



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un  
Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020**

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

**AUTORA:**

**Gladys Ambar Heredia Pachas (ORCID:0000-0003-3824-9680)**

**ASESOR:**

**Mg. Roberto Bellido Garcia (ORCID: 0000-0002-1417-3477)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**Lima – Perú**

**2021**

## **Dedicatoria**

Al creador, por permitirme llegar a esta etapa de mi vida. A mi madre por ser el pilar más importante en mi formación profesional y por brindarme su apoyo incondicional

## **Agradecimiento**

A mi madre, por su esfuerzo, dedicación, confianza y por todo lo que me a brindado a lo largo de mi vida y a mi asesor Luis Tumbay por la paciencia

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índices de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	13
2.1 Tipo y enfoque de investigación	13
2.2 Variables y definición operacional	14
2.3 Población y muestra	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.5 Procedimiento	17
2.6 Método de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
<b>III. Resultados</b>	19
<b>IV. Discusión</b>	25
<b>V. Conclusiones</b>	29
<b>VI. Recomendaciones</b>	30
<b>Referencias</b>	31
<b>Anexos</b>	38
Anexo 1 Matriz de consistencia	38
Anexo 2 Instrumentos	40
Anexo 3 Confiabilidad	42
Anexo 4 Operacionalización de variables	44
Anexo 5 Fichas técnicas	45
Anexo 6 Base de datos	47
Anexo 7 Consentimiento informado	49
Anexo 8 Carta de presentación	50
Anexo 9 Reportes SPSS	51

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la población (personal asistencial)	15
Tabla 2	Confiabilidad del	16
Tabla 3	Confiabilidad del Maslach Burnout Inventory	17
Tabla 4	Distribución de frecuencia y porcentaje de los	19
Tabla 5	Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de los	20
Tabla 6	Distribución de frecuencia y porcentaje	21
Tabla 7	Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones	22
Tabla 8	Relación entre el	23
Tabla 9	Relación entre el	24

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Interpretación del diseño de investigación.	13
Figura 2	Frecuencia de la variable	19
Figura 3	Frecuencia de las dimensiones de los	20
Figura 4	Frecuencia de la variable	21
Figura 5	Frecuencia de las dimensiones del	22

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres. El tipo de investigación fue básica-transversal con un enfoque cuantitativo. Se tomó una muestra de 93 profesionales, se empleó 2 instrumentos CVL-HP para evaluar calidad de vida laboral y para medir el desempeño laboral se aplicó una ficha de evaluación del mismo nombre que fue redactado y validado en el Hospital San José de Callao.

Se realizó un análisis estadístico descriptivo; estos datos fueron calculados en el programa estadístico SPSS v25. No obstante, con variables de escala ordinal, se utilizó, para la contrastación de hipótesis, la prueba no paramétrica Rho de Spearman a un nivel de significación de 0.05.

El análisis de la correlación de Spearman entre las variables calidad de vida laboral y el desempeño profesional, en correlación ( $\rho = ,217^*$ ), también evidencia que ( $p = ,036 < 0,05$ ) existiendo una correlación directa débil entre ambas variables. Interpretándose que; a mayores niveles de calidad de vida, mayor será el desempeño profesional o viceversa.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, desempeño Profesional

## Abstract

This research aims to determine the relationship between quality of working life and professional performance in the care staff of a Health Center in the district of San Martin de Porres. The type of research was basic-transverse with a quantitative approach. A sample of 93 professionals was taken, for the study 2 CVL-HP instruments were used to evaluate quality of working life and to measure work performance an evaluation sheet of the same name was applied that was written and validated at the Hospital San José de Callao.

A descriptive statistical analysis was performed; this data was calculated in the SPSS v25 statistical programme. However, with ordinal scale variables, Spearman's Rho non-parametric test at a significance level of 0.05 was used for hypothesis contrast.

Analyzing Spearman's correlation between job quality-of-life variables and professional performance, its correlation is ( $\rho, 217^*$ ), also evidence that ( $p, .036 < 0.05$ ) there is a weak direct correlation between the two variables. Interpreting that; higher levels of quality of life, the higher the professional performance or vice versa.

Keywords: Quality of working life, professional performance

## **I. Introducción**

Hoy en día el ámbito laboral, está introducido en una fase de actualización relacionados en la gestión, organización y en los contextos del perfeccionamiento de la carga laboral. Por lo que, en la salud estos cambios no les es ajeno, ya que los sobrevive en toda su fuerza.

De acuerdo a ello, Newman, Taylor y Chansarkar (2002) menciona que el objetivo de las instituciones de salud es conseguir que los profesionales asistenciales queden satisfechos, siendo esta, la garantía del sostenimiento de un buen desarrollo de recursos humanos, la cual da como resultado una mejor calidad de cada servicio dado, así como lo desea el usuario externo. Así mismo, Rodney y Porto (2018) comentaron que la humanidad a un grado universal ha reconocido factores que originan una variedad de consecuencias colaterales y perjudiciales para la salud de una persona; como son, las amenazas del exterior y las condiciones estimadas como restrictores. Evidenciando que estos contextos propician dificultades de salud en los escenarios laborales. Por lo que, Albenaci (2013) afirma que el personal asistencial está expuesto a constante hilera de brechas organizacionales señalados como creadores de la complicación de su vida con respecto a su calidad.

Con ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2006) estadísticamente menciona que más del 50% de los habitantes del mundo cuentan con un trabajo, siendo los benefactores más significativos para el buen progreso económico y social de sus países; es por ello, que cada trabajador debe contar con las previsiones en relación a la atención de su salud propia, impidiendo en gran magnitud padecer algún peligro en su entorno de labores. Posteriormente, la OMS (2012) señaló que la cantidad de profesionales asistenciales es de 25 por cada 10,000 usuarios externos para ofrecerle un buen servicio de salud; no obstante, se conoce que casi el total de las naciones latinoamericanas cuentan con este mismo porcentaje en todo su sistema de salud, concibiendo un gran desafío en su ordenamiento y formación. En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) (2017) empleó planes para optimizar el grado de atención y abastecimiento en las últimas tres décadas en zonas de insuficiente progreso socioeconómico; no obstante, a pesar que transcurrió mucho tiempo, aún existe el problema de la capacidad y



cobertura idónea de atención en salud, dándose a conocer la penuria de recursos humanos y al argumento de elección y compromiso de estos.

Con respecto al desempeño profesional (DP), Montejo (2009) lo conceptúa como aquellas actitudes relevantes observados en los colaboradores para cumplir con sus objetivos y que llegan a ser evaluados en valores de competitividades de cada persona y grado de atribución a la institución. Entendiéndose que el DP es la consecuencia de lo que un colaborador delibera y aprecia, componentes que contribuyen en sus labores para el alcance de sus metas y las destrezas para lograr el compromiso institucional. Mediante ello, Torres (2014) comenta que la pericia de los cuidados de salud, demanda de un buen desarrollo de conocimientos y destrezas, fundamentales para poder proveer ayuda al prójimo y así satisfacer los requerimientos y expectativas del usuario externo; ya que las actividades que efectúa el personal asistencial reside en asistir al usuario externo y paralelamente mantener y/o recobrar su salud; por lo que, el personal asistencial es responsable de usar todos los recursos para satisfacer las necesidades para el cuidado de calidad de atención en salud. Mediante ello, Chiavenato (2011) menciona que la valoración del DP no se puede limitar a al juicio superficial en referencia a la conducta funcional del colaborador; sino que es fundamental hallar las causas para interponerse en ellas.

Por otro lado, en las instituciones sanitarias el DP forma parte de los factores concluyentes para el cumplimiento de los fines propuestos por la institución, es por ello, que es importante que todo el personal asistencial sea evaluado en función a sus labores dadas; de modo que éste trascienda adecuadamente y cumpla con los requerimientos del centro de salud. De acuerdo a ello, Domínguez, Ramírez, y García (2013) mencionaron que la valoración no es lo único elemental para inspeccionar y optimizar el desempeño profesional; un elemento importante es el clima que la organización posee; también, aseguraron que una institución que muestre un adecuado clima organizacional revelará un buen concepto en sus colaboradores y un buen nivel de desempeño profesional.

Por lo tanto, Fernández, Eniva y De Mattos, (2013) mencionan que el personal asistencial con una adecuada calidad de vida (CDV) se manifestará muy seguro, confiado y determinado en su desarrollo profesional; por lo que, su eficiencia será más idónea y llegará a tener una mayor capacidad para enfrentar cualquier

escenario adverso. Así, Rodríguez (2010) conceptualiza que la CDV en el trabajo es una percepción de complacencia y bienestar que el personal asistencial aprecia como resultado de su acomodación a escenarios relacionados a las tareas que ejercen incluyendo su contexto; o como están establecidas los niveles en que las labores del personal asistencial las ejecutan para favorecer su progreso como profesional. De hecho, si el personal asistencial percibe que el trabajo contribuye a su desarrollo y complacencia, originará un incremento motivacional, compromiso y agrado que culminará con un excelente DP.

Como en los distintos centros de salud del Perú, y por la coyuntura actual, las condiciones en donde se realizará el estudio; existe una sobrecarga laboral, sumándose las pocas facilidades de herramientas y métodos para cumplir un buen DP; ocasionando que el personal asistencial perciba una inadecuada CDV, dado que se encuentran presentes varios componentes de riesgo que perturban el bienestar físico y mental. Este contexto alienta a realizar una investigación cuyo fin es demostrar la asociación entre la CDV laboral percibida por el personal asistencial y los niveles de DP.

¿Cuál es la relación entre bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?

El presente estudio, tiene por justificación: Teórica: ya que aborda dos posturas teóricas para ser elaborada. Se tomó la postura de Elizur y Shye (1990) para la CDV laboral, ya que muestra la valoración en relación a dos talentos: el ambiente de trabajo que es lo objetivo y el talento mental que es lo subjetivo. No obstante, se toma la postura teórica de Ramírez (2013) enfatizó a las conductas específicas del colaborador a fin de consumir los fines institucionales. Lo que se intenta evidenciar, es que inspeccionando los factores contextuales del ambiente y los que conciernen al factor psicológico del personal asistencial se podrá también inspeccionar el DP.

Práctica: contribuirá con el perfeccionamiento de la calidad de atención que se brinda; a su vez, mejorará la CDV profesional y el DP, los cuales son sencillamente medibles y de este modo los actuales y nuevos dirigentes aprenderán

a dominar mejor los recursos humanos. Teniendo en cuenta que el personal de salud está siempre expuesto a una calidad de vida no muy adecuada; pero esta no hace que la motivación para el trabajo disminuya.

Metodológica: por su enfoque cuantitativo, el progreso de este estudio requiere ser medido; siendo esta la razón por lo que se usaron dos herramientas de control. El cuestionario de CDV laboral y el cuestionario de DP, que están validados para su uso posterior siguiendo el mismo u otro diseño de investigación alterno.

Social: el estudio del desempeño profesional del personal asistencial, es importante ya que velan por el cuidado del paciente. Su adecuado trabajo, da alegría a los usuarios externos y familiares. Con reforzar la CDV laboral de los profesionales, se logrará un incremento en sus niveles de rendimiento y ello aportará en el crecimiento de una sociedad más complacida con el sistema de salud, cooperando así con la realización de una humanidad con más calidad en su salud.

