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?	1	2	3	4	5
4	¿En qué grado necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?	1	2	3	4	5
5	¿Cuánto disfruta de la vida?	1	2	3	4	5
6	¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?	1	2	3	4	5
7	¿Cuál es su capacidad de concentración?	1	2	3	4	5
8	¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo de saludable es el ambiente físico a su alrededor?	1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a si usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas en las dos últimas semanas, y en qué medida.

		Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Totalmente
10	¿Tiene energía suficiente para la vida diaria?	1	2	3	4	5
11	¿Es capaz de aceptar su apariencia física?	1	2	3	4	5
12	¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?	1	2	3	4	5
13	¿Dispone de la información que necesita para su vida diaria?	1	2	3	4	5
14	¿Hasta qué punto tiene oportunidad de realizar actividades de ocio?	1	2	3	4	5
15	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?	1	2	3	4	5
16	¿Cómo de satisfecho/a está con su sueño?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo de satisfecho/a está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo de satisfecho/a está con su capacidad de trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo de satisfecho/a está de sí mismo?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo de satisfecho/a está con sus relaciones personales?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo de satisfecho/a está con su pareja?	1	2	3	4	5
22	¿Cómo de satisfecho/a está con el apoyo que obtiene de sus amigos/as?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo de satisfecho/a está de las condiciones del lugar donde vive?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo de satisfecho/a está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?	1	2	3	4	5
25	¿Cómo de satisfecho/a está con los servicios de transporte de su zona?	1	2	3	4	5

La siguiente pregunta hace referencia a la frecuencia con que usted ha sentido o experimentado ciertos sentimientos en las dos últimas semanas.

		Nunca	Raramente	Moderadamente	Frecuentemente	Siempre
26	¿Con qué frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, o depresión?	1	2	3	4	

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 4. Cuestionario de Satisfacción Laboral

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo.  
Señale con una X dentro del recuadro inferior correspondiente a la pregunta.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

Nº	Items	1	2	3	4	5	6	7
1	Las condiciones físicas del trabajo.							
2	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.							
3	Los compañeros de trabajo.							
4	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.							
5	El jefe inmediato.							
6	La cantidad de responsabilidad que se le confía.							
7	La cuantía de su salario							
8	Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.							
9	Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa.							
10	Las oportunidades de promoción con las que cuenta.							
11	La forma en que es usted dirigido.							
12	La atención que se presta a sus sugerencias.							
13	La jornada de trabajo.							
14	La variedad del trabajo.							
15	La seguridad en el trabajo.							

Gracias por su Colaboración

## Anexo 5. Permiso para realizar la encuesta

CARGO

SOLICITO: Permiso para realizar encuesta

Sr:

Hernán Ramón Velasco Stoll  
Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud

Yo Betsabeth Rosmery, AGÜERO CHÁVEZ, identificada con DNI N° 10721330, trabajadora de la DIRIS Lima Norte y siendo estudiante de la escuela de post grado de la universidad Cesar Vallejo de Maestría en Gestión en los servicios de la Salud.

Solicito permiso para realizar una encuesta al personal que labora en la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte, ya que me encuentro desarrollando una investigación como parte de la currícula, siendo el tema: Relación entre Calidad de Vida y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte, dicha encuesta durará entre 15 a 20 minutos y será los días Miércoles 21 y Jueves 22 del presente mes lo cual no perjudicará las labores dentro del horario de trabajo del encuestado.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Sr. Director acceder a mi solicitud conociendo su buen espíritu de solidaridad.

Independencia, 20 de Febrero de 2018



Betsabeth R. Agüero Chávez

DNI 70121330

Adjunto:

- Copia de DNI
- Matriz de la investigación
- Encuesta





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 20 de abril de 2018

Carta P. 0209-2018-EPG-UCV-LN

**M.C. Augusto Magno Tarazona Fernández**  
Director General  
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Betsabeth Rosmery Agüero Chávez** identificada con DNI N.º **10721330** y código de matrícula N.º **6000158052**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la Diris Lima Norte"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

FNPC

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Acta de Consentimiento Informado

Se me ha solicitado participar voluntariamente en el trabajo final de tesis, de la alumna Betsabeth Rosmery Agüero Chávez, perteneciente a la escuela de post grado de la universidad Cesar Vallejo (UCV), titulado “Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte”.

Afirmo que he entendido la motivación y los objetivos de esta encuesta.

Al participar estoy consciente de que mi participación no implica ningún riesgo para mi persona, ni para mi familia.

Estoy en conocimiento de que mi identidad se mantendrá en anonimato y que mis respuestas podrán ser publicadas siempre y cuando se respete mi anonimato.

Estoy en conocimiento de que puedo negarme a contestar algunas preguntas y puedo retirarme del estudio en cualquier momento si lo deseo.

Yo \_\_\_\_\_, doy libremente mi consentimiento para participar en este estudio.

\_\_\_\_\_

Alumna Tesista

\_\_\_\_\_

Firma participante

\_\_\_\_\_

Fecha

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): AGÜERO CHAVEZ, BETSABETH ROSMERY

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DIRIS LIMA NORTE - 2018**

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 9:45 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Javier Francisco Casimiro Urcos

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Teresa Campana Añasco

Firma: *Campana* .....

**VOCAL:** Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Firma: *JL* .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

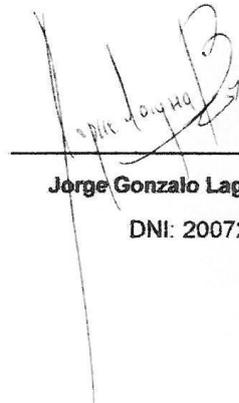
*APA*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Jorge Gonzalo Laguna Velazco, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado " Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte-2018" de la estudiante: Betsabeth Rosmery Agüero Chavez; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2018



---

**Jorge Gonzalo Laguna Velazco**

DNI: 20072507

Estudio de retroalimentación - Google Chrome  
 https://ev.fumita.com/app/carta/en\_us?o=106019834780&v=105141349&w=18lang=en\_us

Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte - 2018

feedback studio

**ESCUELA DE POSGRADO**  
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte - 2018**

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

**AUTORA:**  
 Br. Betsabeth Rosmery Agüero Chávez

**ASESOR:**  
 Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Página: 1 de 103    Número de palabras: 23102

Informe de solo texto    Alta resolución

Resumen del partido

23%

Actualmente viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Partidos

1	repeblb.ubicbo.ci	6%
2	documentis.mx	2%
3	www.socio.org.co	2%
4	es.scribd.com	1%
5	www.monografias.com	1%
6	Presentado a la Univer...	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

AGUIERO CHAVEZ BETHSABETH ROSMERY
D.N.I. : 10721330
Domicilio : Mz.B. LT.15-A URB. SAN VALENTIN S.M.A.
Teléfono : Fijo : Móvil : 944985900
E-mail : rosachmm@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA
Mención : EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AGUIERO CHAVEZ BETHSABETH ROSMERY

Título de la tesis:

CALIDAD DE VIDA y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE O.D. D. D. U. M. A. NORTE-2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

05-05-2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BETSABETH ROSMERY NÓVERO CHAVEZ

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES  
DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DIRMIS LIMA NORTE - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 29 DE ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN