



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia  
de un hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Sarita Susan Bazán Castillo (ORCID: 0000-0002-5907-6769)

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LIMA – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

A Dios, mi madre y mi esposo por su apoyo incondicional en lograr mis metas.

A mi amado hijo Ángel Eduardo y mi amada hija Mía Angelina en vísperas de su nacimiento por ser mis principales motivos de felicidad, inspiración, fortaleza y superación.

### **Agradecimiento**

A mi asesor Dr. Jacinto Vertiz Osoreo por los conocimientos científicos de investigación y por su motivación permanente en la culminación de la Tesis.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Sarita Susan Bazán Castillo, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Calidad de vida y Desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019” en 65 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

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 establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

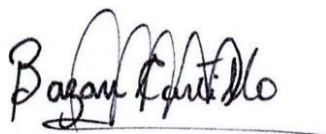
Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

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 determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de enero del 2020

autora



---

Sarita Susan Bazán Castillo

DNI: 40619699

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización	14
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencias	29
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	36
Anexo 2. Cuestionario calidad de vida	38

Anexo 3. Cuestionario desempeño laboral	40
Anexo 4. Base de datos	42
Anexo 5. Print de resultados	46
Anexo 6. Operacionalizacion de la variable calidad de vida	49
Anexo 7. Operacionalizacion de la variable desempeño laboral	50

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Calidad de vida	18
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Desempeño laboral	19
Tabla 3. Descriptivos de la variable Calidad de vida y sus dimensiones	20
Tabla 4. Descriptivos de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones	21
Tabla 5. Prueba de correlación para Calidad de vida y el Desempeño Laboral de las enfermeras	23



## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. diseño de investigación	14

## Resumen

El objetivo general de estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019. El tipo de investigación según su naturaleza fue básico, con alcance descriptivo, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 250 individuos con una muestra final por fórmula de 150 personas. La técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario. Para medir la variable calidad de vida se tomó: La escala de calidad de vida profesional (CVP-35) original de Cabezas (1998) y la escala de desempeño laboral se tomó de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001).

Los resultados sobre la variable calidad de vida tuvo un contundente dominio para la opción “Media” 93% (150); al igual que en caso de las dimensiones apoyo directivo 90% (150), motivación intrínseca 79% (150) y cargas de trabajo con un 72% (150); es decir el nivel “Regular” se obtuvo los más altos porcentajes en todas las dimensiones. Con respecto a la variable desempeño laboral se obtuvo un contundente dominio para la opción “Media” con un 85% (150); al igual que sus dimensiones desempeño más allá del puesto 79% (150) y vinculación organizacional 74% (150); caso contrario sucede con la dimensión ayuda a otros que presenta el dominio para una opción baja 55% (150).

En las conclusiones se demostró que hubo relación entre las variables Calidad de vida y el Desempeño Laboral; observándose que la relación fue directa y con débil nivel ( $r = 0,204$ ), indicando que, a mayor Calidad de vida, asciende el Desempeño Laboral; además se demostró relación entre la Motivación Intrínseca y el Desempeño laboral; con una relación directa y de nivel moderado ( $r = 0,583$ ), indicando que, a mayor motivación Intrínseca, asciende el Desempeño laboral; existe relación entre Apoyo Directivo y Desempeño Laboral; con una relación directa y de nivel débil ( $r = 0,296$ ), indicando que a mayor Apoyo directivo, asciende el Desempeño Laboral; finalmente se demostró relación entre las Cargas de Trabajo y el Desempeño laboral; con una relación inversa de nivel leve ( $r = - 0,164$ ), indicando que a mayor Cargas de Trabajo, desciende el Desempeño Laboral.

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

## Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the quality of life and the work performance of the nurses of the emergency service of a Health Social Security Hospital Level III-2, year 2019. The type of research according to their Nature was basic, with descriptive scope, correlational level, quantitative approach and non-experimental design. The population was made up of 250 individuals with an final sample formula of 150 people. The technique used to collect the data was the survey and the data collection instruments was the questionnaire. To measure the variable quality of life was taken: The original professional quality of life scale (CVP-35) of Cabezas (1998) and the labor performance scale was taken from the original contextual performance taxonomy of Borman et al. (2001).

The results on the variable quality of life had a strong dominance for the option “Average” 93% (150); as in the case of managerial support dimensions 90% (150), intrinsic motivation 79% (150) and workloads with 72% (150); that is to say, the "Regular" level obtained the highest percentages in all dimensions. With respect to the variable work performance, a strong dominance was obtained for the “Media” option with 85% (150); as well as its performance dimensions beyond the 79% (150) position and 74% (150) organizational linkage; Otherwise, the other helps dimension presented by the domain for a low 55% option (150).

The conclusions showed that there was a significant relationship between the variables Quality of life and Work Performance; observing that the relationship was direct and with a weak level ( $r = 0.204$ ), indicating that, at a higher Quality of life, Work Performance rises; In addition, a significant relationship between Intrinsic Motivation and Work Performance was demonstrated; with a direct and moderate level relationship ( $r = 0.583$ ), indicating that, to greater Intrinsic motivation, the labor Performance rises; there is a significant relationship between Managerial Support and Labor Performance; with a direct and weak level relationship ( $r = 0.296$ ), indicating that the greater the Managerial Support, the Labor Performance rises; finally, a relationship between Workloads and Work Performance was demonstrated; with an inverse relationship of ( $r = - 0.164$ ), indicating that the higher the Workloads, the Labor Performance drops.

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

## **I. Introducción**

La situación preocupante por la que acontece la calidad de vida y desempeño laboral de los empleados del sector colectivo y individual, es un problema que cada vez se agudiza en la gobernación de varios países, tal es así que la web Gympass de México (2017) en su reporte sobre el efecto de la calidad de vida del recurso humano en su producción; menciona que un alto porcentaje de profesionales, en especial los que tienen contacto directo con las personas presentan un alto nivel de estrés, así mismo refiere que los factores condicionantes de ello son las deficientes condiciones laborales; como presión extrema, falta de recursos y entorno de trabajo inadecuado; la cual expone a múltiples riesgos de enfermedad. A su vez, los altos niveles de estrés repercuten desfavorablemente en el personal y la organización. El informe web Gympass de México (2017) también refiere que los trabajadores estresados están más expuestos a accidentes propios de su desempeño, inadecuada calidad de atención e inadecuado trabajo del equipo laboral. Además, es frecuente que presenten problemas de salud, como: ansiedad, insomnio, cefaleas, problemas de salud mental; así también, problemas gástricos, cardíacos y arteriales. Todo lo mencionado merma su desempeño, disminuye su economía e incrementan los seguros de trabajo para las empresas; ocasionando un bajo rango de la calidad de vida del recurso humano público. También en el Ecuador, en el estudio realizado por García (2015) concluyéndose que la satisfacción que tiene la empresa con sus empleados permite establecer una fuertemente relación con el desempeño laboral; es decir genera un aumento en la calidad laboral a través del desempeño. Lo mencionado también se refleja en las organizaciones de salud; así lo indicó Rodríguez (2016) que encontró en su estudio como factores laborales desfavorables del recurso humano hospitalario a la interrelación con los jefes, los compañeros y el conjunto de personas con las que tienen vinculación laboral; así como el exceso de trabajo referido al incremento de la población que acude por el servicio de salud, apremio en las diversas tareas, agobio laboral, complejidad de atención, condiciones posturales, riesgos físicos en el medio laboral y fuera de este. Así, el portavoz de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el Perú, Gonzales (2016) refirió que a pesar del incremento de instituciones sanitarias el desarrollo de la salud para todos de forma equitativa sería deficiente si nos falta el recurso humano. Por ello debemos ofrecer y mantener condiciones favorables que cubran sus necesidades personales, familiares y profesionales para conservar al personal sanitario en el interior del país. Similarmente en el Perú, se observa que las variables estudiadas presentan un nivel deficiente; así según Vallejo (2017) concluyó que el rendimiento del enfermero