Los objetivos de esta investigación están divididas en: Objetivo General, Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020; objetivos específicos: Determinar la relación entre el bienestar individual y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020, Determinar la relación entre las condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020, Determinar la relación entre la organización y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020, y Determinar la relación entre el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Donde la hipótesis general planteada es: Existe relación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020; como hipótesis específicas: Existe relación entre el bienestar individual y el desempeño profesional en el personal

asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020; Existe relación entre las condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020; Existe relación entre la organización y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020; y Existe relación entre el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

## **II. Marco Teórico**

Como antecedentes previos que relacionan la Calidad de vida (CDV) y el Desempeño Profesional (DP), se tienen como referentes internacionales, a Al-Otaibi (2020) con su estudio referente en el Impacto de la calidad de vida laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del Hospital Público de Dawadami, Arabia Saudita; su muestra fue de 231 colaboradores asistenciales de dicho Hospital. Los resultados mostraron una fuerte asociación entre las dimensiones de la CDV laboral y el DP. También mostró un impacto moral por las dimensiones de la calidad de vida laboral en el nivel de desempeño laboral del personal. También, Rafiei, Kiaiei, Sadeghi, Makhtoomi y Asghari (2019) efectuaron un trabajo de investigación proyectada con la evaluación del papel moderador del agotamiento laboral en asociación entre la calidad de vida laboral y el desempeño profesional del personal asistencial de los hospitales docentes afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas Qazvin, Irán; evaluaron a 178 enfermeras del departamento de emergencias de cinco hospitales. Los resultados revelaron un bajo grado de CDV, un agotamiento laboral de grado moderado con un DP de moderado a alto. Concluyendo que el agotamiento laboral influye entre la asociación de la CDV con el DP. Así mismo, Bakhshi, Gharagozlou, Moradi, y Naderi, M. (2019) en su estudio que realizaron, cuyo fin fue establecer la calidad de vida laboral y su asociación con el agotamiento laboral y el desempeño profesional en el personal asistencial iraníes en Islamabad-e Gharb, Irán; se llevó a cabo en 136 colaboradores asistenciales de distintos centros de salud dicha nación. Los resultados expusieron que la CDV laboral fue de nivel bajo solo para más de una

cuarta parte de los participantes, mientras que solo el 0,7% de ellos manifestó un nivel alto y el 72,63% manifestaron un nivel moderado. Concluyendo que la CDV laboral tuvo una correlación significativa e inversa con el agotamiento laboral y mantuvo una correlación significativa y directa con el DP. De tal forma, Nursalam, Fardiana, Asmoro, y Fadhillah (2018) realizaron un trabajo de investigación, la cual tuvo el fin de establecer la asociación entre la calidad de vida laboral y el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería, Indonesia; su muestra estuvo constituida por 106 enfermeras asistenciales de la región de Surabaya. Los resultados mostraron que hubo una correlación entre la educación y el desempeño de las enfermeras, y también una correlación entre la CDV y el DP de las enfermeras; no obstante, el tiempo que lleva trabajando no fue influenciado por el desempeño de las enfermeras. Por último, Elhalim, Ahmed, Soliman y Shazly (2018) efectuaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la asociación y los obstáculos en el desempeño profesional y la calidad de vida profesional del personal asistencial del Hospital Universitario de Benha, Egypto; su muestra estuvo conformada por 119 colaboradoras asistenciales. Los resultados presentaron que el 63% de las evaluadas presentaron obstáculos de alto desempeño y el 73% mostraron un bajo nivel de CDV profesional; a su vez, hallaron una asociación significativa entre los obstáculos de DP y la CDV profesional.

Como referentes a nivel nacional se mencionan, a Agüero (2019) en su indagación sobre la calidad de vida laboral y satisfacción profesional del personal administrativo de la Diris Lima Norte; para ello, evaluó a 110 colaboradores administrativos. Mediante sus resultados, concluyó que hay una correlación directa de nivel medio entre la CDV laboral y la satisfacción laboral. A su vez, López (2018) quien efectuó un estudio sobre la calidad de vida laboral y el desempeño profesional del personal asistencial del área quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia; como muestra tuvo a 50 enfermeras de dicho hospital. Las respuestas dieron como conclusión que existe una correlación positiva entre la CDV laboral y el DP; la cual señaló, que a mayor CDV mayor será el DP. De igual forma, Herrera (2018) realizó una investigación sobre la calidad de vida laboral, clima y desempeño profesional del personal asistencial del Nosocomio Daniel Alcides Carrión del Callao; siendo evaluados 103 profesionales de enfermería. Los resultados mostraron que existe

una correlación directa entre las variables estudiadas; mostraron a su vez, un nivel moderado de CDV laboral, un nivel inadecuado de clima laboral y un nivel alto de DP. También, Hurtado (2017) cuyo objetivo de su estudio fue determinar la calidad de vida laboral y desempeño profesional en colaboradores asistenciales del área crítica del Hospital Sergio Bernales; con una muestra de 90 colaboradores entre profesionales y técnicos. Los resultados dieron a conocer que el 83,3% de los evaluados mostraron un nivel malo de CDV, a lo que el 16,7% mostró un nivel regular; concluyendo que existe una correlación directa entre la CDV laboral y el DP. Por último, Vallejo (2016) desarrolló una indagación sobre la calidad de vida laboral, estrés y desempeño profesional en el personal asistencial del Hospital de Chancay; cuya muestra estuvo constituida por 74 enfermeros. Según los resultados, concluyeron que la CDV y el estrés indicaron una correlación inversa; a su vez, la calidad de vida laboral y el DP mostraron una correlación positiva baja; mostrando también una correlación muy baja entre el estrés y el DP.

Al efectuar la búsqueda de teorías referentes al tema, en referencia a la CDV laboral se tienen a: Jenkins (1983) manifestó que se basa en reconciliar los factores del trabajo en relación con los hábitos humanos y los objetivos institucionales. concluyendo, que esta concepción se asocia con la apreciación que tiene el colaborador sobre su experiencia en el trabajo, tomándose en cuenta los contextos objetivos como lo son: la seguridad, el sueldo, la infraestructura y los beneficios institucionales; y los contextos subjetivos como lo son: la motivación, el reconocimiento laboral, las relaciones interpersonales, etc. A su vez, Nadler y Lawler (1983) manifestaron que, en el transcurso del periodo de los setenta, se definieron cinco tipos de enunciaciones: el primer enunciado sobre la CDV laboral se deduce como un acto propio en el ámbito laboral o como las implicaciones subjetivas formadas por las experiencias en el trabajo, enfatizando las categorías de la satisfacción y el impacto institucional que tiene sobre el colaborador. Como segundo enunciado, son las concepciones que discurren a la CDV laboral desde un aspecto institucional, definiéndose como un programa de cooperación entre la dirección y los colaboradores. Tratándose de proyectos especificados por la institución, por lo que los colaboradores interactúan junto con el área de dirección con el fin de optimizar la CDV en el trabajo y favorecer directamente a los

colaboradores como también a la institución. El tercer enunciado considera que la CDV es un vinculado de procesos o planes para optimizar la calidad del ámbito de trabajo con el fin de volverlo más beneficioso y placentero; de acuerdo a lo mencionado, se le define como grupos laborales autónomos, desarrollo e incremento de puestos laborales. El cuarto enunciado, considera que la CDV laboral es una corriente social, también un dogma ideológico sobre el hábitat laboral y la asociación que tienen los colaboradores con la institución. Contextualizándose, como una dirección cooperativa y libertad institucional. Por último, el quinto enunciado considera a la CDV laboral como un recurso para enfrentar toda dificultad institucional de competencia, calidad y relaciones interpersonales. En este contexto, todo el trabajo por el desarrollo institucional es apreciados como CDV laboral y/o viceversa.

Por otro lado, Elizur y Shye (1990) señalaron que la CDV laboral se fundamenta originalmente por dos nociones teóricas: La primera está relacionada con las peculiaridades del ámbito laboral; por lo que, la CDV laboral se da por la manipulación del ambiente, buscando mejorar el entorno laboral, optimizando las apreciaciones del colaborador mediante el logro de los intereses institucionales, la cual demandará una apreciación completa y comprometida. La segunda es determinada por el proceso de experiencia subjetiva por lo que su conceptualización es psicológica; interesándose casi exclusivamente por el colaborador, extendiendo un razonamiento minucioso de aquellos elementos definidos que se incluyen en los distintos ambientes laborales en las que llega a interactuar de forma directa el colaborador; puntualizando la importancia de los elementos subjetivos de la vida en el trabajo, concediendo a los colaboradores un rol más destacado; la perspectiva de la calidad del ambiente laboral los aspectos señalados a las propias condiciones laborales y a la estructura institucional. Finalizando que Ambas nociones se distinguen por las metas que persigue.

Desde esta orientación, Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001) mencionaron que la CDV laboral se centra en intervenir y avalar la complacencia total de los colaboradores por su institución y no centrarse solo en los factores asociados con lo laboral para lograr las objetivos y metas planteadas por la institución. A su vez, Adhikari, Hirasawa, Takakubo y Pandey (2012) señalaron que se ha comprobado que los contextos que optimizan la CDV laboral de los colaboradores se influyen en

la seguridad de estos y en su satisfacción, Además, las condiciones laborales saludables garantizan la adecuada seguridad en el trabajo, dando cabida a reforzar la capacidad humana, asegurando el desarrollo personal; siendo estos componentes decisivos para acrecentar la producción y efectividad institucional. Mientras que Havlovic (1991) comentó que los buenos resultados en tener una buena CDV laboral reducen absentismo y la rotación del personal, elevando la satisfacción laboral. Con ello, Herzberg, Mausner, y Snyderman (1959) concluyeron que, por esas nociones la gran mayoría de las instituciones conciben que los factores psicosociales laborales son los que promueven la satisfacción, el desempeño y el compromiso institucional.

Para el presente trabajo de investigación se regirá mediante el modelo de Easton y Van Laar (2012) puesto que sostuvieron que la CDV laboral es un grado de satisfacción percibida, producido por la apreciación de los elementos objetivos (entorno laboral) y los elementos subjetivos (complacencia y estrés) propias de la institución; con ello, diseñaron un modelo que incluye seis elementos psicosociales: Bienestar general: estado anímico del colaborador donde se siente bien y/o feliz con su existencia en general; teniendo que ver con el bienestar físico y mental del colaborador y de qué forma interviene en su ámbito laboral.

Interfaz de labores a domicilio: comprende en la asociación y armonía entre la vida laboral y personal, promoviendo una vida familiar equilibrada, reflejando el nivel de percepción que tiene el colaborador de una existencia dentro y fuera del trabajo asalariado en favor recíproco del colaborador, institución y sociedad.

Satisfacción laboral: la apreciación de los colaboradores en relación a sus labores y los distintos aspectos de estos; siendo la medida en que los colaboradores aprecian o no su institución (Satisfacción o insatisfacción).

Control laboral: investiga el nivel en que un colaborador, percibe que puede realizar lo que considera un idóneo grado de control laboral; este control está asociado a distintos factores como las situaciones en donde se toman decisiones.

Condiciones laborales: niveles de satisfacción del colaborador en relación a los recursos que se tiene en la institución.

Estrés en el trabajo: nivel percibido del colaborador sobre las presiones descomunales y/o percibe niveles indebidos de estrés en la institución.



Con lo descrito anteriormente, Hernández, Lumbreras, Méndez, Rojas, Cervantes y Juárez (2017) profundizaron que el capital humano es el componente más importante de una institución para lograr sus metas eficientemente y eficaz. Por ello, las investigaciones sobre la conducta del colaborador en las instituciones y su asociación con el nivel de producción son de importancia, pues se ha visto que la falta de motivación, la poca satisfacción y un deficiente desempeño influyen de forma errada en la producción y servicio hacia los usuarios externos. Existiendo elementos propios institucionales que afectan las actitudes y el desempeño profesional, a su vez el sistema laboral, políticas, procesos de dirección y administración, planes institucionales, efectividad y productividad. La administración del capital humano en el sector de la salud es un vinculado de políticas y prácticas asociados con la calidad de los servicios que los colaboradores proporcionan. Esta impresión engloba la formación institucional, el bienestar de los insumos, las peticiones de capacitación de los colaboradores, así como las exigencias y perspectivas de las mismas. Con esta conceptualización, se desprende la concepción de CDV laboral, comprendida como un mecanismo dinámico y perpetuo de la institución profesional, contribuyendo al perfeccionamiento humano. Mediante ese postulado, la CDV laboral se dimensionará de acuerdo a los lineamientos de Hernández et al. (2017) la cual señalaron que dicha variable se desagrega en forma a lo que refiere y valora el instrumento:

Bienestar individual: manifiesta factores como el trabajo en equipo, misión institucional, mantenimiento, pertinente evaluación, relación laboral, retroalimentación, capacitación, éxitos personales, compañerismo, perfeccionamiento personal, adecuadas infraestructuras, regímenes de jubilación, tareas determinadas y puesto laboral.

