



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en el
personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna –
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Suricallo Flores, Nelida Marisol (ORCID: 0000-0003-2082-8801)

Ticona Vilca, Doris Marleny (ORCID: 0000-0002-0353-0838)

ASESOR:

Mag. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

HUARAZ –PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres que nos brindaron aportes invaluableles que nos servirán en nuestro día a día, siendo fuente de inspiración y alegría en cada meta alcanzada ya que estuvieron motivándonos constantemente para alcanzar nuestros objetivos y en el desarrollo de nuestras carreras. Gracias por que estuvieron apoyándonos en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos conocimientos y apoyo, al Mg. Davis quien compartió con nosotras sus conocimientos y nos guio a través de cada una de las etapas de esta investigación para lograr alcanzar los resultados que buscábamos.

A los directivos, personal administrativo y asistencial de la Clínica quienes gustosos contribuyeron en esta investigación.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, su aliento cotidiano, su confianza inamovible. Sin ellos esto no hubiese sido posible...

A todos ellos, nuestro más profundo agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Baremo de calificación general de calidad de vida laboral	15
Tabla 2: Baremos de dimensiones de calidad de vida laboral	15
Tabla 3: Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	19
Tabla 4: Coeficiente de correlación la calidad de vida laboral y bienestar psicológico	21
Tabla 5: Correlación de la dimensión bienestar general y la variable bienestar psicológico	22
Tabla 6: Correlación de la dimensión interrelación trabajo hogar y la variable bienestar psicológico	23
Tabla 7: Correlación de la dimensión trabajo-satisfacción y la variable bienestar psicológico	23
Tabla 8: Correlación: de la dimensión condiciones laborales y la variable bienestar psicológico	24
Tabla 9: Correlación: Dimensión control de trabajo y la variable bienestar psicológico	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Prueba de normalidad variable: Calidad de Vida	20
Figura 2: Prueba de normalidad variable: Bienestar Psicológico	20
Figura 3: Gráfico de dispersión. Correlación entre variables	22

RESUMEN

Este trabajo tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica de Tacna, 2021. La muestra estuvo conformada por 110 trabajadores, entre personal sanitario (enfermeras, técnicas de enfermería, técnicos de laboratorios, asistentes de consultorio, entre otros) y personal administrativo. Se utilizó la escala abreviada de calidad de vida laboral (WRQoL) y el cuestionario bienestar psicológico (BIEPS-A). La investigación fue de tipo básica-descriptiva y con diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. En relación a los resultados evidenciaron la correlación de la segunda variable y las dimensiones de la primera, obteniendo los siguientes valores: en la dimensión Bienestar general (Rho: 0.666) existe una relación alta y directa, interrelación trabajo – hogar (Rho:0.602) relación moderada y directa, trabajo y satisfacción (Rho: 0.754) relación directa y alta, condiciones laborales (Rho: 0.539) relación directa y moderada y control en el trabajo (Rho:0.594) relación directa y moderada. Se concluye que existe correlación moderada directa entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021, puesto que el nivel de significancia es de $p=0,000$ ($p<0.05$) y el coeficiente de correlación de Spearman equivale a 0,651.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, bienestar psicológico, personal sanitario, clínica de salud.

Abstract

The objective of this work was to determine the relationship between the quality of work life and the psychological well-being of the health and administrative personnel of a clinic in Tacna, 2021. The sample consisted of 110 workers, among health personnel (nurses, nursing technicians, technicians of laboratories, office assistants, among others) and administrative staff. The CVL of WRQoL and the BIEPS-A of Casullo were used. The research was of a basic-descriptive type and with a non-experimental, correlational descriptive and cross-sectional design. In relation to the results, they evidenced the correlation of the second variable and the dimensions of the first, obtaining the following values: in the general well-being dimension (Rho: 0.666) there is a high and direct relationship, work-home interrelation (Rho: 0.602) moderate and direct relationship, work and satisfaction (Rho: 0.754) direct and high relationship, working conditions (Rho: 0.539) direct and moderate relationship and control at work (Rho: 0.594) direct and moderate relationship. It is concluded that: There is a direct moderate correlation between the quality of work life and the psychological well-being of the health and administrative staff of a clinic in Tacna, 2021, since the level of significance is $p = 0.000$ ($p < 0.05$) and the coefficient Pearson's correlation equals 0.651.