presenta un estado de incompetencia, insatisfacción, de desgaste físico y emocional ante factores condicionantes en un servicio de emergencia proponiendo planes de mejora en la gestión de su desempeño. En mi experiencia las enfermeras de los servicios de emergencias de los hospitales de tercer nivel del seguro social de salud experimentan una considerable reducción en la calidad de vida por el cansancio emocional y físico; así mismo disminución en el desempeño laboral de sus funciones, debido a que son hospitales más grandes y matrices a nivel nacional, con alto nivel de especialización y capacidad resolutive en enfermedades de alta complejidad que requiere mejores competencias del personal de salud; entonces entre otros problemas como la sobrepoblación de pacientes, déficit de personal asistencial, escaso y mal estado de materiales y equipo biomédicos, presión de los familiares en la atención inmediata de los pacientes; además debido a la falta de gestión de sus directivos para que puedan distribuir racionalmente la carga laboral, ocasionan un desempeño laboral disminuido; lo que es medido en un alto porcentaje del recurso humano de enfermería. La deficiencia de su desempeño laboral muchas veces no se ve afectado por el grado de especialización y los años de experiencia. Para complementar los conceptos mencionados tenemos los antecedentes internacionales; así en el estudio de Suleiman, Hijazi, Kalalkeh y Sharour (2019) nos hace mención a los factores relacionados con el servicio que realiza los enfermeros en la sala de emergencia de Jordania; la cual fueron encuestadas y se concluyó que existe una repercusión desfavorable notable en la calidad de vida de las enfermeras y que deberían realizarse estudios de intervención para la mejora del profesional de enfermería y así la mejora de su atención. El estudio de Mogharab, Sharifi, Bigizadeh, Honarmand, Jamali (2019) indica la asociación del desempeño y la calidad laboral de los empleados; pertenecientes en la Universidad de Ciencias Médicas de Jahrom Farideh, encuestaron a 171 empleados y obtuvieron como resultados que ambas variables se encuentran fuertemente relacionadas. Tenemos a Milad, Somayeh y Rohollah (2019) en su estudio sobre la interacción de las características laborales, demográficas y el exceso de actividades por los servicios en demostrar la alta capacidad resolutive, en un estudio transversal, encuestó a 840 enfermeras y concluyeron que existe una fuerte relación entre la de edad, y el número de pacientes por turno, las horas extras, la carga de trabajo con la variable de estudio. Así, mismo Fathi y Simamora (2019) realizaron estudios que apoyan las estrategias destinadas a la calidad de vida en el sector privado y público en los hospitales generado por el apoyo de los enfermeros, utilizando un estudio descriptivo transversal con cuestionario la cual concluyó que la religión, el replanteamiento positivo, el apoyo

instrumental y la planificación son medidas de afrontamiento más utilizadas que han permitido mejoras de calidad a través de los estándares de vida. Según Bazazan, Dianat, Mombeini, Aynehchi (2019), en su estudio sobre la relación entre la calidad de vida, la fatiga y los problemas de salud mental en 990 enfermeras que laboran en hospitales iraníes, con datos recopilados con cuestionarios, concluyeron en la importancia de los aspectos físicos, psicológicos y ambientales de la calidad de vida y sugirieron la necesidad de posibles intervenciones para mejorar la fatiga física junto con la fatiga mental; es decir el estado de equilibrio entre la persona y su entorno. También el estudio de Casida, Combs y Schroeder (2018) sobre la relación del Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral entre enfermeras practicantes en programas de dispositivos de asistencia ventricular en los Estados Unidos, en un estudio de método mixto, diseño exploratorio de investigación correlacional concluyó que el ambiente hospitalario repercute en un alto agotamiento y baja calidad de vida de las practicantes. Tenemos a Berberoglu (2018) que realizó un estudio indicando que el compromiso del impacto de la organización permite establecer el desempeño en las organizaciones hospitalarias, utilizando un cuestionario autoadministrado cuyas conclusiones fueron que el clima organizacional es de vital importancia y el compromiso de los empleados repercute favorablemente en su desempeño laboral. Granero (2017), abarca la propuesta y las evaluaciones a través de los estudios en el ámbito laboral sobre la calidad que genera mejoras a través de los alcances, en Barcelona, utilizó una metodología mixta cuya muestra fue de 1760 enfermeras concluyó que los factores que repercuten desfavorablemente en la calidad de vida de las enfermeras en su mayoría son los condicionantes de trabajo, su bienestar psico social y los efectos colaterales expresados en que no pueden brindar un cuidado óptimo, con eficacia, comprometerse y ser responsables, así como las relaciones con el equipo de trabajo pero también un alto porcentaje se refiere al cansancio, a la sobrecarga laboral y al escaso reconocimiento monetario. Tenemos a Luengo-Martínez y Sanhueza (2016) en su estudio sobre la relación que existe sobre las condiciones de trabajo en el sector salud y los cuidados que tienen los enfermeros para brindar un servicio de calidad en un enfoque cualitativo, resultando que las condiciones de trabajo más frecuentes son sobrecarga laboral, carencia de materiales y equipos biomédicos, la relación con la calidad del cuidado son falta de tiempo para abordar al paciente de una forma integral y se concluyó que el profesional de enfermería está expuesto en su centro de trabajo a condiciones adversas que repercuten en la atención que brindan a los pacientes y hasta repercute en contra de su salud.. En este sentido Quintana, Paravic y Saenz (2016) en su

investigación sobre la calidad de vida de las enfermeras en las instituciones públicas de salud en México con enfoque cuantitativo, comparativo y correlacional encuestaron a 345 enfermeras, concluyendo que la fuerza laboral de enfermería percibe su calidad de vida en un nivel medio y que el contrato de trabajo permanente, el no dedicarse a varias instituciones y la organización donde labora influye positivamente. También Pereyra y Micha (2016) realizó una investigación sobre la influencia entre la variable condiciones laborales de la enfermera en la variable calidad de atención de tipo cualitativo concluyendo en que la desconcentración y la segmentación de los temas sanitarios se presentan como problemas agregados repercutiendo desfavorablemente en los reclamos laborales. Así mismo Villar (2015), en su estudio sobre el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre la calidad de vida, el desempeño laboral, el síndrome de burnout y el engagement, concluyó que no se determinó el efecto modulador de la autoeficacia, pero sí el efecto de la resiliencia y se determinó que el personal auxiliar tenía un alto porcentaje en la calidad de vida seguido de los enfermeros y luego del cuerpo médico. Tenemos a Peydró (2015), realizó un estudio sobre las variables que indican que el profesional a través de su labor y calidad en el ámbito de la salud arroja resultados en su mayoría favorable, demostrando satisfacción y felicidad con óptimo bienestar emocional en su vida personal y laboral, pero refieren también tener una vida agitada. También Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su investigación documental sobre la relación entre las variables clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud concluyó que están relacionadas significativamente ambas variables. Así mismo tenemos a Garcés (2015) observándose que el personal del sector salud entre enfermeros y personal médico asume una responsabilidad en el desempeño de su calidad laboral con un enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, llegando como conclusiones que la variable en estudio y sus dimensiones estudiadas son de nivel bajo. Así mismo tenemos antecedentes nacionales de López (2018), realizó un estudio que permita asociar el desempeño laboral y calidad de vida en el área de servicio quirúrgico obteniendo como resultado que ambas variables están fuertemente relacionadas de forma directa. Tenemos el estudio de Quispe (2017) en la cual se ha podido determinar la relación de las variables desempeño y motivación laboral, con una muestra de 83 médicos; utilizando el Cuestionario y una Escala establecidas la cual concluyó que ambas variables están relacionadas; es decir un alto porcentaje del cuerpo médico tiene un nivel intermedio de motivación, lo que genero un desempeño de regular a bueno; mientras la baja motivación lleva al profesional a un desempeño de regular a deficiente, igualmente bajo clima

organizacional. Tenemos a Sopla (2017) en su investigación sobre desempeño laboral de la enfermera y el clima organizacional ha generado la descripción que compara dos instituciones hospitalarias a partir del estudio de 36 profesionales por cada institución. Los resultados evidencian que en ambas instituciones tiene regular desempeño laboral y comparando los porcentajes existe diferencia significativa entre los desempeños laborales y el clima organizacional en los profesionales de ambos hospitales siendo mejor en los profesionales de Utcubamba. También Lobo (2017) realizó su estudio sobre la relación de las variables: factores personales, desempeño laboral del área enfermería por su desempeño en Neurocirugía, teniendo una muestra de 40 profesionales, concluyendo en una vinculación positiva entre las variables y las dimensiones que permite demostrar los factores de vida del personal en la institución, concluyéndose, dimensiones gestión, personalidad y productividad asistencial con su desempeño. De la cruz (2016) haciéndose de lo referido en la investigación por las alteraciones que tienen los trabajadores en cuanto a su desempeño o calidad laboral en el Servicio de Emergencia de un hospital de Carhuaz desde un enfoque transeccional y analítico, obteniendo los resultados de 92 profesionales, utilizo el cuestionario validado de estrés según Burnot de Maslach porque afecta la calidad de vida, del desempeño y una guía observacional para evaluar su desempeño, en cuyos resultados se observó un alto porcentaje de estrés laboral y un regular porcentaje de desempeño, concluyéndose en los vínculos entre las variables de estudio. Así mismo Díaz, Gutiérrez y Amancios (2017), realiza el estudio que ha permitido determinar la relación de variables en el área de enfermería, concluyendo que ambas variables están fuertemente relacionadas y en forma directa y que el ausentismo se debe en alto porcentaje al contenido del trabajo en comparación a los factores individuales y lugar de trabajo y mostraron un favorable nivel de desempeño laboral según su autoevaluación individual. Moreno (2016), en su tesis sobre la relación entre las variables que demuestran la prestación que tiene el profesional en cuanto al ámbito laboral y su calidad de desempeño en el sector salud, realizó una investigación cuantitativa a 50 profesionales, utilizando la encuesta validada WHOQOL-BREF, generando un estudio en el ámbito de la salud en base al aspecto social, físico y psicológico a través de las interrogantes elaborado por el ministerio del sector salud ya sobres concluyéndose que entre las variables no se han encontrado relación ni con las demás dimensiones de estudio. A través de Cueva (2017) ha permitido generar el nivel de calidad que tienen los enfermeros en la institución de salud naval, concluyéndose que el incentivo, la condición y el aspecto interpersonal en cuanto a sus relaciones no son óptimas. Asimismo,