Condiciones y Medio ambiente de trabajo: contextos físicos, permanencia, disposiciones laborales, derecho habiente, materiales de calidad, agotamiento muscular, circunstancias ambientales, negociación, capacidad técnica, adecuado ambiente, salud en general y presión profesional.

Organización: efectividad en la comunicación, creatividad e innovación, libertad de expresión, oportunidad de desarrollo personal, reconocimiento por parte de los superiores, ejemplo de trabajo en equipo, colaboración, iniciativa en el trabajo,

interés hacia el trabajo, disposición de apoyo, identificación con la institución, inducción laboral, manuales estandarizados y renovados e identificación con el servicio de la institución.

Bienestar logrado a través del trabajo: dictamen institucional, motivación en las labores, afianzamiento de clientes, nivel de vida, destrezas, perfil institucional, proporción laboral y personal, salario, cumplimiento de objetivos, relación interpersonal, satisfacción laboral, importancia social, tiempo de descanso, muestras de agradecimiento, responsabilidad en el trabajo.

En relación al DP, nos referimos como teóricos a: Larrañaga (1974) el cual, mencionó que el DP se observa como una serie de pasos continuos en momentos determinados, llegando a ser conscientemente muy ecuánime de las peculiaridades propias de cada colaborador con habitual movimiento laboral y en referencia a sus oportunidades futuras en pertenecer a instituciones poseyendo un cargo superior. Por consiguiente, Sikula y Andrew (1982) mencionaron que el DP es una constante y permanente valoración del ejercicio en el área de un colaborador, siendo comparando con las exigencias de cada área; es decir, una comparación exhaustiva de lo que se hace y lo que se tiene que hacer. También, Faria (1995) mencionó que dicha variable está ligada al rendimiento en el trabajo y el modo en que el profesional se suelta al efectuar sus tareas, el cual le da peculiaridad a manifestar su pertenencia, declarando sus capacidades obtenidas, integrándose conocimientos, destrezas, experiencias, emociones y valores humanos que benefician a cumplir las metas que se esperan por medio de las exigencias que demanda el puesto laboral. Por otro lado, Chiavenato (2000) lo conceptualizó como un vinculado de acciones que se aprecian, observan y valoran de un profesional, siendo muy importantes para poder cumplir los objetivos de una institución; por resultado, permite un adecuado DP siendo una fortaleza más significativa con que cuenta una institución; no obstante, enfatiza que esta institución tenga colaboradores con grandes metas y aspiraciones de superación; mediante ello, se concluye que el DP está sujeto con las destrezas, habilidades, sapiencias y actitudes del colaborador y que de ello depende el triunfo o fracaso de una institución. Así mismo, Bittel (2000) comentó que los colaboradores de una institución no solo requieren de destrezas y experiencias sino también cimientos

teóricos para efectuar toda acción que proceda de su función como profesional. Por último, Palaci (2005) definió al DP como el importe agregado que se desea contribuir a la institución de los distintos sucesos actitudinales que un colaborador lleva a cabo en una fase de periodo determinado. Es por ello, que George y Stephen (2006) concluyeron que el desempeño profesional es el resultado del colaborador al cumplir con sus tareas asignadas; dependiendo mucho el estimar el éxito o fracaso de una institución.

No obstante, Maldonado, Toledo y López (2010) conceptualizaron al desempeño profesional, como la valoración sobre la forma como los colaboradores de una institución laboran para alcanzar el cumplimiento de los objetivos y también del requerimiento de bienes y servicios para el progreso global institucional, en base a las normas básicas determinadas por la regla aplicable. También, Robbins, Stephen y Coulter (2013) precisaron que el DP es una carrera para constituir el grado de superación que logra un profesional durante la realización de sus tareas y el logro de las metas asignadas. Según lo expuesto por los autores, la medición es un ejercicio muy ligado al desempeño profesional, por lo que mediante a ello se es muy explícito, dado que ofrece una ponderación de valoración del grado de cumplimiento personal con los objetivos institucionales. Con ello, Ramírez (2013) recalcó que el desempeño profesional es todo aquel comportamiento de los colaboradores orientados hacia el logro de los objetivos institucionales, siendo este un valor requerido por la institución, dado que simboliza su posterior grado de efectividad.

Por el sector de la salud, Salas (2005) definió al DP como el proceder real de los colaboradores, relacionado en los talentos técnicos y profesionales, como son las relaciones interpersonales que se generan durante la realización de los procesos, por lo que concluye afectando de forma específica en la excelencia del ambiente laboral. Por eso, también explicó que para constituir la eficacia del DP, es importante tomar en cuenta las condiciones personales y laborales, en las que se tiene que ahondar al analizar los resultados de evaluación, con el fin de establecer e identificar los problemas, que requieren ser subsanados por decisiones de gestión y/o capacitaciones de mejora continua. Mediante ello, Salas, Díaz y Pérez (2012) describieron que este pensamiento de la calidad del DP afecta también la calidad de los procesos y del entorno que conlleva a efectuar la evaluación del DP como

un acto inquebrantable en la que no solo se involucra a la institución y sus colaboradores sino también al usuario externo. Finalizando que todo buen DP provoca una superior productividad y esto involucra a la población en general.

Para el estudio del desempeño profesional, se tuvo como modelo teórico, lo sugerido por Ramírez (2013) construyó un constructo dando importancia a las actitudes personales del colaborador a fin de lograr las metas institucionales. Este Modelo está basado a su vez en los bosquejos de Motowidlo, Borman y Schmitt (1997) los cuales fueron quienes manifestaron que la naturaleza del DP llega a ser especificado teniendo presente cuatro elementos concretos:

Carácter comportamental: diferenciación de la conducta, desempeño y resultado; en lo que las actitudes llegan a ser aquello que los colaboradores desarrollan al momento de efectuar sus labores; el desempeño, llega a ser la conducta expuesta a una medición y de acuerdo a ello se determinará si esta contribuye o no a cumplir los compromisos institucionales; cuyas deducciones dan a conocer las variaciones que se originaron en los colaboradores, los métodos y los bienes como resultado del DP, por cuanto comunican si la meta es cumplida o no.

Carácter episódico; la actitud laboral que instituye el DP, es un suceso que se da sin impedimentos ya que los colaboradores hacen persistencia en el ámbito laboral. Por esto, los colaboradores efectúan distintas operaciones que son parte de sus actividades, teniendo siempre un principio y un fin, ya se de en torno de jornada de trabajo o cumplimiento de metas. Por ello, durante ese transcurso de tiempo se identifican también los tiempos muertos, presentándose actitudes que no contribuyen o dificultan el cumplimiento de las metas institucionales; sin embargo, este efecto no tiene una relación directa con el desempeño profesional; puesto están relacionados con los episodios actitudinales que contribuyen al objetivo y sellan la diferencia en relación a otros desempeños.

Carácter evaluativo; es estimado por los episodios actitudinales que conforman el desempeño profesional, siendo variables que contribuyen en diferentes magnitudes al cumplimiento de las metas institucionales. De esta forma, el desempeño profesional es una variable evaluable, ya que se conforma por conductas que aportan o no a las fines y metas institucionales.

Carácter multidimensional; enfocándose en la existencia de distintas manifestaciones actitudinales que llegan a contribuir o paralizar el logro de los

objetivos y calcularlas todas en conjunto no tendría razón y entorpecería su definición. Mediante ello, es esencial entender que el DP es por si multidimensional, dando como significado que está organizada por clases conductuales que se catalogan según el grado que se le determine al acto que efectúa.

Lo mencionado anteriormente, revela la existencia de distintas valoraciones del desempeño profesional; por lo que, cada uno de ellos tuvo una estructura comportamental personal para revelar de forma diferenciada a las metas planteadas; siguiendo esta consigna, se tomó en cuenta el modelo formulado por Ramírez (2013) proporcionando como dimensiones del desempeño profesional los siguientes:

**Desempeño de la tarea:** da razón a aquellas actitudes de realización de faenas de un puesto laboral que favorecen exclusivamente o indirectamente en la elaboración de recursos o en la asistencia de servicios de una institución. Por lo que esta dimensión expresa esencialmente el trasfondo del puesto laboral; en otras palabras, a la ejecución idónea de operaciones y acciones. Las características son las actitudes *intra\_rol*, referentes a las actitudes que son permanentes con dichas conductas comprendidas en los detalles consecuentes de los puestos laborales; y las actitudes *extra rol*, dando cuenta a las labores que van más allá de la obligación formal de las labores.

**Desempeño contextual:** son aquellas actitudes que contribuyen al perfeccionamiento del contexto mental y/o social en que las labores se realizan; ayudando a alcanzar las metas institucionales. Esta dimensión se dirige mas allá del puesto en sí, ya que implica actitudes que mejoran el contenido en que las labores son efectuadas (compañerismo, defensa institucional, etc.). Las características son el contexto social, vienen a ser las conductas que forman un contexto social propicio para las labores; Contexto mental, son las fases emocionales que facilitan las relaciones interpersonales adecuadas para acelerar los procesos institucionales; y Contexto institucional, son actitudes que logran tutelar las acciones a un contexto contiguo que la institución antepone.

**Desempeño adaptativo:** son aquellas actitudes de adaptación o cambio adecuado ante contextos volubles y/o adquisición de destrezas para llegar a ser competente ante las nuevas exigencias laborales. Dicha dimensión es diferente que las otras por su énfasis en las actitudes que facilitan afrontar y adaptarse al dinamismo de la

naturaleza y a los trabajos impredecibles actuales. Los indicadores son la capacidad de afrontar cambios, conductas que dan contestación a las variaciones en las demandas laborales; en otros términos, el nivel en el cual los colaboradores son competentes en mantenerse en un adecuado trayecto de tendencia o de destino; y la flexibilidad, actitudes que permiten desligarse sencillamente de aprendizajes anteriores para dar la talla a nuevos retos.

Desempeño proactivo: son aquellas actitudes de carácter dinámico o promotor, la cual sirven para tomar o coger la delantera a los nuevos retos o bien para empezar variaciones en los contextos laborales. El factor de diferencia de esta dimensión reside en su representación dinámica y auto\_encaminado, que envuelve la utilización del atrevimiento personal y el preámbulo de nuevos avances en el modo de trabajar. Las características son la iniciativa, actitudes que dejan orientar las acciones hacia la transformación y la redefinición de lo determinado y la proyección futurista, proyección de las actitudes para el cumplimiento de las metas institucionales.

Cabe mostrar, que en este estudio se trazó el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?; y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el bienestar individual y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?, ¿Cuál es la relación entre condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?, ¿Cuál es la relación entre organización y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?, y

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y enfoque de investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo básica-tranversal con un enfoque cuantitativo. Hernández et al. (2014) menciona que las variables se observan en su entorno natural, realizándose esta en un momento determinado; este tipo de investigación usa conocimientos previos y teorías dirigidas a la variables de estudio; y esta se desarrolla a apartir de un proceso deductivo, por lo que mediante una formulación numérica y un estudio estadístico inferencial, se comprueban las hipótesis planteadas anteriormente.

**Método de investigación:** Se usó el método hipotético–deductivo, por su planteamiento de hipótesis y posterior observación, cuya finalidad fue describir las variables y así poder deducir las consecuencias originadas; para luego poder verificar su confiabilidad. Hernández et al. (2014) de acuerdo a la deducción que se genera de lo universal a lo particular, se da origen por las realidades dadas anticipadamente como normas generales, para luego aplicarlas a casos particulares y así lograr su autenticidad.

**Nivel de investigación:** Se realizó mediante el nivel descriptivo-correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2014) es descriptivo porque se recaudó información individualmente y/o en conjunto sobre dichas variables y correlacional por su objetivo de encontrar la correlación entre las variables.