Vega (2017), realizó la investigación sobre las acciones que realizan el personal en el área de emergencia, concluyéndose que en su mayoría obtienen niveles altos de calidad por las labores que realiza en la institución destinada a los factores que influyen con el desarrollo a través de los factores generales de la variable de estudio.

Con respecto al estudio de la calidad de vida en el sector laboral, la Organización Mundial de la Salud (1980) la define como la apreciación que el individuo tiene sobre su vida, sobre su entorno y sobre sus virtudes en el que se desenvuelve y en correspondencia a sus objetivos, metas, deseos, normas, la calidad de vida está influenciada por la salud física, psicológica, el grado de autonomía, la convivencia con los demás, así como su relación con su entorno. La definición de Cabezas (1998) se basa en el equilibrio entre el requerimiento laboral y las competencias que cada uno posee para enfrentarlas con la finalidad que en el trayecto de nuestra existencia se consiga el progreso favorable en la vida profesional, familiar y individual. En conclusión, la calidad de vida laboral comprende diversos aspectos que repercuten en bienestar y satisfacción en el desempeño profesional. (Calderón, Borracci, Angel, Sokn, Agüero, Manrique, Cariello y Hansen, 2008). Las organizaciones de salud contemplan esta variable como una de sus prioridades y, a su vez como un componente indispensable en el logro de los fines institucionales e individuales (Miñarro, Verdú, Larraínzar y Molinos, 2002). La Organización Internacional del Trabajo (2013) menciona que el trabajo digno, reúne todos los anhelos de los individuos en su ejercicio profesional. Es decir, nos brinda la ocasión de acceder a un trabajo con múltiples satisfacciones que nos brinde uniformidad de oportunidades y trato para todos, un salario legítimo, seguridad laboral, seguridad social a las familias, mejores panoramas de crecimiento personal y social, tener plena libertad de manifestarse en cualquier ámbito y tomar decisiones que repercutan en su vida. Patlan (2017) se refiere a los diversos conceptos que se tiene sobre las labores realizadas desde una perspectiva multidimensional y profunda, apuntando de manera prioritaria a la satisfacción de una serie de necesidades de las personas mediante un trabajo legítimo y con salario justo que brinde reconocimiento, seguridad laboral, balance entre lo laboral y familiar, estímulos, entre otros. Generando un desarrollo y la intervención de la organización en cuanto al ámbito laboral y su calidad. De esta manera Segurado y Agullós (2002) nos mencionó la importancia de los registros sociales y institucionales de la calidad de vida a partir de los años 70 en Estados Unidos iniciándose como resultado del maltrato al trabajador, teniendo como sustento el desenvolvimiento del individuo en su entorno laboral en la cual estén presentes la satisfacción, los incentivos, el desarrollo, trato humanizado y

que se satisfagan las necesidades individuales. También se define calidad de vida laboral como un ambiente que te brinda felicidad y crecimiento, lo da Chiavenato (2004) definiéndolo como: lugar laborar confortable, libertad de decisión, seguridad laboral, horas laborales justas y actividades importantes con el objetivo de transformar a las organizaciones en espacios atrayentes y alicientes. También Chiavenato (2004) se refiere a dos posiciones opuestas de calidad laboral: los pedidos de los trabajadores por la satisfacción y el bien laboral y por otro lado por la conveniencia de las instituciones en las repercusiones sobre la producción y sobre el logro de metas empresariales por ser de interés en la humanidad y el aprovisionamiento de los recursos para su óptimo desempeño. Albanesi (2013 ) hace hincapié de la variable estudiada destinándola a la conceptualización como el lugar y factores laborables adecuados que repercuten en la seguridad y promoción del contenido de los empleados por medio de incentivos, trabajo seguro y oportunidades de crecimiento, ocasionando sensaciones que se vuelven colectivas o individuales sobre la condición del individuo, refiriéndose a los cumplimientos laborales en base a las normas del sector privado o público por las tareas que realiza en la institución del sector salud. Demostrando los sustentos teóricos que genera el ámbito laboral en base a sus teorías: la primera que se relaciona con las condiciones del medio de trabajo y segunda se relaciona a la experiencia subjetiva porque su sentido es psicológico Ambos sustentos se contraponen por los fines que persigue. También debemos señalar que la relación con manejo del medio busca optimizar el ambiente de trabajo mejorando las apreciaciones del trabajador sobre la repercusión de su desempeño íntegro y comprometido en el logro de los fines institucionales y la relación desde el punto de vista psicológico le interesa más al empleado; por sus vivencias, por los aspectos en los cuales el individuo trata directamente (Elizur y Shye, 1990). Coincidiendo con lo expuesto anteriormente; Sirgys, Efraty, Siegel y Lee (2001) indicando que la variable de estudio es indispensable en los objetivos organizacionales poniendo como prioridad asegurar el bienestar de los trabajadores contrario a sólo perseguir metas establecidas. Está demostrado que los condicionantes favorables en la calidad de vida del empleado repercuten en su satisfacción y seguridad. Además, los trabajos saludables aseguran el puesto laboral y optimizan las competencias y desarrollo personal y esto repercute en los resultados de las instituciones (Adhykari, Hirasawa, Takakubo y Pandey, 2012). La investigación ha obtenido cifras favorables que refleja una reducción de la ausencia laboral, se mantienen en sus puestos de trabajo y aumenta su satisfacción, así refirió Havlovic (1999; citado por Navajas 2003). Por estos motivos las administraciones tienen como prioridad los aspectos

psicosociales del individuo en su entorno laboral y su repercusión en su desempeño, en el compromiso de la organización y su satisfacción (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959). Concluyendo con Fernández, Santa y Casado (2007), evidencian diversas dimensiones con respecto a la variable estudiada, pero organizan sus indicadores en tres aspectos que son tomados en el presente estudio: Cargas en el Trabajo o Demandas en el trabajo, Motivación Intrínseca y Apoyo directivo. Sin embargo, Cabezas (1998) había propuesto en el sector salud la obtención de dimensiones de la variable investigada. Se mencionó: Dimensión 1: Apoyo directivo: Se refiere a aspectos extrínsecos que el profesional recibe de sus autoridades inmediatas; iniciándose con el reconocimiento y la colaboración de su labor. Estos aspectos repercutirán en potenciar su inventiva, ser libre en expresar su sentir, tener independencia y que su parecer sea valorado y aprovechado. (Cabezas, 1998). Sus indicadores son: Satisfacción en el trabajo. Se refiere a posturas deseables que el empleado fomenta al momento de ejecutar sus responsabilidades y evaluar sus actividades, concentrándose así en el trabajo mismo o en tareas específicas de su labor. (Chiang, Botello y Núñez, 2007). Sueldo. Es la remuneración por las actividades laborales en la organización. (Reyes, 2004). Reconocimiento profesional. Es el agradecimiento de los directivos por los servicios prestados. El agradecimiento debe ser correspondido por la labor que desempeña de lo contrario dejará de ser inspirador. (García, 2012). Creatividad. Capacidad que todos los individuos poseen y que se expresan en la propuesta de ideas originales que soluciones aspectos específicos. (Garaisgordobil y Pérez, 2002). Autonomía. Es la libertad de decidir conscientemente la dirección de su conducta (Mazo, 2011). Así tenemos la Dimensión 2: Carga de trabajo: Se refiere a carga laboral que tiene el profesional del servicio de emergencia. El exceso de demanda laboral de las instituciones repercute desfavorablemente en la calidad de vida de los trabajadores; expone su desempeño personal por desacuerdos con los miembros del equipo, deficiente tiempo para brindar sus cuidados oportunos con calidad y calidez y por factores estresores por el incremento de trabajo que ponen en peligro su bienestar; por ello se estima que el profesional de enfermería tiene una ardua tarea por el manejo de equipos que son vitales para los pacientes que acuden a los hospitales, siendo una área crítica que recibe personas con alto riesgo de perder la vida que necesitan atención oportuna y especializada y por tal se necesita planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos permanentemente (Cabezas, 1998). Sus indicadores son: Sobrecarga laboral. Hace referencia Al requerimiento psicológico ocasionado por la demanda de trabajo. Se entiende como elevada cuando el trabajo a desempeñar no se logra cumplir en los tiempos