**Diseño de investigación:** Contó con un diseño no experimental, por lo que no existe un uso deliberado de las variables. Hernández et al. (2014), las variables no son deliberadamente manipuladas, siendo observadas tal como se comporten en su entorno natural, para luego ser evaluadas en un tiempo determinado, teniendo como fin describir e investigar las variables, así como su incidencia e interrelación en un tiempo específico.

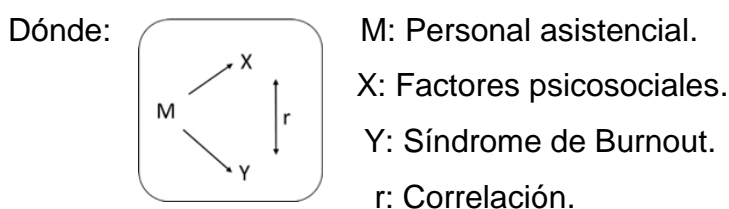


Figura 1: Interpretación del diseño de investigación.

### 3.2. Variables y definición operacional

#### Variable 1: Calidad de Vida Laboral

**Definición conceptual:** Hernández et al. (2017) considerado como un factor mental y social confuso, producto de la asociación de los colaboradores con su ambiente laboral y de la organización que se tiene para cumplir con las necesidades existentes.

**Definición operacional:** Instituido por 55 ítems ordenados en 4 dimensiones: BI (14-ítems), CMA (12-ítems), O (14-ítems) y BLT (15-ítems); siendo evaluadas por una escala de tipo Likert de 3 tipos de respuestas: bajo, regular y bueno. El valor final es alto, medio y bajo.

*Cuadro de operacionalización de la variable Calidad de Vida Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Bienestar individual	Trabajo en equipo Misión organizacional	1 _ 14	Ordina I	Escala Ordinal
Condiciones y medio ambiente	Insumos de calidad Ambiente grato	15 _ 26	Ordina I	BAJO 55 - 91 MEDIO
Organización	Comunicación afectiva	27 _ 40	Ordina I	92 - 128 ALTO
Bienestar logrado a través del trabajo	Habilidades Imagen del trabajo Satisfacción	41 _ 55	Ordina I	129 - 165

**Fuente:** Hernández et al. (2017)

#### Variable 2: Desempeño Profesional

**Definición conceptual:** Bohorquez (2007) se establece como un nivel de acción alcanzado por el colaborador en la realización de las metas dentro de su institución, en un tiempo definido y como procede a afrontar desequilibrios en su ambiente laboral, para lograr con sus labores encargados, permitiéndole demostrar su eficacia en el trabajo.

**Definición operacional:** Instituido por 20 ítems ordenados en 6 dimensiones: OR (3-ítems), C (4-ítems), RI (3-ítems), I (7ítems), TE (2) y O (3-ítems); siendo evaluadas por una escala de tipo Likert de 5 tipos para dar una respuesta: muy bajo, bajo, regular, bueno y muy bueno. El valor final es Bueno, Regular y Bueno.



*Cuadro de operacionalización de la variable Desempeño Profesional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles</b>
Orientación de resultados	Trabajo	1 _ 3	Ordinal	
Calidad	Eficiente / eficaz	4 _ 8	Ordinal	Escala Ordinal
Relaciones interpersonales	Comunicación	9 _ 11	Ordinal	MALO 20 - 33
Iniciativa	Ideas de mejora	12 _ 15	Ordinal	REGULAR 34 - 67
Trabajo en equipo	Identificación con lo demás	16 _ 17	Ordinal	BUENO 68 -100
Organización	Planificación	18 _ 20	Ordinal	

**Fuente:** Hospital San José, Callao (2017)

### **3.3. Población y muestra**

Según Hernández et al. (2014) para precisar la unidad de análisis, se concretará la población de estudio; y de acuerdo a las evaluaciones de ambiente institucional se procederá a su determinación. Por otro lado, en relación a la muestra viene a ser un subgrupo de la población de estudio la cual serán evaluados y se obtendrán los resultados requeridos; y al ser representativa de la población, se podrá generalizar en toda la institución.

Para este trabajo de investigación la población que se estudió, estuvo compuesta por todo el personal asistencial que trabajan en el centro de salud, que vienen a ser 93 profesionales entre varones y mujeres, que a su vez componen la muestra a evaluar.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández et al. (2014) para el recaudo de datos cuantitativos se consigue utilizando un instrumento de control, que a su vez cumple con los requisitos de confiabilidad, validez y objetividad; la cual representa fundamentalmente las variables de estudio.

Como técnica, se aplicó la encuesta; Según Creswell (2009) dicha técnica recoge las apreciaciones de un conjunto de colaboradores asistenciales que participan voluntariamente mediante la aceptación del consentimiento informado para la investigación.

Como instrumento, se empleó el cuestionario; Según Arias (2012) dicho instrumento es fundamental por su facilidad en la cosecha de la información que se quiere conseguir.

---

### Calidad de Vida Laboral en Hospitales Públicos

---

Ficha Técnica:

Autores: Hernández et al. (2017).

Adaptación: Hurtado (2017).

Administración: Individual y colectiva.

Ámbito de Aplicación: Mayores de 18 años de edad.

Duración: Tiempo aproximado 25 minutos.

Significación: Examina cuatro dimensiones (BI, CMA, O y BLT).

Tipificación: Tipo Likert (3 tipos de respuesta bajo, regular y bueno).

Niveles y rangos: Bajo, Medio y Alto.

Consigna de aplicación: Consta de 55 enunciados, para responder se tiene que marcar con una "X" la respuesta que crea conveniente. No debe dejar ningún enunciado sin responder. Se enfatiza que no existen respuestas buenas o malas. Lo que importa es su plena sinceridad sobre los contenidos y exigencias de sus labores.

Calificación:

Los 55 enunciados se calificarán de 1 a 3.

Interpretación:

Alto: Calidad de vida adecuada.

Medio: Calidad de vida moderada.

Bajo: Calidad de vida inadecuada.

Baremo:

Calificación	Bajo	Medio	Alto
Bienestar individual	14 a 22	23 a 31	32 a 42
Condiciones y medio ambiente	12 a 19	20 a 27	28 a 36
Organización	14 a 22	23 a 31	32 a 42
Bienestar logrado a través del trabajo	15 a 24	25 a 34	35 a 45
Total	55 a 91	92 a 128	129 a 165

---

Fuente: Ficha técnica de la CVL-HP.

---

## Desempeño Profesional

---

Ficha Técnica:

Autor: GRC - Hospital San José, Callao (2017)

Adaptación: Hurtado (2017).

Administración: Individual y colectiva.

Ámbito de Aplicación: Mayores de 18 años de edad.

Duración: Tiempo aproximado 10 minutos.

Significación: Examina seis dimensiones (BI, C, RI, I, TE y O).

Tipificación: Tipo Likert (5 tipos de respuestas muy bajo, bajo, regular, bueno y muy bueno).

Niveles y rangos: Bajo, Medio y Alto.

Consigna de aplicación: Consta de 20 enunciados, para responder se tiene que marcar con una "X" la respuesta que crea conveniente. No debe dejar ningún enunciado sin responder. Se enfatiza que no existen respuestas buenas o malas. Lo que importa es su plena sinceridad sobre los contenidos y exigencias de sus labores.

Calificación:

Los 20 ítems se calificarán de 1 a 5.

Interpretación:

Bueno: Desempeño profesional eficiente.

Regular: Desempeño profesional moderado.

Malo: Desempeño profesional deficiente.

Baremo:

Calificación	Malo	Regula r	Bueno
Orientación de resultados	3 a 5	6 a 10	11 a 15
Calidad	5 a 8	9 a 16	17 a 25
Relaciones interpersonales	3 a 5	6 a 10	11 a 15
Iniciativa	4 a 7	8 a 14	15 a 20
Trabajo en equipo	2 a 4	5 a 7	8 a 0
Organización	3 a 5	6 a 10	11 a 15
Total	20 a 33	34 a 67	68 a 100

Fuente: Ficha técnica del cuestionario Desempeño profesional.

### Validación y confiabilidad de los instrumentos

#### Cuestionario Calidad de Vida Laboral en Hospitales Públicos

Hernández et al. (2017) creó y validó el CVL-HP en Tlaxcala México, y de acuerdo a la validez de contenido de los ítems mostró una aprobación unánime entre expertos con un ,834 (Kappa de Cohen); su validez de constructo se determinó con el análisis factorial, añadido en sus cuatro dimensiones, dicha

solución factorial expone 51,5% de varianza; las cuatro dimensiones halladas exhibieron valores de eigenvalue entre 5,7 a 7,0, y los ítem pertenecientes de las dimensiones revelaron un valor mínimo de carga factorial de ,30. Por otro lado, el índice global dio una evaluación promedio de 9,3 puntos; las dimensiones dieron valores entre 1,5 a 2,6; finalmente, la confiabilidad fue de ,921, mientras que las dimensiones mostraron entre ,919 y ,920. Concluyendo que dicho instrumento es significativo ya que es mayor a ,50 afirmando que es altamente confiable y mide lo que pretende medir.

En el Perú, Hurtado (2017) adaptó el CVL-HP en Lima, la cual obtuvo una validez mediante el criterio de jueces, dando un V de Aiken de 1,0, afirmando una adecuada validez de contenido, también realizó una prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, dando como resultado ,890, afirmando una alta confiabilidad teniendo en cuenta las características estandarizadas en los exámenes que se llevaron a cabo.

Por consiguiente, para este trabajo de investigación se ejecutó un análisis piloto; la cual, tuvo como muestra 30 colaboradores asistencias:

Tabla 5

*Confiabilidad del CVL-HP*

Alfa de Cronbach	Ítems
,893	55

En la Tabla 3, muestra que la confiabilidad lograda por el análisis del coeficiente de alfa de Cronbach por consistencia interna del CVL-HP con 55 ítems, es de ,893; Hernández et al. (2014) manifiestan una Alta confiabilidad.

**Cuestionario Desempeño profesional**

En el Perú, la Dirección General de Capacitación y Productividad – Recursos Humanos GRC del Hospital San José de la región Callao elaboraron dicho instrumento, mediante el estudio de Hurtado (2017) se adaptó este cuestionario en Lima, la cual obtuvo una validez mediante el criterio de jueces, dando un V de Aiken de 1,0, afirmando una adecuada validez de contenido, también realizó una prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, dando las características estandarizadas en las evaluaciones que se llevaron a cabo. Concluyendo que dicho instrumento es

significativo ya que es mayor a ,50 afirmando que es altamente confiable y mide lo que pretende medir.

Por consiguiente, para este trabajo de investigación se ejecutó un análisis piloto; la cual, tuvo como muestra 30 colaboradores asistenciales:

Tabla 6

*Confiabilidad del Desempeño Profesional*

Alfa de Cronbach	Ítems
,896	20

En la Tabla 3, muestra que la confiabilidad lograda por el análisis del coeficiente de alfa de Cronbach por consistencia interna del Desempeño Laboral con 20 ítems, es de ,896; Hernández et al. (2014) manifiestan una Alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimiento**

Primero, se presentó el proyecto de estudio al director de la Diresa Lima-Norte, para luego contar con su consentimiento y conformidad para llevar a cabo dicho estudio. Luego se continuó con dar el consentimiento informado al centro de salud y de acuerdo a su aceptación se aplicó los dos instrumentos al personal asistencial. Posteriormente, se trasladaron las respuestas a una data del programa Excel 2013; para su próximo análisis.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Al tener la base de datos en Excel, se hizo al análisis estadístico descriptivo; los cuales fueron calculados y presentados mediante una distribución de frecuencias en tablas y figuras; estos datos fueron calculados en el programa estadístico SPSS v25. No obstante, con variables de escala ordinal, se utilizó, para la contrastación de hipótesis, la prueba no paramétrica Rho de Spearman, siendo una medida de asociación adecuada para este tipo de estudio; luego, se calcularon los datos y se instituyeron los rangos para las variables.

Hernández et al. (2014) para el análisis inferencial de hipótesis se usó el coeficiente de correlación rho de Spearman, ya que expresa el valor de correlación entre variables ordinales y es así que los evaluados o elementos de estudios de la muestra pueden establecerse por rangos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se asentó en respetar el anonimato de la muestra de estudio con una aceptación del consentimiento informado; asimismo, se ha respetado los derechos de autor mediante el uso de las citas APA de acuerdo a la resolución 089-UI-EPG-UCV.

#### IV. Resultados

##### Resultados descriptivos:

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de vida laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	19,35%
Medio	68	73,12%
Alto	7	7,53%
Total	93	100%

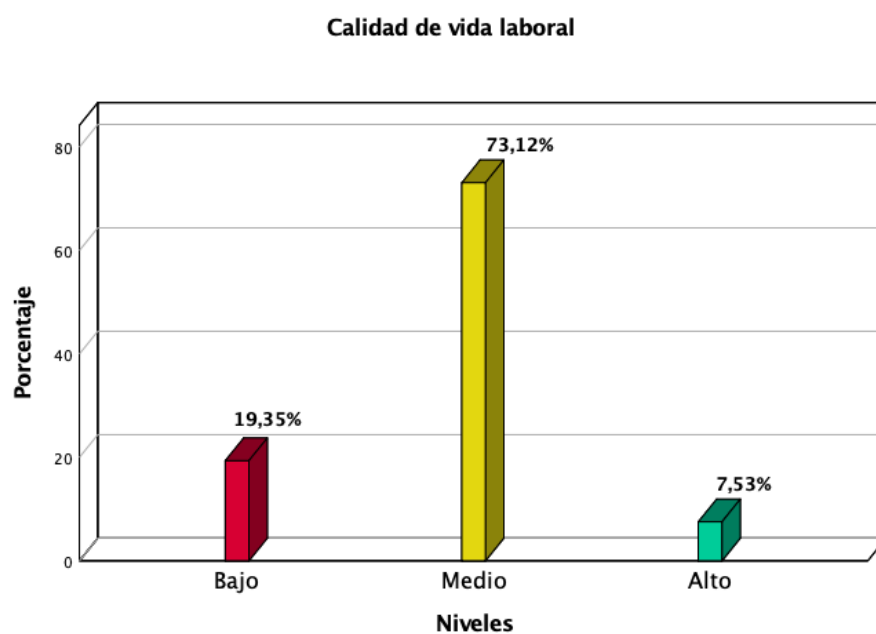


Figura 2: Frecuencia de la variable calidad de vida laboral.

Tabla 7 y Figura 2, se puede observar que de los 93 evaluados, el 73,12% presentaron calidad de vida laboral de nivel medio, el 19,35% mostraron un nivel bajo y el 7,53% presentaron un nivel alto.

Tabla 8

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la calidad de vida laboral*

Dimensiones	Calidad de vida laboral					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Bienestar individual	19	20,40	59	63,40	15	16,20
Condiciones y medio ambiente	19	20,40	57	61,30	17	18,30
Organización	21	22,60	43	46,20	29	31,20
Bienestar logrado a través del trabajo	26	28,00	63	67,70	4	4,30

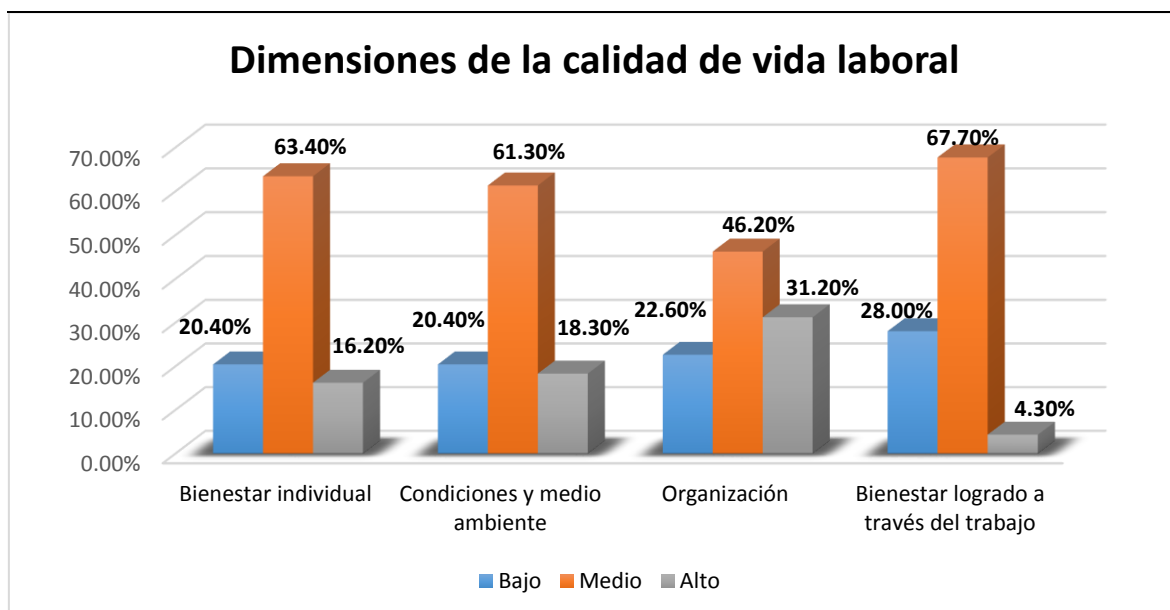


Figura 3: Frecuencia de las dimensiones de la calidad de vida laboral.

Tabla 8 y Figura 3, se observa que de los 93 evaluados, en referencia al Bienestar individual el 63,4% presentaron nivel medio, el 20,4% mostraron nivel bajo y el 16,2% presentaron nivel alto. A su vez, las Condiciones y medio ambiente el 61,3% mostraron nivel medio, el 20,4% presentaron nivel bajo y el 18,3% mostraron nivel alto. Por consiguiente, la Organización el 46,2% presentaron nivel medio, el 31,2% mostraron nivel alto y el 22,6% presentaron nivel bajo. Por último, el Bienestar logrado a través del trabajo el 82,5% mostraron nivel medio, el 28% presentaron nivel bajo y el 4,3% mostraron nivel alto.



Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes del desempeño profesional*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	8,60%
Regular	80	86,02%
Bueno	5	5,38%
Total	93	100%

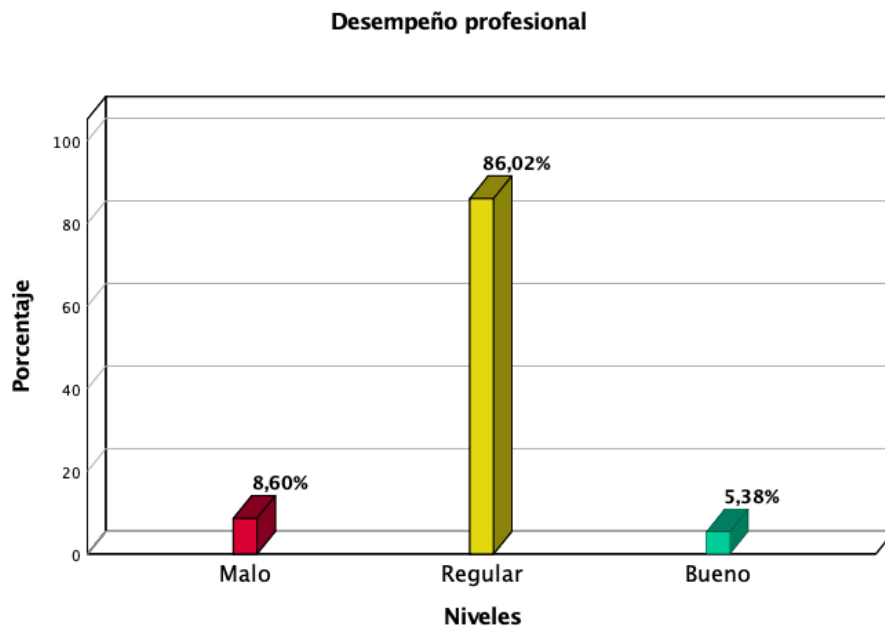


Figura 4: Frecuencia de la variable desempeño profesional.

Tabla 9 y Figura 4, se puede observar que de los 93 evaluados, el 86,02% presentaron desempeño laboral de nivel regular, el 8,6% mostraron un nivel malo y el 2,5% presentaron un nivel bueno.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones del desempeño profesional*

Dimensiones	Desempeño profesional					
	Malo		Regular		Bueno	
	N	%	n	%	n	%
Orientación de resultados	9	9,70	77	82,80	7	7,50
Calidad	10	10,80	59	63,40	24	25,80
Relaciones interpersonales	28	30,10	57	61,30	8	8,60
Iniciativa	8	8,60	80	86,00	5	5,40
Trabajo en equipo	31	33,30	53	57,00	9	9,70
Organización	16	17,20	55	59,10	22	23,70

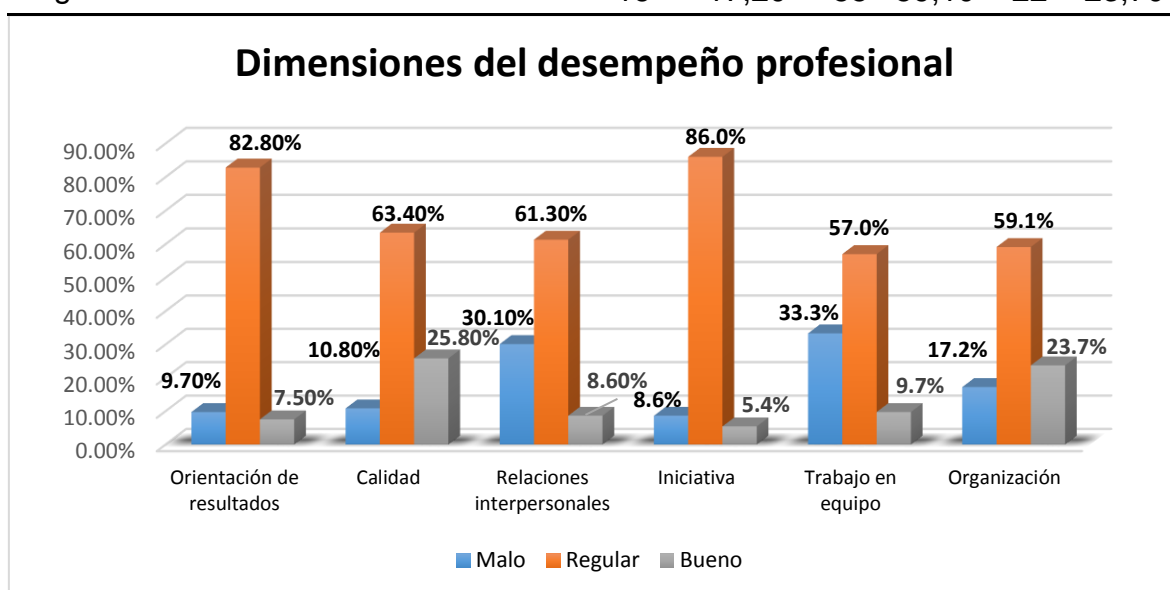


Figura 5: Frecuencia de las dimensiones del desempeño profesional.

Tabla 10 y Figura 5, se observa que de los 93 evaluados, en referencia a la Orientación de resultados el 82,8% presentaron nivel regular, el 9,7% mostraron nivel malo y el 7,5% presentaron nivel bueno. A su vez, la Calidad el 63,4% mostraron nivel regular, el 25,8% presentaron nivel bueno y el 10,8% mostraron nivel malo. Por consiguiente, las Relaciones interpersonales el 61,3% presentaron nivel regular, el 30,1% mostraron nivel malo y el 8,6% presentaron nivel bueno. Por otro lado, la Iniciativa el 86% mostraron nivel regular, el 8,6% presentaron nivel malo y el 5,4% mostraron nivel bueno. Seguido, el Trabajo en equipo el 57% presentaron nivel regular, el 33,3% mostraron nivel malo y el 9,7% presentaron nivel bueno. Por último, la organización el 59,1% mostraron nivel regular, el 23,7% presentaron nivel bueno y el 17,2% mostraron nivel malo.