encomendados. (Moncadas, Lloren, Navarro y Kritensen, 2005). Presión en el trabajo. Se refiere al requerimiento psicológico ocasionado por la intensidad de la labor que se manifiesta en el cumplimiento de todas las tareas encomendadas en el tiempo establecido. (Moncadas, Lloren, Navarro y Kritensen, 2005). Estrés. Son las exigencias que tiene el individuo en relación a su yo y el contexto donde se desenvuelve repercutiendo sobre su cuerpo y su bienestar por enfrentar las demandas que desbordan los recursos (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Dimensión 3: Motivación Intrínseca. La organización obtiene sus recursos de forma propia a través de imaginación del profesional del sector salud, según sus responsabilidades enalteciendo el trabajo, con estimación, con reconocimiento, con respeto, con el trabajo en conjunto con sus compañeros. Estos aspectos se refuerzan por el incremento de competencias a través de las capacitaciones. La enfermera de emergencia se posicionará en confianza, seguridad, estímulos, será más competente en afrontar los diversos estresores que se presenten en el desempeño de sus funciones (Cabezas, 1998). Tiene como indicadores: Seguridad. Se refiere a la percepción absoluta de certeza, es decir de logro en un contexto determinado. (Lindenfield, 1998). Así tenemos la Confianza. Genera esperanza en el individuo o asociación que repercute favorablemente en las decisiones tomadas (Jiménez, 2006). También tenemos a la Motivación: Se refiere a los incentivos, alicientes que provocan esfuerzos y voluntades en el empleado para alcanzar las metas designadas. (Robbins, 2004). Eficiencia: Se refiere a la capacidad que conduce al profesional al logro de resultados esperados y hace posible el óptimo rendimiento (Cooper y Sawaf, 1998). Afrontamiento: Se refiere a la capacidad de tolerar diversas situaciones adversas y estresantes sin derrumbarse, con afrontamiento activo y favorable (Ugarriza, 2001).

Con respecto a el concepto de desempeño laboral es un término que interrelaciona las capacidades físicas, cognitivas y de comportamiento que el trabajador demuestra en el ambiente organizacional o fuera de ella. En tal sentido Chiavenato (2000) se refiere al desempeño laboral como la actitud del empleado en el logro de las metas encomendadas, en base a su manejo individual. En consecuencia, el trabajador con un óptimo desempeño tiene aportes enriquecedores al logro de los resultados de la organización. Palací (2005) menciona que el desempeño no se refiere al logro de los objetivos, se refiere a todas las tareas, actividades, funciones que nos hacen lograr los objetivos. Así Faría (1995; citado por Pedraza, Amaya y Conde, 2010) también se refiere al desempeño laboral como la consecuencia del proceder de la masa laboral frente a sus responsabilidades encomendadas, dependiendo del equilibrio entre el empleado y la organización. Asimismo, Robbins (2004;

citado por Pedraza et al 2010) nos menciona que las variables planifican las tareas en la organización mediando la conducta de los individuos involucrados en la productividad. Palací (2005) nos indicó la importancia cuando se aporta a las organizaciones diversos tipos de conductas favorables en diversos momentos. Estas conductas individuales o de equipo en diversos momentos repercutirán en la eficacia de la organización. Esta variable de desempeño en las organizaciones puede analizarse desde el punto de vista individual, del grupo y la organización. Para efectos del estudio tomaremos la definición individual que según London y Money (2014) refiere que el desempeño incluye el valor agregado de los trabajadores a la organización en función a sus responsabilidades, su iniciativa, creatividad, colaboración con el equipo para obtener el bien común; así como su nivel de adaptarse a los cambios, desempeñándose en todos los aspectos, niveles y competencias dentro y fuera de la organización. A nivel colectivo, se han trazado metas similares que genera un mejor desempeño en el desarrollo laboral, trabajo en equipo, estableciendo acuerdos eficaces en circunstancias nuevas e impredecibles (London y Money, 2014). En el sector administrativo, se requiere de los diversos recursos de la organización como el recurso humano, recurso tecnológico y recurso financiero (London y Money, 2014). La variable estudiada está planteada en teorías individuales según Ramírez (2013), permitiendo conceptualizar la importancia que tiene el trabajador en base a su comportamiento en poder lograr los objetivos organizacionales. El desempeño laboral según Gorriti (2007) se fundamenta a través de las conductas que genera un mejor desempeño en la institución: el desempeño referido a las tareas, el desempeño contextual y las conductas contraproductivas. El primer aspecto hace referencia a conductas esperadas que logren la realización de las diversas actividades encomendadas. El segundo aspecto hace referencia a conductas de índole psicológico o social que pueden repercutir como generadores del ejercicio; favoreciendo la tarea o impidiendo la tarea; la cual será tomada para la presente investigación y la última dimensión se refiere a conductas opuestas a las metas de la institución. Entonces esta variable se fundamenta específicamente en el Desempeño Contextual; en el que se refiere a características reguladoras en el ambiente institucional, social y psicológico de la acción, pudiendo impactar como facilitadores; así como dificultándolo o impidiéndolo. Según Borman y Motowidlo (1993) nos menciona la existencia de de estas variables porque: definen el ambiente del trabajo, forman parte de la mayoría de las organizaciones, porque priorizan las acciones motivadoras y son más implícitas que explícitas. Es así que estudiamos en la presente investigación la principal Taxonomía del desempeño contextual dada por

Borman, Penne, Allen y Montowidlo (2001; citado por Gorriti, 2007) y sus siguientes dimensiones: Ayuda a otros, vinculación organizacional y el desempeño más allá del puesto. Asimismo Borman, et al (2001; citado por Gorriti, 2007), se refiere a la Primera Dimensión: Ayuda a otros: brinda ayuda a su equipo de trabajo con sugerencias, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, apoyándoles en sus tareas ofreciéndole apoyo emocional para encontrar soluciones a sus problemas, participándoles información de su interés, o que deberían saber y siempre anteponiendo los intereses de equipo ante los intereses individuales, mostrando favorables normas de convivencia y tiene como sub-dimensiones cooperación, cortesía y motivación. También según Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993; citado por Gorriti, 2007), hace referencia a esta dimensión como la colaboración y trabajo de equipo, priorizando la salud de los empleados. En la Segunda dimensión: Vinculación organizacional, También Borman, et al (2001; citado por Gorriti 2007), la refiere al compromiso con los objetivos de la organización asumiendo un rol activo para la misma, y proponiendo sugerencias y tiene como sub-dimensiones representación, lealtad y compromiso, Asimismo, Campbell, *et al* (1993; citado por Gorriti 2007) refiere esta dimensión con el sostenimiento de la obediencia individual y con la aceptación de las reglas y la cultura organizacional. En la Tercera Dimensión: El desempeño más allá del puesto, según Borman, et al (2001; citado por Gorriti, 2007), esta dimensión la considera como el desempeño más allá de lo solicitado, tomando la iniciativa sin importar los obstáculos, asumiendo este desempeño como un reto en utilizar todas las competencias y los recursos personales con la finalidad de conseguir resultados esperados en la organización y tiene como sub-dimensiones persistencia, iniciativa y autodesarrollo. Según Campbell, et al (1993; citado por Gorriti, 2007) se refiere a esta dimensión como el sobreesfuerzo que demuestra que los trabajadores tienen un comportamiento adicional por las labores que realizan.

Respecto a la formulación del problema, se tuvo que el problema general fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019 ?, teniendo como específicos: ¿Cuál es la relación entre las cargas en el trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019?; ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras de las enfermeras del servicio de emergencia de

un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019? y ¿Cuál es la relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019?