## Resultados inferenciales:

**Prueba de Hipótesis general:** Prueba de correlación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H1: Existe relación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Ho: No existe relación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Tabla 11

### *Correlación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional*

		Calidad de vida laboral	Desempeño profesional
Calidad de vida laboral	Rho	1,000	,217*
	Sig. (bi)	.	,036
	N	93	93
Desempeño profesional	Rho	,217*	1,000
	Sig. (bi)	,036	.
	N	93	93

En la tabla 11, se puede observar que en el análisis de la correlación de Spearman entre las variables calidad de vida laboral y el desempeño profesional, su correlación es ( $\rho = ,217^*$ ), también evidencia que ( $p = ,036 < 0,05$ ) existiendo una correlación directa débil entre ambas variables. Interpretándose que; a mayores niveles de calidad de vida, mayor será el desempeño profesional o viceversa.

**Prueba de Hipótesis específicas:** Prueba de correlación entre las dimensiones de la calidad de vida laboral y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

- **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación entre el bienestar individual y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H1: Existe relación entre el bienestar individual y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Tabla 12

*Correlación entre el bienestar individual y desempeño profesional*

		Bienestar individual	Desempeño profesional
Bienestar individual	Rho	1,000	,141
	Sig. (bi)	.	,178
	N	93	93
Desempeño profesional	Rho	,141	1,000
	Sig. (bi)	,178	.
	N	93	93

En la tabla 12, se puede observar que en el análisis de correlación de Spearman; que el bienestar individual con el desempeño profesional ( $\rho = ,141$ ) no presentaron alguna correlación; por lo que son independientes entre sí.

- **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación entre las condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H1: Existe relación entre las condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Tabla 13

*Correlación entre las condiciones y medio ambiente y desempeño profesional*

		Condiciones y me. amb.	Desempeño profesional
Condiciones y medio ambiente	Rho	1,000	,139
	Sig. (bi)	.	,184
	N	93	93
Desempeño profesional	Rho	,139	1,000
	Sig. (bi)	,184	.
	N	93	93

En la tabla 13, se puede observar que en el análisis de correlación de Spearman; que las condiciones y medio ambiente con el desempeño profesional ( $\rho = ,139$ ) no presentaron alguna correlación; por lo que son independientes entre si.

- **Hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación entre la organización y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H1: Existe relación entre la organización y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Tabla 14

*Correlación entre la organización y desempeño profesional*

		Organización	Desempeño profesional
Organización	Rho	1,000	,288**
	Sig. (bi)	.	,005
	N	93	93
Desempeño profesional	Rho	,288**	1,000
	Sig. (bi)	,005	.
	N	93	93

En la tabla 14, se puede observar que en el análisis de correlación de Spearman; que la organización con el desempeño profesional (rho= ,288\*\*) presentaron una relación positiva de nivel bajo ( $p= ,005 < 0,05$ ); dando a conocer que, si una variable muestra niveles altos; por ende, la otra mostrará niveles bajos o viceversa.

- **Hipótesis específica 4**

Ho: No existe relación entre el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H1: Existe relación entre el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Tabla 15

*Correlación entre el bienestar logrado a través del trabajo y desempeño profesional*

		Bien. logra. a tra. del tra.	Desempeño profesional
Bienestar logrado a través del trabajo	Rho	1,000	-,100
	Sig. (bi)	.	,341
	N	93	93
Desempeño profesional	Rho	-,100	1,000
	Sig. (bi)	,341	.
	N	93	93

En la tabla 15, se puede observar que en el análisis de correlación de Spearman; que el bienestar logrado a través del trabajo con el desempeño profesional ( $\rho = -,100$ ) no presentaron alguna correlación; por lo que son independientes entre sí.

## V. Discusión

La resolución de esta investigación señala lo significativo que es el describir los elementos que producen que el personal asistencial pierda la motivación y el buen encaminamiento para realizar sus labores; y que en su mayoría no se sabe cuales son las razones, desconociendo cuales serian los elementos necesarios para lograr el profesionalismo adecuado. Este estudio muestra la realidad actual de un centro de salud del distrito de San Martin de Porres, la cual tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de vida laboral con el desempeño profesional en el personal asistencial de dicho nosocomio.

En mención a la hipótesis general, esta investigación expuso resultados que finiquitaron que existe una correlación directa entre la calidad de vida laboral con el desempeño profesional, dando a entender que si los colaboradores asistenciales de un Centro de Salud del distrito de San Martin de Porres poseen un adecuado bienestar individual, condiciones y medio ambiente favorables, una buena organización institucional y un bienestar logrado a través del trabajo; generará un buen desempeño profesional que beneficiará no solo al colaborador y su institución sino que también especialmente a la comunidad. Por la cual, los beneficios que otorga la institución hacia el personal asistencial originarán una idónea percepción de su desarrollo laboral en reciprocidad con su vida personal.

Por otro lado, es importante mencionar que más del 90% de los encuestados mostraron una inadecuada calidad de vida laboral; por ende, el nivel que predomina en el desempeño profesional es el de regular seguido por el nivel malo, enfatizando la aprobación de la hipótesis general anteriormente planteada; concluyendo que, a menor nivel de calidad de vida laboral, menor será el nivel de desempeño laboral. Para reforzar los resultados dichos anteriormente contamos con: López (2018) quien en su investigación determinó que existe una correlación directa entre la calidad de vida laboral y el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería del área quirúrgico del nosocomio Cayetano Heredia, Lima; señalando que a mayor calidad de vida laboral mayor será el desempeño profesional. Hurtado (2017) de acuerdo a su estudio, halló que entre la calidad de vida laboral y el desempeño profesional existe una correlación directa en el personal de enfermería de las secciones críticas del nosocomio Sergio Bernales, Comas; la cual interpretó



que, a mayor nivel de calidad de vida laboral, mejor será el desempeño profesional. Vallejo (2016) logró determinar, mediante su estudio realizado en colaboradores asistenciales de enfermería del nosocomio de Chancay, que la calidad de vida laboral y el desempeño profesional se encuentran correlacionados de forma directa, dando a entender que si una variable cuenta con un nivel alto por ende la otra variable también. No obstante, Moreno (2016) al realizar su investigación contradice los resultados dichos anteriormente, ya que no encontró una correlación entre la calidad de vida laboral con el desempeño laboral en el personal asistencial de la IPRESS Pro, Lima; concluyendo que ambas variables son independientes entre si y que se asocian a otros factores y/o elementos que están dentro y fuera de la institución.

Con lo antes citado, es preciso concluir que la calidad de vida laboral y el desempeño profesional son variables que se correlacionan significativamente, por lo que nos indica que se tiene que trabajar en entablar ambientes institucionales saludables y mejorar cada vez mas el clima laboral que legitimase condiciones apropiadas para que el colaborador asistencial perfecciones sus competencias profesionales y por ende logre legitimar la calidad de atención a los usuarios externos de la institución.

Referente a la primera hipótesis específica, se descubrió que no hay una correlación entre el bienestar individual y el desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres; concluyendo que dichas variables actúan independientemente entre si. Para reforzar dicho resultado tenemos a: Hurtado (2017) quien determinó que no existe una correlación entre el bienestar individual con el desempeño laboral en el personal de enfermería de las secciones críticas del nosocomio Sergio Bernales, Comas. No obstante, Lopez (2018) no afirma los resultados anteriormente dichos, puesto que en su estudio encontró que el apoyo directivo se correlaciona de una manera directa con el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería del área quirúrgico del nosocomio Cayetano Heredia, Lima; determinando que, si una variable presenta niveles altos la otra también lo mostrará o inversamente. Del mismo modo, Alarcón y Astañague (2018) en su investigación encontraron que

existe una correlación directa entre el apoyo directo y el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería del Centro de Salud Goyeneche, Arequipa.

Se muestra también que más del 83% de los encuestados muestran niveles de medio a bajo de bienestar individual, y al encontrar que no tiene alguna asociación con el desempeño profesional, no le resta la importancia a este resultado; por lo que, el trabajo en equipo en cumplimiento de los objetivos institucionales y el desarrollo personal, se asocian con otros factores tanto internos como externos que se están dando actualmente dentro de la institución de salud.

Referente a la segunda hipótesis específica, se descubrió que no hay una correlación entre las condiciones y medio ambiente y el desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres; concluyendo que dichas variables actúan independientemente entre sí. Para reafirmar dicho resultado tenemos a: Hurtado (2017) quien halló que no existe una correlación entre las condiciones y medio ambiente con el desempeño laboral en el personal de enfermería de las secciones críticas del nosocomio Sergio Bernales, Comas. Por otro lado, Alarcón y Astañague (2018) niegan las afirmaciones anteriormente dadas, ya que encontraron que existe una correlación directa entre los recursos psicológicos y organizacionales y el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería del Centro de Salud Goyeneche, Arequipa; concluyendo que si una variable presenta niveles altos la otra también lo mostrará o inversamente.

Se da a relucir también que más del 81% de los evaluados muestran niveles de medio a bajo de condiciones y medio ambiente, y al hallar que no tiene alguna asociación con el desempeño profesional, no le resta la importancia a este resultado; por lo que, los contextos físicos, la disposición laboral y los factores ambientales generan agotamiento físico y mental, asociándose con otros factores tanto internos como externos que se están dando actualmente dentro de la institución de salud.

Referente a la tercera hipótesis específica, se descubrió que hay una correlación directa entre la organización y el desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres; concluyendo que si una variable presenta niveles altos la otra también lo mostrará o inversamente. Para ratificar dicho resultado tenemos a: López (2018) en su investigación encontró que la carga de trabajo se correlaciona de una forma directa con el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería del área quirúrgico del nosocomio Cayetano Heredia, Lima. Hurtado (2017) quien comprobó que existe una correlación entre el bienestar logrado a través del trabajo con el desempeño laboral en el personal de enfermería de las secciones críticas del nosocomio Sergio Bernales, Comas.

Se da a conocer también que más del 67% de los evaluados exponen niveles de medio a bajo de organización, y al hallar que existe una correlación directa con el desempeño profesional; se recalca que la mala comunicación junto con inadecuado desarrollo y actualización organizacional genera un desempeño laboral no muy fructífero para el beneficio en común, especialmente para la comunidad.

Referente a la cuarta hipótesis específica, se descubrió que no hay una correlación entre el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres. Por otro lado, Alarcón y Astañague (2018) contradice dichos resultados con su investigación, la cual encontraron que existe una correlación directa entre la demanda de trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería del Centro de Salud Goyeneche, Arequipa; concluyendo que si una variable presenta niveles altos la otra también lo mostrará o inversamente. Así mismo, Lopez (2018) en su estudio halló que la motivación intrínseca se correlaciona de una forma directa con el desempeño profesional en el personal asistencial de enfermería del área quirúrgico del nosocomio Cayetano Heredia, Lima. También, Hurtado (2017) encontró que existe una correlación entre el bienestar logrado a través del trabajo con el desempeño laboral en el personal de enfermería de las secciones críticas del nosocomio Sergio Bernales, Comas.

Se comenta también que más del 95% de los encuestados muestran niveles de medio a bajo de bienestar logrado a través del trabajo, y al hallar que no tiene alguna asociación con el desempeño profesional, no le puede restar la importancia; por lo tanto, la motivación al trabajo, el cumplimiento de objetivos y las relaciones interpersonales, están asociados con otros factores tanto internos como externos que se están dando actualmente dentro de la institución de salud.

Finalmente, se ha evidenciado que existe una correlación directa entre la calidad de vida laboral y el desempeño profesional. En otro contexto, se puede afirmar que el sentirse orgulloso, identificado y valorado institucionalmente, teniendo bien claro los objetivos y funciones se formará un adecuado desempeño profesional (Cabezas, 1998).