Respecto a la Justificación tenemos: Justificación Teórica: La variable calidad de vida y desempeño laboral tiene diversas definiciones y estudios en todos los ámbitos de acción; su utilidad en especial en el campo de la salud por su impacto sobre el recurso humano imprescindible sobre el bienestar de la población motiva en seguir realizando estudios a nivel local. Así mismo la revisión permanente del marco teórico y de los resultados de las investigaciones que enriquecen la literatura son valiosos. Justificación Metodológica: El presente estudio utilizo su metodología basada en técnicas e instrumentos validados y confiables por los cuales se obtuvieron resultados. Esta tesis se convertirá en un material de revisión y podrá ser utilizado como antecedentes para el desarrollo de otras investigaciones. Justificación Práctica: El presente estudio nos facilitó el entendimiento de la relación entre las variables de estudio y su repercusión en la población por lo tanto nos permitió establecer recomendaciones sobre estrategias de mejora como camino de intervención de las autoridades correspondientes.

Los objetivos a cumplir fueron: objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019, teniendo como específicos: Determinar la relación entre las cargas en el trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019; Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019 y Determinar la relación entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.

Las hipótesis fueron: existe relación entre la Calidad de vida y el Desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019; y existe relación entre las cargas en el Trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de

Nivel III-2, año 2019, existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019 y existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.



## II. Método

### 2.1.-Tipo y diseño de investigación

En base a la naturaleza del estudio, se definió como básica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es descriptivo, porque solo describió objetivamente una realidad como se produce en el ambiente donde se analizó (Hernandez *et al.* 2014).

Es no experimental porque no presenta ninguna operación de los dos factores propuestas (Hernández *et al.* 2014). En base a la relación propuesta, correspondió a un diseño correlacional, teniendo el esquema siguiente:

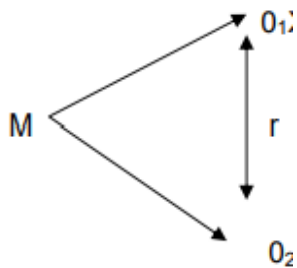


Figura 1: diseño de investigación

### 2.2.- Variables y Operacionalización

#### Definición conceptual

#### Variable 1: Calidad de vida

La calidad de vida laboral apila diversos condicionantes los cuales producen circunstancias favorables de bienestar. (Calderon *et al.*, 2008).

#### Variable 2: Desempeño laboral

Faría (1995; citado por Pedraza, Amaya y Conde, 2010) lo considera como la consecuencia del proceder de los trabajadores frente a sus responsabilidades encomendadas, dependiendo del equilibrio entre el empleado y la organización

## Definición operacional

Variable 1: Calidad de vida

La medición de calidad de vida se procederá a medir en base a sus 3 dimensiones, 13 indicadores y con escala de medición ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformada con 35 ítems con escala de medida tipo Likert. (Ver en tabla 1)

Variable 2: Desempeño laboral

El Desempeño laboral se realizará la medición a través de las 3 dimensiones, 9 indicadores y con escala de medición ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformada con 18 ítems con escala de medida tipo Likert. (Ver en tabla 2)

### 2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Está conformado por todas las enfermeras (os) del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019, siendo 250 enfermeras (os).

Muestreo y Muestra

Se obtuvo una muestra por medio de la fórmula estadística que se calcula de una población conocida y por medio del tipo de muestreo no probabilístico incidental. La muestra obtenida fue de 152 sin embargo no se pudo localizar a dos enfermeros, obteniendo una muestra final de 150 enfermeros de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.

Fórmula 1:

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

Dónde:

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

N: Población

e: Error de estimación

### **Criterios de Selección y Exclusión**

Criterios de selección:

Personal de Enfermería que labora en el servicio de emergencia:

Con un mínimo de tiempo de tres meses de vínculo laboral

En funciones al momento de ejecutar la encuesta.

Que accedan voluntariamente a participar respondiendo la encuesta.

Criterios de Exclusión:

Profesional de enfermería que se encuentre en retiro, ausentes por vacaciones y/o Licencia y que no acepten participar en la investigación.

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

Se utilizó la encuesta definida como la investigación que se obtiene por medio de formularios e indagaciones de percepciones de un conjunto de individuos, asegurando su anonimato, con la finalidad de recoger conductas el propósito de conocer comportamientos y preferencias del grupo de estudio sobre las variables de estudio (Hernández *et al.*, 2010).

El instrumento utilizado, fue el cuestionario definido como la agrupación de preguntas que responden a las variables de medición y pueden ser manipulados según cada realidad. (Hernández *et al.*, 2006).

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

### **Validez**

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

En consecuencia, para la presente investigación se consideró el instrumento de medición de la variable calidad de vida tomado de la: Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) original por Cabezas (1998) y el instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral fue tomado de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001)

### **Confiabilidad**

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

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

## **2.5. Procedimiento**

Con la información recolectada se continuó a consolidar los datos en una base en hojas de MS Excel, luego se pasó al SPSS V25 en donde se elaboraron tablas, luego se describió las informaciones presentadas en tablas de resultados, finalmente se hizo el contraste de hipótesis.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Habiéndose determinado la confiabilidad, mediante el soporte informático SPSS 25, que es un paquete estadístico muy potente para procesar datos, obteniendo informaciones

descriptivas e inferenciales con las que para este estudio será suficiente, aunque dicho software (permite diversidad de aplicaciones para procesar informaciones); entonces a continuación se hizo el contrastes de hipótesis, mediante la correlación de Rho Spearman con una significancia del 0.05, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que es un estadígrafo utilizado para determinar las correlación entre variables, consta de elementos medidos podrán ordenarse por niveles o rangos.

#### Validación y confiabilidad del instrumento

Validez describe la medida que deben medir los resultados de acuerdo a los objetivos del estudio (Crano y Brewer, 2008)

Para el presente estudio se utilizó el instrumento de medición siendo tomado de la: Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) original por Cabezas (1998) y el instrumento de medición desempeño laboral por la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001)

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

En la presente investigación se hizo la correspondiente Prueba de fiabilidad, obteniéndose, los siguientes valores de confiabilidad:

Tabla 1.

*Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Calidad de vida*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	35

Acorde con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) el valor obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach se categoriza como de un buen nivel de confiabilidad.

Tabla 2.

*Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	18

Acorde con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) el valor obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach se categoriza como de un buen nivel de confiabilidad.

## **2.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación, se utilizó citas bibliográficas de teóricos, de los cuales se respetaron su creación académica, pero se los interpretó citándolos, de acuerdo a la normatividad APA y se considerará las normas vigentes por la Escuela de posgrado de la UCV, además se aplicó el turnitin.

Además, al aplicarse los instrumentos, se conservó la privacidad de los encuestados, es decir fueron anónimas, respetándose lo que hayan contestado, es decir que no se registrara los datos personales de identificación de los trabajadores. Para ejecutar el respectivo se realizó el consentimiento informado de los profesionales de la Institución correspondiente.

### III. Resultados

Como validación para la presente investigación se consideró el instrumento de medición de la variable calidad de vida tomado de la: Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) original por Cabezas (1998) y el instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral fue tomado de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001). Se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos y se continuó con el proceso de informaciones, mostrados a continuación:

#### 3.1. Resultados descriptivos.

Tabla 3.

*Calidad de vida y sus dimensiones.*

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

Se observó que la variable Calidad de vida se tuvo relevancia para la opción “Media” observado al final de la Tabla 6 con un 93% (150); mientras que en el caso de sus dimensiones para la D3 (Apoyo directivo) fue ese mismo nivel el que predominó sobre los demás, ostentando un 90% del total; para D2 y D1 para el mismo nivel, se obtuvieron los más altos porcentajes ( de 79% y 72%) respectivamente con relación a las demás niveles; es decir que para el nivel “Regular” se obtuvieron los más altos porcentajes en todas las dimensiones. En contraste a dicho nivel, se obtuvo el menor porcentaje para la opción “Alta” para la variable Calidad de vida con 1% que es el resultado de 1 enfermero(a) que optó por dicha opción, de un total de 150 enfermeros(as) del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019

Tabla 4.

*Desempeño laboral y sus dimensiones*

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

Se observó que la variable Desempeño laboral tuvo relevancia para la opción “Media” observado al final de la Tabla 6 con un 85% (150); mientras que en el caso de sus dimensiones para la D3 (Desempeño más allá del puesto) fue ese mismo nivel el que predominó sobre los demás, ostentando un 79% con respecto a los demás niveles de esa dimensión; y para D2 y D1 para el mismo nivel, se obtuvieron los porcentajes ( de 74% y 40%) respectivamente con relación a las demás niveles; es decir que para el nivel “Media” se obtuvieron los porcentajes más altos en 2 de las 3 dimensiones. En contraste a dicho nivel, se obtuvo el menor porcentaje para la opción “Baja” para la variable Desempeño laboral con 5% que es el resultado de 8 enfermeros(as) que optaron por dicha opción, de un total de 150 enfermeros(as) del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, durante el año 2019.

### 3.2. Resultados inferenciales.

Se propusieron las hipótesis siguientes:

#### Hipótesis general

- H<sub>a</sub>: Existe relación entre la Calidad de vida y el Desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.
- H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Calidad de vida y el Desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.



**Hipótesis específica 1:**

H<sub>a</sub>: Existe relación entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.

**Hipótesis específica 2:**

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019

**Hipótesis específica 3:**

H<sub>a</sub>: Existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019

H<sub>0</sub>: No existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019

**Prueba de análisis:**

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

**Regla de decisión:**

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

Tabla 5.

*Prueba de correlación para Calidad de vida y el Desempeño Laboral de las enfermeras*

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

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

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

Se observa que, en todas las salidas, el valor de la significancia (Sig) obtenido en todos

los casos fue menor que la indicada en la parte inferior izquierda de la Tabla 5, teniendo suficiente evidencia para rechazar todas las hipótesis nulas, teniendo que anotar lo siguiente:

Hipótesis general: Existe relación entre la Calidad de vida y el Desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019; observándose que la relación fue directa y con débil nivel ( $r = 0,204$ ), indicando que, a mayor Calidad de vida, asciende el Desempeño Laboral.

Hipótesis específica 1: Se aprueba la Hipótesis alterna, debido a que, aunque dicha relación es inversa debido al valor ( $r=-0,164$ ); con una débil relación porque su valor es cercano a cero, es decir que, a mayores cargas de Trabajo, disminuye el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019, observando que la relación fue directa y de nivel moderado ( $r =0,583$ ), indicando que, a mayor motivación Intrínseca, asciende el Desempeño laboral.

Hipótesis específica 3: Existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019, observando que la relación fue directa y de nivel débil ( $r = 0,296$ ), indicando que, a mayor apoyo directivo, asciende el Desempeño Laboral.

#### **IV. Discusión**

En la observación de los datos obtenidos se ha determinado que existe relación significativa y directa entre las variables calidad de vida y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019 ( $r = 0,204$  con  $p=0,012<0,05$ ). Esto quiere decir que el equilibrio y el favorable afrontamiento entre el requerimiento laboral y las competencias que cada uno posee y que repercute en el progreso en la vida en el centro de labores, el hogar y la propia (Cabezas, 1998) está relacionado al comportamiento efectivo del trabajador en la búsqueda de los logros de la organización según su táctica personal (Chiavenato, 2002). Estos resultados coinciden con Mogharab et al. (2019) que obtuvieron como resultados que ambas variables se encuentran fuertemente relacionadas. Por lo tanto, para que la calidad de vida se desarrolle plenamente debemos tener en cuenta los factores desfavorables como menciona Granero (2017) como las condiciones de trabajo, las relaciones con el equipo, el cansancio, la sobrecarga laboral, y el escaso reconocimiento monetario. Así mismo menciona Luengo-Martínez y Sanhueza (2016) otros condicionantes desfavorables agregados como la carencia de materiales y equipos biomédicos, la relación con la calidad del cuidado por falta de tiempo para abordar al paciente de una forma integral que repercute en la atención que brindan a los pacientes y hasta repercute en contra de su salud. En consecuencia, Gonzales (2016) refiere que al recurso humano se le debe ofrecer y mantener condiciones favorables que cubran sus necesidades personales, familiares y profesionales. Así Suleiman, et al (2019) refiere que deberían realizarse estudios de intervención para la mejora del profesional de enfermería y así la mejora de su atención.

En la observación de los datos obtenidos sobre la relación existente entre la primera dimensión de la calidad de vida, determinado como cargas de trabajo y el desempeño laboral, se ha encontrado que existe relación significativa y no es directa ( $r = - 0,164$ ; relación inversa); esto quiere decir que el exceso de trabajo (relación con el equipo, falta de tiempo para realizar las tareas, condiciones estresantes) que tiene el profesional (Cabezas, 1998) se relaciona con el comportamiento del trabajador en el logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2000). Similarmente a estos resultados Milad et al. (2017) encontró relación significativa entre la carga de trabajo y la calidad de vida en los servicios de alta capacidad resolutive; así mismo Luengo-Martínez y Sahuenza (2016) encontró que existe relación entre la sobrecarga laboral y la calidad del cuidado y Granero (2016) concluyó que existe una

relación entre las cargas de trabajo y el cuidado óptimo con eficacia, compromiso y responsabilidad. Contrariamente a estos resultados López (2018) no encontró relación entre la carga laboral y el desempeño profesional ( $\rho=,349$ ;  $p<0,05$ ).

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

Al realizar el análisis de los datos obtenidos sobre la relación existente entre la tercera dimensión de la calidad de vida, determinado como apoyo directivo y el desempeño laboral, se ha encontrado que existe relación significativa y directa ( $r =0,296$ ;  $p=0.000<0.01$ ). Esto quiere decir que los recursos externos que el profesional recibe de parte de sus jefes en su puesto laboral empezando desde su colaboración y reconocimiento a su desempeño (Cabezas 1998) se relaciona con el valor agregado de los trabajadores a la organización en función a sus responsabilidades, iniciativa, creatividad, colaboración con el equipo para obtener el bien común (London y Money, 2014). Similarmente como hemos mencionado anteriormente López (2019), Quispe (2017) y Vega (2015) que realizaron sus estudios sobre las variables y dimensiones mencionadas concluyeron también que el apoyo directivo está relacionado significativamente con el desempeño laboral.

## V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación entre la Calidad de vida y el Desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019; observándose que la relación fue directa y con débil nivel ( $r = 0,204$ ), indicando que, a mayor Calidad de vida, asciende el Desempeño Laboral.
- Segunda:** Existe relación inversa entre las cargas de trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019, debido al valor de  $r=-0,164$ ; con una débil relación porque su valor es cercano a cero, indicando que, a mayores cargas de Trabajo, disminuye el desempeño laboral.
- Tercera:** Existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019, observando que la relación fue directa y de nivel moderado ( $r =0,583$ ), indicando que, a mayor motivación Intrínseca, asciende el Desempeño laboral.
- Cuarta:** Existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019, observando que la relación fue directa y de nivel débil ( $r = 0,296$ ), indicando que, a mayor apoyo directivo, asciende el Desempeño Laboral

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** A las autoridades de la institución se recomienda que, en atención a los resultados de este estudio de investigación deben contemplar a la calidad de vida laboral como una de sus prioridades y como un componente indispensable en el desempeño laboral con el logro de los fines personales que conllevara al logro de los fines organizacionales.
- Segundo:** A las autoridades de la institución se recomienda generar procesos para mejorar la calidad de vida de las enfermeras y su repercusión sobre su desempeño laboral. Es decir, generar procesos de Mejora en las condiciones laborales priorizando la carga laboral, motivación y apoyo de las autoridades con la finalidad del logro de metas encomendadas, en base en su autonomía.
- Tercero:** A las autoridades de la institución se recomienda generar procesos que disminuyan la carga laboral de la enfermera que, aunque tuvo una débil relación en el presente estudio se observa como un factor de riesgo importante establecido en la literatura y estudios. La carga laboral repercute desfavorablemente en la calidad de vida y requiere de un afronte psicológico extremo por la intensidad en cantidad y tiempo de la labor realizada que podría repercutir débilmente en el desempeño laboral por el alto nivel de competencias del profesional,
- Cuarta:** Al recurso humano de enfermería se recomienda que continúe realizando estudios de investigación sobre estas variables. Así mismo sean los principales promotores y cuidadores ante la autoridad de su salud física y mental en su contexto laboral, familiar y laborar.