## VI. Conclusiones

Después del raciocinio de los resultados, finalizo en generalizar lo determinado en la población estudiada que fue el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020; que:

Primera: Existe una correlación directa débil entre las variables calidad de vida laboral y el desempeño profesional ( $\rho = ,217^*$ ), ( $p < 0,05$ ). Concluyendo que, a mayores niveles de calidad de vida, mayor será el desempeño profesional o viceversa.

Segunda: No existe correlación entre el bienestar individual y el desempeño profesional ( $\rho = ,141$ ), ( $p > 0,05$ ). Concluyendo que, tanto el bienestar individual y el desempeño profesional son independientes entre sí.

Tercera: No existe correlación entre las condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional ( $\rho = ,139$ ), ( $p > 0,05$ ). Concluyendo que, tanto las condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional son independientes entre sí.

Cuarta: Existe correlación directa débil entre la organización y el desempeño profesional ( $\rho = ,288^{**}$ ), ( $p < 0,05$ ). Concluyendo que, a mayores niveles de organización, mayor será el nivel de desempeño profesional (o viceversa).

Quinta: No existe correlación entre el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional ( $\rho = -,100$ ), ( $p > 0,05$ ). Concluyendo que, tanto el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional son independientes entre sí.

## **VII. Recomendaciones**

- El personal asistencial de un centro de salud, debería participar en el desarrollo y ejecución de talleres vivenciales para mejorar las relaciones interpersonales creando así una armonía en el centro de trabajo
- Creación de espacios recreativos y de relajación en el centro de salud que ayuden a mejorar la calidad de vida del personal asistencial y por lo tanto una mejor atención en el paciente
- Fomentar el estudio de personal externo para conocer y evaluar las competencias profesionales del personal asistencial
- Realizar una mayor inversión en la calidad de vida del trabajador para que pueda brindar un mejor desempeño laboral

## 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.
- Agüero, B. (2019). *Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Alarcón, Y. y Astañague, J. (2018). *Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería”, Hospital Goyeneche, Arequipa*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5134/ENalcoym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Al-Otaibi, R. (2020). *The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital, Saudi Arabia*. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 8(02), 107. Recuperado de: [https://www.scirp.org/html/3-2830474\\_100349.htm](https://www.scirp.org/html/3-2830474_100349.htm)
- Albenaci, S. (2013). *Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores de la salud*. *Alternativas en Psicología*. Revista Semestral (28).
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme C.A. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bakhshi, E., Gharagozlou, F., Moradi, A., & Naderi, M. R. (2019). *Quality of work life and its association with job burnout and job performance among Iranian healthcare employees in Islamabad-e Gharb*. *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 8(2), 94-101. Recuperado de: <https://johe.rums.ac.ir/article-1-336-en.pdf>
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutierrez.
- Bohórquez, M. (2007). *Artículo sobre concepto de desempeño laboral con aportaciones de autores varios*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-dedesempeno-laboral#scribd>

- Cabezas, C. (1998). *Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional*. *Revista Formación Médica Continuada*, 5, 491-492
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Creswell, J. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed approaches*. (3ª edición). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Domínguez, L. Ramírez, A. y García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. *Revista Nacional de administración*, 4 (1) : 59-70.
- Easton, S. y Van Laar, D. (2012). *Use manual for the Work- Related quality of life (WRQoL) Scale a Measure of Quality of Working Life*. United Kingdom: university of Portsmouth.
- Elhalim, W. Ahmed, M. Soliman, E. y Shazly, M. (2018). *Staff Nurses' Performance Obstacles and Quality of Work Life at Benha University Hospital*. *IOSR J Nurs Health Sci*, 7, 65-71. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/Staff-Nurses%27-Performance-Obstacles-and-Quality-of-Elhalim-Ahmed/e93d7c9044d4f6413e432f0d32210a4f1050b38a?p2df>
- 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.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional*. Enfoque Integral. México: Noriega Editores.
- George, R. y Stephen, G. (2006). *Principios de la administración básica*. Recuperado de <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6022o>
- Havlovic, S. (1991). *Quality of work life and human outcomes*. *Industrial Relations*, 30(3), 469-479
- Hernández, I. Lumbreras, M. Méndez, P. Rojas, E. Cervantes y M. Juárez, C. (2017). *Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala*. *Salud Publica Mex.* r;59(2):183-192. Spanish. doi: 10.21149/7758. PMID: 28562719.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición, México: McGraw Hill.



- Herrera, D. (2016). *Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Callao.
- Herzberg, F. Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley and Sons.
- Hurtado, P. (2017). *Calidad de vida laboral y desempeño profesional de Enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Sergio Bernales*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Jenkins, D. (1983). *Quality of working life: Trends and directions*. En H. Kolodny y H. Van Beinum (Eds.), *The quality of working life and the 1980s*. New York: Praeger.
- Larrañaga, J. (1974). *La evaluación de eficiencia del personal*. Caracas: Ceper. UCAB
- Lopez, I. (2018). *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Maldonado, S. Toledo, M. y López, V. (2010). *Desempeño laboral del personal administrativo que maneja los procesos de contratación en una universidad pública*. Universidad Autónoma de Baja California. Recuperado de: [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16\\_15\\_desempeno\\_Laborla.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16_15_desempeno_Laborla.pdf)
- Ministerio de Salud. (2017). *Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud. PARSALUD II*. Lima, Perú.
- Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. En UPIICSA XVII, VII, 50-51. Recuperado de: [https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n\\_del\\_Desempe%C3%B1o\\_Laboral](https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral)
- Moreno, E. (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 César Vallejo). Lima, Perú.
- Motowidlo, S. Borman, W. y Schmit, M. (1997). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. *Human Performance*, 10, 71–83.

- Nadler, D. y Lawler, E. (1983). *Factors influencing the success of labor management quality of work life projects*. Journal of Occupational Behavior, 1 (1): 53-67.
- Newman, K. Taylor, U. y Chansarkar, B. (2002). *The nurse satisfaction, service quality and nurse retention chain: implications for management of recruitment and retention*. J Manag Med, 16 (4-5), 271-291.
- Nursalam, N., Fardiana, A., Asmoro, C. P., & Fadhillah, H. (2018). *the Correlation between the Quality of nursing Work life and Job Performance*. Indian Journal of Public Health Research & Development, 9(10), 330-335. Recuperado de: <http://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijphrd&volume=9&issue=10&article=064>
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Estadísticas sanitarias mundiales*. pp.12-37. Suiza: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Declaration of workers health*. Stresa, Italia: OMS.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Rafiei, S. Kiaiei, M. Sadeghi, P. Makhtoomi, V. y Asghari, D. (2019). *Assessing the Moderating Role of Job Burnout on the Relationship between Quality of Working Life and Job Performance among Nursing Staff of Teaching Hospitals Affiliated to Qazvin University of Medical Sciences*. Jhosp. 17 (4) :47-55. Recuperado de: <https://jhosp.tums.ac.ir/article-1-6024-en.html>
- Ramirez, R. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual* (Tesis de Doctor, Universidad Autónoma de Madrid). Madrid, España. Recuperado de: [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525\\_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1)
- Robbins, A. Stephen, P. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2010). *Calidad de vida laboral en profesionales de la salud*. Revista Calidad Asistencial, 25(6), 318-320.
- Rodney, F. y Paulo, P. (2018). *La Calidad en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de Gestión Hospitalaria*. Revista de Ciencias Administrativas, 6(11), 4- 11. Brasil. Recuperado de: <https://revistas.unlp.edu.ar>

- Salas, R. (2005). *La evaluación en la educación superior contemporánea* (2a edición). San Francisco de Macorís: Universidad Católica Nordestana.
- Salas, R. Díaz, L. y Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. *Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617
- Sikula, A. y Andrew, F. (1982). *Administración de Recursos Humanos en empresas*. 35-39.
- 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.
- Torres, A. (2014). *Percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconomicos de los adultos afiliados al Seguro Integral de Salud del Puesto de Salud de Shecta Independencia-Huaraz*. (Tesis de Magister, Universidad Católica Los Ángeles). Chimbote, Huaraz. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/367/CALIDAD\\_DE\\_ATENCION\\_TORRES%20PECHE\\_AMPARITO\\_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/367/CALIDAD_DE_ATENCION_TORRES%20PECHE_AMPARITO_ELIZABETH.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vallejo, M. (2016). *Calidad de vida profesional, estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital de Chancay*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Chancay, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15036/Vallejo\\_C\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15036/Vallejo_C_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES					Nivel de Medición	
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el bienestar individual y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre organización y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre el bienestar individual y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre las condiciones y medio ambiente y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la organización y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre el bienestar logrado a través del trabajo y el desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020.</p>	<b>Variable: Calidad de vida laboral</b>					Escala Ordinal	
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Rangos</b>		
		Bienestar individual	Trabajo en equipo Misión organizacional	1 - 14	Ordinal	Bajo 14-22 Medio 23-31 Alto 32-42	BAJO 55 - 91	
		Condiciones y medio ambiente	Insumos de calidad Ambiente grato	15 - 26	Ordinal	Bajo 12-19 Medio 20-27 Alto 28-36		MEDIO 92 - 128
		Organización	Comunicación afectiva	27 - 40	Ordinal	Bajo 14-22 Medio 23-31 Alto 32-42		ALTO 129 - 165
		Bienestar logrado a través del trabajo	Habilidades Imagen del trabajo Satisfacción	41 - 55	Ordinal	Bajo 15-24 Medio 25-34 Alto 35-45		
		<b>Variable: Desempeño profesional</b>					Escala Ordinal	
		Orientación de resultados	Trabajo	1 - 3	Ordinal	Malo 3-5 Regular 6-10 Bueno 11-15		
		Calidad	Eficiente / eficaz	4 - 8	Ordinal	Malo 5-8 Regular 9-16 Bueno 17-25	MALO 20 - 33	
		Relaciones interpersonales	Comunicación	9 - 11	Ordinal	Malo 3-5 Regular 6-10 Bueno 11-15	REGULAR 34 - 67	
Iniciativa	Ideas de mejora	12 - 15	Ordinal	Malo 4-7 Regular 8-14 Bueno 15-20	BUENO 68 - 100			
Trabajo en equipo	Identificación con lo demás	16 - 17	Ordinal	Malo 2-4 Regular 5-7 Bueno 8-10				
Organización	Planificación	18 - 20	Ordinal	Malo 3-5 Regular 6-10 Bueno 11-15				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA UTILIZADA
<p><b>Tipo:</b> Básica-transversal con un enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético–deductivo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo-correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>	<p><b>Población:</b> Para este trabajo de investigación la población a investigar estuvo conformada por todo el personal asistencial que laboran en el centro de salud, que bienen a ser 80 profesionales, que a su vez constituye a la muestra de estudio.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Población total: 92 profesionales.</p>	<p><b>Técnica e instrumento:</b> Según Creswell (2009) La encuesta recoge las apreciaciones de un conjunto de personas que participan voluntariamente mediante un consentimiento informado para la investigación.  Según Arias (2012) El cuestionario es un instrumento esencial, por su facilidad en la recolecta de la información que se quiere obtener.</p> <p><b>Variable: Calidad de vida laboral:</b> Fernandez (2010) la calidad de vida laboral con el trabajador que forma parte del área asistencial específicamente de enfermería quien lo expresa como la sensación de sentirse bien que se emerge de la proporción que el paciente o usuario percibe entre la cantidad de servicios de la profesión y los requerimientos psicológico, de la organización que se cuenta para hacer frente a las necesidades existentes.</p> <p><b>Variable: Desempeño profesional:</b> Bohórquez, (2006) el desempeño laboral lo determina como el grado de actuación de lo logrado por el colaborador en el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización en un tiempo asignado como actúa afronta situaciones en su entorno laboral para cumplir con sus tareas encomendadas lo que le permite demostrar su capacidad de trabajo.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Se hará un análisis descriptivo con los resultados obtenidos mediante una prueba estadística que describe el comportamiento de cada variable, los que serán presentados a través cuadros estadísticos y gráficos.</p> <p><b>Presentación de datos:</b> Con esta información se realizaron tablas de frecuencia y tablas de consistencias, asimismo se utilizó gráficos que permitieron identificar la proporción de datos o respuestas disponibles para su análisis.</p>