## Referencias

- Adhikari, D., Hirasawa, K., Takakubo, Y. y Pandey, D. (2012). *Decent work and work life quality in Nepal: an observation*. Employee Relations, 34(1), 61-79.
- Albanesi, S. (2013). *Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores de la salud*. Alternativas en psicología, 17(28), 8-19.
- Alvarado, E., Canales, F. y Pineda, E. (1994). *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). Washington D.C: Organización Panamericana de la Salud
- Bazazan, A., Dianat, I., Mombeinib, Z., Aynehchic, A. y Jafarabadid, M. (2019). *Fatigue as a mediator of the relationship between quality of life and mental health problems in hospital nurses*. Accident Analysis y Prevention, (126), 31-36 Recuperado en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001457518300484>.
- Berberoglu, J. (2018). *Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals*. BMC Health Serv Res, 18(1), 399. Recuperado en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29859066>
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). *The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model*. Red de Revistas Científicas. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Borman, W., Penner, L., Allen, T. y Motowidlo, S. (2001). *Personality Predictors of Citizenship Performance*. International Journal of Selection and Assessment, Vol. (9), 52-69
- Borman, W., y Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In N. Schmitt, y W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Cabezas, C. (1998). *Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional*. Revista Formación Médica Continuada, (5), 491-492.
- Calderón, J., Borracci, R., Angel, A., Sokn, F., Agüero, R., Manrique J., Cariello, A. y Hansen, M. (2008). *Características métricas de un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de los médicos cardiólogos*. Revista Argentina de Cardiología, 76, 5, 359-367.
- Casida, J., Combs, P. y Schroeder, S. (2018). *Burnout and Quality of Work Life Among Nurse*



- Practitioners in Ventricular Assist Device Programs in the United States*. Sage Journals. Recuperado en <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1526924818817018>
- Chiang, M., Botello, C. y Núñez, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I*. Teoría.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. International Thomson. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma S.A.
- Corral, Y. (2009). *Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista Ciencias de la Educación, (19)33, 229. Recuperado de <http://www.servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/art12>
- Crano, W. y Brewer, M. (2008). *Principles and methods of social research*. (2a Ed). New London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Cueva (2016). *Calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras asistenciales en el Centro Medico Naval -2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesara Vallejo. Lima, Perú.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis maestría). Universidad de Barcelona. España. Recuperado en [http://www.tesisenred.net/tesis\\_ub/available/tdx-0206107-130433/mds\\_tesis.pdf](http://www.tesisenred.net/tesis_ub/available/tdx-0206107-130433/mds_tesis.pdf)
- De la cruz, R. (2016). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuas 2016*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz\\_rym.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf)
- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2018). *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas*. Revista Cuidarte, 9(1): 1973-1987.
- Elizur, D. y Shye, S. (1990). *Quality of work life and its relation to quality of life*. Applied Psychology: An International Review, 39(3), 275-291.
- Fathi, A. y Simamora, R. (2019). *Investigating nurses' coping strategies in their workplace*

- as an indicator of quality of nurses' life in indonesia: a preliminary study*. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 248(1). Recuperado de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/248/1/012031/meta>
- Fernández, A., Santa, E., y Casado, M. (2007). *Calidad de vida profesional de los profesionales de Enfermería en Atención primaria de Soria*. Recuperado el 23 de junio del 2009 de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.php>.
- Garaigordobil, M. y Pérez J. (2005). *Escala de personalidad creadora*. Estudio psicométrico exploratorio. Revista Estudios de Psicología.
- Garcés, Andrés. (2015). *Calidad de vida en el trabajo del profesional médico y de enfermería en una empresa social del estado*. (E.S.E) III Nivel (Tesis Magister). Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería, departamento de salud de colectivos, Bogotá, Colombia 2014. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/40120/1/539516.2014.pdf>
- García (2015). *Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados en una empresa Seguro Alianza S. A. en Quito*. (Tesis de pregrado). Universidad Internacional Sek, Quito.
- García, V. (2012). *La motivación laboral*. Estudio descriptivo de algunas variables. España. Repositorio Documental Universidad de Valladolid. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
- Gonzales, R. (2016). *La falta de profesionales de salud contribuye a la inequidad en salud*. Organización Panamericana de la Salud, Lima\_Perú
- Gorriti, M. (2007). *La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas españolas*. Revista Journal of Work and Organizational Psychology, 23(3), 367-387. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org>
- Granero, L. (2017). *Quality of work life of nurses: Evaluation and improvement proposals*. (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona, España. Recuperado en <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/113788>
- Gympass. (2017). *¿Cómo afecta la calidad de vida de los empleados su productividad?* Recuperado de <https://blog.gympass.com/es-mx/pausas-dinamicas-en-oficina>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.

- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley and Sons. Recuperado de <http://bit.ly/2tBM1XQ>
- Jiménez, S. (2006). *Cuestión de confianza*. Más allá de la inteligencia emocional (2ª Edición). Madrid: Editorial Esic.
- Lindenfield, G. (1998). *La seguridad emocional*. Barcelona: Editorial Kairós, S.A.
- Lobo, P. (2016). *Factores personales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de Neurocirugía del Instituto Nacional del Niño de San Borja, agosto-noviembre 2017*. (Tesis maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/179>
- London, M. y Money, E. (2014). *Performance management: Processes that reflect and shape organizational culture and climate*. En Schneider, B. y Barbera, K. (Ed). *The oxford handbook of organizational climate and culture*. New York: Oxford University.
- López, I. (2018). *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. (Tesis para maestra). Universidad Cayetano Heredia, Lima.
- López-Roldan, S y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cualitativa*. Diposit Digital De Documents, capítulo 2, 3, 6. Universidad Autònoma de Barcelona, España. Recuperado de <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Luengo, C y Sanhueza, O. (2016). *Working conditions and its relation to health care quality and nursing professional health*. *Scielo Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 62(245). Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2016000500008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008)
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology* (52), 397-422.
- Mazo, H. (2011). *La autonomía: principio ético contemporáneo*. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(1), 115-132.
- Milad, S., Rohollah, A., Mohammad, M., Hossein, M. (2019). *Interactive Effect of Background Variables and Workload Parameters on the Quality of Life among Nurses Working in Highly Complex Hospital Units: A Cross-Sectional Study*.

- Journal of Clinical and Diagnostic Research,13(1), 8-12. Recuperado en [https://www.researchgate.net/publication/335691924\\_Interactive\\_Effect\\_of\\_Background\\_Variables\\_and\\_Workload\\_Parameters\\_on\\_the\\_Quality\\_of\\_Life\\_among\\_Nurses\\_Working\\_in\\_Highly\\_Complex\\_Hospital\\_Units\\_A\\_Cross-Sectional\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/335691924_Interactive_Effect_of_Background_Variables_and_Workload_Parameters_on_the_Quality_of_Life_among_Nurses_Working_in_Highly_Complex_Hospital_Units_A_Cross-Sectional_Study).
- Miñarro, J., Verdú, M., Larraínzar, M. y Molinos, F. (2002). *La Satisfacción Laboral en el Hospital Asepeyo-Sant Cugat del Vallés*. *Gestión Hospitalaria*, (13), 26-30.
- Mogharab, F., Sharifi, N., Bigizadeh, S., Honarmand, F., Jahromy, G. y Jamali, Safieh. (2019). *Jamali Association between the Quality of Life and Work Life Performance in the personnel of Jahrom University of Medical Sciences*. *Medical Science*. Recuperado en <http://eprints.jums.ac.ir/418/1/Association.pdf>
- Moncada. S., Llorens, C., Navarro, A. y Kristen, T. (2005). *ISTAS21: Versión en lenguas castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)*. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 8(1),18-29
- Moreno, A. (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). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7305>
- Navajas, J. (2003). *De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como practica de sujeción y dominación*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle>
- Oliveira et al. (2019). *Job satisfaction and work overload among mental health nurses in the south of Brazil*. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1413-81232018247.20252017>.
- Organización Internacional Del Trabajo (2013). Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm> el 16 de mayo de 2018
- Organización Mundial de la Salud (1984). *¿Qué calidad de vida? Foro Mundial de la Salud 1996*. Recuperado de [https://apps.who.int/iris/handle/10665/186747?search-result=true&query=informe+sobre+calidad+de+vida+en+1984&scope=%2Fyrpp=10&sort\\_by=score&order=desc&page=2](https://apps.who.int/iris/handle/10665/186747?search-result=true&query=informe+sobre+calidad+de+vida+en+1984&scope=%2Fyrpp=10&sort_by=score&order=desc&page=2)
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Patlan, J. (2017). *Calidad de Vida en el trabajo*. Editorial Manual Moderno S.A. de C.V. México. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/414602225/Calidad-de->

vida-en-el-trabajo-ed-1-Juana-Patlan-Perez-pdf

- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 16(3), 493-505. Universidad de Zulia, Venezuela. ¿Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pereyra, E. y Micha, D. (2016). *La configuración de las condiciones laborales de la enfermería en el Área Metropolitana de Buenos Aires: un análisis en el cruce del orden de género y la organización del sistema de salud*. Revista Scielo Salud Pública, 12(2). doi:10.18294/sc.2016.730
- Peydró, C. (2015). *Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales sanitarios*. (Tesis doctoral). Universidad de Alicante. España.
- Quintana, M., Paravic, T. y Saenz, K. (2016) Quality of life in the Nursing staff work of public health institutions. Rev. LatinoAm. Sickness, (24). Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es\\_0104-1169-rlae-24-02713.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-24-02713.pdf). DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1149.2713>
- Quispe, Z. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales Medicos del Hospital III , ESSALUD, Puno , 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1145>
- Ramirez, R. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España.
- Reyes, A. (2004). *Administración de personal II. Sueldos y salarios*. México: Editorial Limusa.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional (10ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad*. (Tesis doctoral). Universidad Miguel Hernandez de Elche, España. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*. Psicothema, 14(4), 828-836. Recuperado el 2 de julio del 2016 de <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D. (2001). *A new measure of quality of work life based on need satisfaction and spillover theories*. Social Indicators Research, 55(3), 241-302.

- Sopla, A. (2017). *Desempeño laboral del profesional de enfermería de Hospital de apoyo "Gustavo Lanatta Lujan", Bagua y del Hospital de apoyo "Santiago Apostol" Utcubamba, Amazonas-2017*. (Tesis maestría). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1288/Vidfal%20A.%20Sopla%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sotomayor, J. (2004). *Importancia de la calidad de vida del personal en las organizaciones*. Recuperado de [http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04/enfoque/a\\_importancia.asp](http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero1-04/enfoque/a_importancia.asp)
- Suleiman, K., Hijazi, Z., Kalaldehy, M. y Sharour, L. (2019). *Quality of nursing work life and related factors among emergency nurses in Jordan. Journal of Occupational Health*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6718837/>
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE), Lima Metropolitana*.
- Vallejo, M. (2017). *Relación de Calidad de Vida Laboral y cuidado de enfermería en emergencia Huaral*. (Tesis de Especialista). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima
- Vega, M. (2015). *Calidad de vida laboral del personal del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales con la medición del cuestionario CVP-35 - Lima 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla. España.

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de vida y Desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019

AUTOR: Sarita Bazan Castillo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre las cargas en el trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019? ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019? ¿Cuál es la relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de vida y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación entre las cargas en el trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019</p> <p>Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la Calidad de vida y el desempeño Laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> Existe relación entre las cargas en el Trabajo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019; existe relación entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019 , y existe relación de entre el apoyo directivo y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia de un Hospital del Seguro Social de Salud</p>	<b>Calidad de vida</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Cargas de trabajo	Sobrecarga de trabajo Presión en el trabajo Estrés	Ordinal de tipo Likert  Totalmente en desacuerdo = 1	Bajo  Medio
			Motivación	Seguridad Confianza Motivación Eficiencia Afrontamiento	En desacuerdo = 2  Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	Alto
			Apoyo Directivo	Satisfacción en el trabajo Sueldo Reconocimiento profesional Creatividad Autonomía	De acuerdo = 4  Totalmente de acuerdo = 5	
			<b>Desempeño Laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Ayuda a otros	Cooperación  Cortesía  Motivación	Totalmente en desacuerdo = 1  En desacuerdo = 2  Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	Bajo  Medio  Alto
			Vinculación	Representación		

Hospital del Seguro Social de Salud de Nivel III-2, año 2019?	Social de Salud de Nivel III-2, año 2019	de Nivel III-2, año 2019.	Organizacional	Lealtad Compromiso Persistencia Iniciativa Autodesarrollo	De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos por utilizar			
Naturaleza: Básica TIPO: Aplicada NIVEL: Correlacional Alcance: Descriptivo DISEÑO: No experimental, Correlacional MÉTODO: Hipotético Deductivo	POBLACIÓN: La población estará constituida por 250 enfermeras  MUESTRA La muestra se obtuvo por la fórmula estadística y con un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. El resultado es 150.	Técnicas: Encuesta  Instrumentos: El instrumento de medición de la variable Calidad de vida fue tomado de la: Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) original por Cabezas (1998) y el instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral fue tomado de la Taxonomía de desempeño contextual original de Borman et al. (2001)	DESCRIPTIVA: Presentación en tablas y figuras.  INFERENCIAL: En el presente estudio se empleó la prueba correlativa Rho Spearman (para Sig = 0.01, o Sig=0.05) con una confianza de 99% ó 95% respectivamente.			



## Anexo 2. Cuestionario Calidad de vida

### Cuestionario Calidad de Vida

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

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Marcar con un aspa el número que crea conveniente:

Totalmente en desacuerdo: 1,

En desacuerdo: 2,

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3,

De acuerdo: 4,

Totalmente de acuerdo: 5

Servicio: ..... Edad: .....

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

	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Carga laboral</b>					
1	Presenta carga laboral de gran responsabilidad					
2	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo					
3	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo					
4	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo					
5	Conflictos con otras personas de mi trabajo					
6	Falta de tiempo para mi vida personal					
7	Incomodidad física en el trabajo					
8	Carga de responsabilidad					
9	Interrupciones molestas					
10	Estrés (esfuerzo emocional)					
11	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud					
	<b>Dimensión: Motivación Intrínseca</b>					
12	Me desconecto al acabar la jornada laboral					
13	Satisfacción con el tipo de trabajo					
14	Motivación que experimento (ganas de esforzarme)					
15	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo					
16	Apoyo de mi familia					
17	Ganas de ser creativo					
18	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual					
19	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas					
20	Me siento orgulloso de mi trabajo					
21	Lo que tengo que hacer queda claro					
22	Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)					
23	Calidad de vida de mi trabajo					
	<b>Dimensión: Apoyo Directivo</b>					
24	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito					
25	Satisfacción con el sueldo					
26	Reconocimiento de mi esfuerzo					

27	Posibilidad de promoción					
28	Apoyo de mis jefes					
29	Apoyo de mis compañeros					
30	Recibo información de los resultados de mi trabajo					
31	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto					
32	Tengo autonomía o libertad de decisión					
33	Variedad en mi trabajo					
34	Posibilidad de ser creativo					
35	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas					

### Anexo 3. Cuestionario Desempeño Laboral

#### Cuestionario Desempeño Laboral

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

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Marcar con un aspa el número que crea conveniente:

Totalmente en desacuerdo: 1,

En desacuerdo: 2,

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 3,

De acuerdo: 4,

Totalmente de acuerdo: 5

Servicio: ..... Edad: .....

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

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

15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten					
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida					
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales					
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba					





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





## Anexo 5. Print de resultados

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 86, W: 202 pt. | 09:08 p.m. | 31/12/2019

Resultado

Cronbach	elementos
,889	18

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	35

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 466, W: 921 pt. | 09:01 p.m. | 31/12/2019

Resultado

**Advertencias**

Hay demasiados pocos casos (N = 0) para el análisis.  
La ejecución de este comando se detiene.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	18

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

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

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Resultado1 [Documento1] IBM SPSS Statistics Visor

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

Hoja6 Hoja3 IBM.SPSS Hoja7

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

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

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

Colores Fuentes Efectos

Márgenes Orientación Tamaño Área de impresión Saltos Fondo Imprimir títulos

Ancho: Automát. Alto: Automát. Escala: 100%

Líneas división Encabezados Ver Imprimir

Traer adelante Enviar atrás Panel de selección Alinear Agrupar Girar

Resultado1 [Documento1] IBM SPSS Statistics Visor

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

Hoja1 Hoja2 Pau,80.1sPanito(2bleBtz),MJ,luz BtzDpanito,SaraDPau. Hoja6 Hoja3 IBM.SPSS Hoja7

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | 09:58 a.m. 27/01/2020

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

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

/MISSING=PAIRWISE.

### Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

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

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

<sup>†</sup> La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

## Anexo 6. Operacionalización de la variable

### *Operacionalización de la Variable Calidad de Vida Laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel/ rango</b>
Dimensión 1: Apoyo Directivo	- Satisfacción en el trabajo	24 a 35	Totalmente en desacuerdo	Alta (128 - 175)
	- Sueldo		= 1	
	- Reconocimiento profesional		En desacuerdo	
	- Creatividad		= 2	
	- Autonomía			
Dimensión 2: Carga laboral	- Sobrecarga de trabajo	1 a 11	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Media (82 - 127)
	- Presión ene l trabajo		= 3	
	- Estrés			
Dimensión 3: Motivación Intrínseca	- Seguridad	12 a 23		Baja (35 - 81)
	- Confianza		De acuerdo =	
	- Motivación		4	
	- Eficiencia			
	- Afrontamiento		Totalmente de acuerdo	
- Seguridad	= 5			

Tomado de: Modelo de Cabezas (1998)

## Anexo 7. Operacionalización de la variable desempeño laboral

### *Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral*

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

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