## Anexo 2

### CUESTIONARIO “CALIDAD DE VIDA LABORAL”

Autores: Hernández et al. (2016)

Adaptación y Estandarización: Hurtado (2017) Perú

A cada una de las frases debe responder según crea conveniente, poniendo una X en la casilla correspondiente:

			Malo	Regular	Bueno
1	D1	Comunicación fluida entre el equipo de trabajo			
2	D1	Identificación con la misión de su institución			
3	D1	Mantenimiento de materiales biomédicos			
4	D1	Considera que la Evaluación que recibió es justa			
5	D1	Retroalimentación de compañeros y superiores por la evaluación de trabajo			
6	D1	Ambiente de trabajo grato			
7	D1	Jefe inmediato satisface las necesidades			
8	D1	Jefe se interesa por resolver problemas			
9	D1	Ayuda de compañeros			
10	D1	Desarrollo personal en el trabajo			
11	D1	Instalaciones limpias en el trabajo			
12	D1	Tengo planes de jubilación			
13	D1	Funciones definidas en mi trabajo			
14	D1	Reconocimiento en mi puesto de trabajo			
15	D2	Medio ambiente donde laboró			
16	D2	Estabilidad laboral actualmente			
17	D2	Contribución de trabajo al logro de objetivos comunes			
18	D2	Derecho habiente			
19	D2	Calidad de insumos de calidad			
20	D2	Fatiga muscular al concluir la jornada laboral			
21	D2	Seguridad frente a contagios tóxicos			
22	D2	Beneficios para mi condición laboral			
23	D2	Calidad de la tecnología para el desarrollo de mi trabajo			
24	D2	Relación fluida entre equipos			
25	D2	Mi salud general actualmente			
26	D2	Presión laboral que percibo			
27	D3	Conflictos resueltos a través del dialogo			
28	D3	Libertad de expresión sin temor a represalias			
29	D3	Creatividad e innovación			
30	D3	Oportunidad de ascenso			
31	D3	Jefe estimula innovación			
32	D3	Fomento de trabajo en equipo			
33	D3	Motivación para ser proactivo en mi trabajo			
34	D3	Colaboración que recibo por parte de mis compañeros			
35	D3	Interés laboral por mi centro de trabajo			
36	D3	Disposición de apoyo en mi centro de trabajo			
37	D3	Pertenencia institucional			
38	D3	Preparación e inducción al puesto			
39	D3	Manuales actualizados			
40	D3	Me identificó con mi servicio			
41	D4	Identificación con la institución que trabajo			
42	D4	Creatividad, innovación y motivación en el trabajo			
43	D4	Reconocimiento de clientes			
44	D4	Como percibo mi nivel de vida			
45	D4	Uso de mis habilidades y potencialidades			
46	D4	Posibilidad en el trabajo			
47	D4	Equilibrio laboral y personal			
48	D4	Remuneración para el puesto que desempeño			
49	D4	Logro de metas institucionales			
50	D4	Relación con compañeros de trabajo			
51	D4	Satisfacción en el trabajo			
52	D4	Relevancia social dentro de mi trabajo			
53	D4	Tiempo libre para compartir con mi familia			
54	D4	Muestras de gratitud por parte de mi jefe			
55	D4	Responsabilidad laboral			

## CUESTIONARIO “DESEMPEÑO PROFESIONAL”

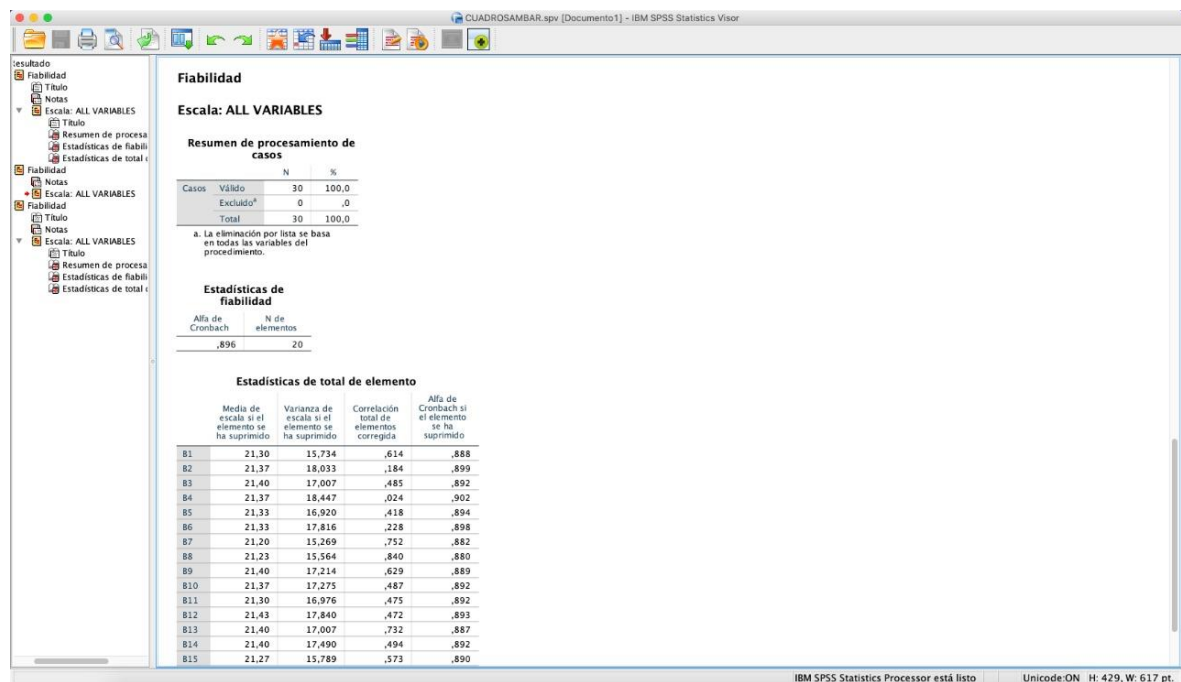
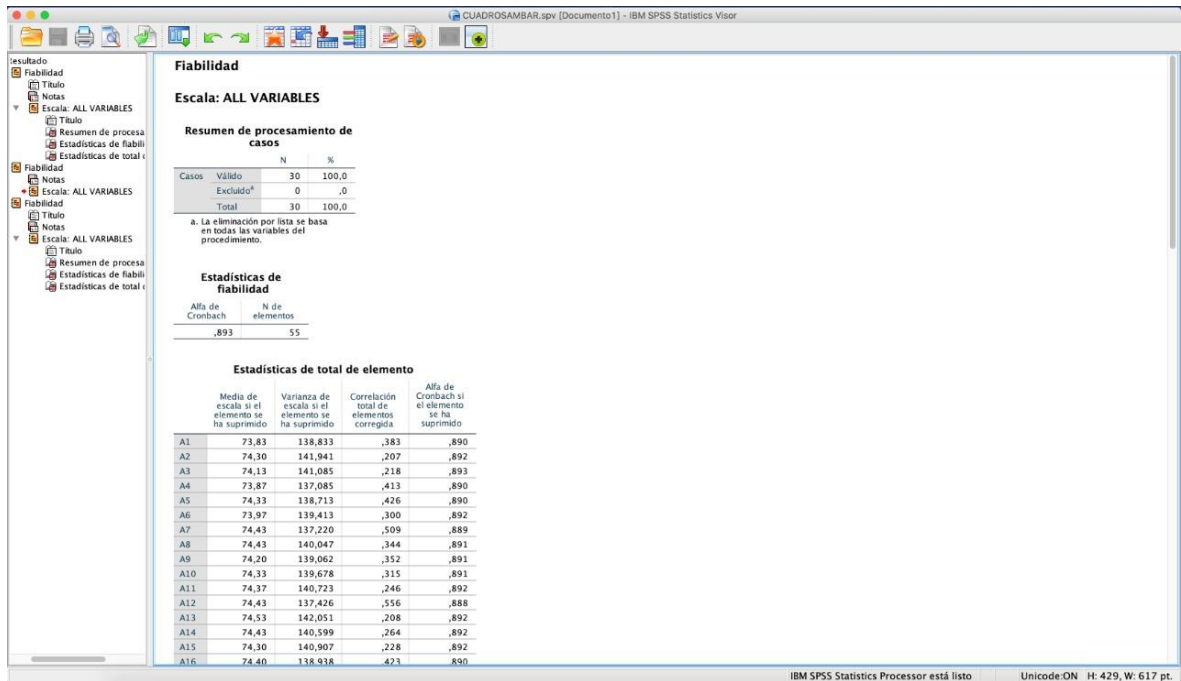
Autor: Hospital San José, Callao (2017)

Adaptación y Estandarización: Hurtado (2017) Perú

A cada una de las frases debe responder según crea conveniente, poniendo una X en la casilla correspondiente:

			Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
1	D1	Termina su trabajo oportunamente					
2	D1	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	D1	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4	D2	No comete errores en el trabajo					
5	D2	Hace uso racional de los recursos					
6	D2	No Requiere de supervisión frecuente					
7	D2	Se muestra profesional en el trabajo					
8	D2	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9	D3	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	D3	Brinda una adecuada orientación a los clientes					
11	D3	Evita los conflictos dentro del equipo					
12	D4	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	D4	Se muestra asequible al cambio					
14	D4	Se anticipa a las dificultades					
15	D4	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	D5	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	D5	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
18	D6	Planifica sus actividades					
19	D6	Hace uso de indicadores					
20	D6	Se preocupa por alcanzar las metas					

# Anexo 3







# Anexo 5

BASEPILOTOAMBAR.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

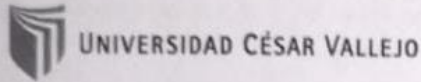
Visible: 77 de 77 variables

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
6	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
7	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
8	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1
9	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
10	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
11	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1
13	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
14	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
17	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
18	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	3	3	1	1	1
20	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
21	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
22	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
24	2	2	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3
25	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	3
26	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
28	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
29	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
31																		
32																		
33																		

Vista de datos    Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode ON

Anexo 6



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 7 de diciembre de 2020  
Carta P. 960-2020-EPG-UCV-LN-FOSL01/J-INT

Dr.  
Claudio Ramírez Atencio  
Director general  
DIRIS LIMA NORTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a HEREDIA PACHAS, GLADYS AMBAR; identificada con DNI N° 44410499 y con código de matrícula N° 7002325000; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador HEREDIA PACHAS, GLADYS AMBAR asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

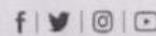
Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 7



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento es proporcionar al encuestado una clara explicación sobre el objetivo y uso posterior de la información recabada. La encuesta que se le va a presentar, es parte de un trabajo académico que se realiza en el marco del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la maestría en Gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo; el proyecto titulado **“Calidad de vida laboral y desempeño profesional en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020”**, es conducido por la investigadora **Gladys Ambar Heredia Pachas**, la información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente con fines académicos y estadísticos.

La participación en este estudio será voluntaria y tendrá una duración máxima de 15 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen solo dos alternativas. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta sincera y honesta ya que el cuestionario es anónimo, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar del cuestionario. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer las preguntas que considere necesarias en cualquier momento durante su participación, igualmente, puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento que usted lo desee sin que eso le perjudique de ninguna forma. Si alguna pregunta no le parece pertinente o le resulta incómodo tiene usted el derecho a no responder y hacérselo saber al investigador.

Le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, con fines académicos, ya que me han informado acerca del propósito de la investigación y la información recabada será manejada de manera confidencial y una copia de este documento quedará en mi poder

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del encuestado

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de la investigadora

Lima, ..... diciembre del 2020