Keywords: Quality of work life, psychological well-being, health personnel, health clinic.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista de Huidobro (2020) la calidad de vida laboral [CVL] del personal sanitario y administrativo en un centro de salud es un objetivo deseado por la dirección o la gerencia, debido a que, en este contexto de emergencia sanitaria, es necesario contar con un personal que experimente situaciones positivas y satisfactorias en su ambiente de trabajo. De esta manera, los trabajadores podrían poner sus capacidades técnicas y socio emocionales al servicio de la organización y de los usuarios o clientes. Según Alves, Cirera y Carlos (2013) afirmaron que, desde hace algunos años, los empresarios y gerentes corporativos están enfocándose en optimizar la calidad de vida de sus trabajadores bajo la premisa que un trabajador que labora en condiciones positivas, satisfactorias y de calidad, produciría entonces mejores bienes y ofrecerá un mejorservicio a los clientes.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] (2021) comparó las actuaciones de los países con el objeto de medir el bienestar para alcanzar una vida mejor, entre los criterios que avalúan está el equilibrio trabajo-vida, entre otros. Esta organización internacional señala que las condiciones laborales a nivel mundial no son las ideales, ya que se observa problemas que los asalariados sufren, tales como: bajas remuneraciones percibidas que no logran cubrir sus necesidades fundamentales de sus familias, condiciones inadecuadas de trabajo, ausencia de beneficios laborales, problemas de clima organizacional, entre otros problemas.

Lo expuesto líneas arriba, refleja un déficit de CVL. Asimismo, la CVL no es una variable aislada, pues también afecta otros aspectos en la vida laboral, tales como la satisfacción, la motivación laboral, el trabajo en equipo y, también en un aspecto importante, como el bienestar psicológico de los trabajadores, por ende, si en la organización no mantiene un ambiente saludable, ni cumple con ciertas características que indica la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019)

tales como: seguridad, valor, equidad y respeto por el trabajador; lo cual permite percibir mejores condiciones que a su vez genera bienestar psicológico.

Si se repasa el panorama de la CVL en el mundo, se encuentra que la OIT, (2019) publicó recientemente un informe titulado “Condiciones de Trabajo” y en él se informa que son muchos los aspectos involucrados en la definición de CVL entre los cuales se mencionan los siguientes: competencias laborales, remuneración, jornada laboral, entorno físico, tiempos establecidos para cumplir con el trabajo, perspectivas de desarrollo laboral, entre otros. Asimismo, la OIT (2019) señala que: “En muchos países de la Unión Europea, la mayoría de los trabajadores laboran menos de 48 horas”. Ello implica que en Europa se prioriza la calidad del trabajo en contraste a la cantidad de trabajo invertido. También, se señala en este informe que la mayor parte de los trabajadores de Europa hacen un trabajo muy intenso, lo que podría aumentar los riesgos de sufrir algunos trastornos psicológicos. Asimismo, este informe también señala que aproximadamente, la mitad de los trabajadores en el mundo, se exponen a riesgos físicos. Por otro lado, se informa también en este documento que las remuneraciones que ganan los trabajadores dependen de dos factores fundamentales: el nivel de formación técnica y/o académica y el género.

En Japón, se demostró que 1 456 trabajadores murieron por trabajo excesivo en el año 2017. Así también la OIT (2019) refirió que Asia es uno de los continentes donde las personas laboran con más horas de trabajo, ya que un 29% trabajaron más de sesenta horas a la semana. Según la OCDE (2021) en América latina, México es el país que cuenta con más horas de jornada laboral, donde un empleado llega a laborar hasta 2 225 horas, seguido por Chile donde un empleado llega a laborar 1 973 horas por un año.

A nivel nacional, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) señala que la población en el Perú con empleo adecuado o empleo de calidad, es de alrededor del 60% de la PEA (Población Económicamente Activa). Es decir, el 40% de la PEA nacional no presentaría buenos indicadores de calidad de vida en su centro de trabajo.

En ese sentido, Jaque (2019) en un estudio realizado en los enfermeros del Hospital Nacional Cayetano Heredia (Lima) halló que la calidad de vida laboral estaba asociada en forma significativa con el bienestar psicológico. También encontró un bajo nivel de calidad de vida laboral en un 53% de la muestra de enfermeras.

En una importante clínica sanitaria ubicada en el distrito y provincia de Tacna, se logró verificar la existencia de dificultades en las relaciones interpersonales, baja autoestima, alto nivel de ansiedad, insuficiente bienestar psicológico, deficiente autovaloración personal y profesional, entre otros problemas por parte de los profesionales asistenciales y administrativos de este centro sanitario privada que viene prestando sus servicios en el distrito y provincia de Tacna.

Lograr el pleno bienestar psicológico es una de las metas de todo individuo, cualquiera sea su condición, estado civil, edad, género o nacionalidad. Sin embargo, el bienestar psicológico también puede ser influido por las condiciones psicológicas del individuo como: depresión, ansiedad, delirios, trastornos afectivos, entre otros. Se puede afirmar que es una meta que se busca desde tiempos inmemoriales.

En vista a ello se vio la necesidad de enunciar la pregunta siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de vida laboral y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021?

La presente investigación se justificó de la siguiente manera: En el aspecto teórico, se busca generar una nueva información en las teorías de calidad en la vida laboral y en el bienestar psicológico, y éstas serán puesta a prueba o contrastadas para verificar si los instrumento de recojo de datos puede o no determinar la idoneidad de las dimensiones de ambas variables y generar una nueva información.

Desde el aspecto metodológico, se evidencia el uso de instrumentos válidos y confiables, que permitirá ahondar el estudio de las variables: calidad de vida

laboral y bienestar psicológico. Desde el aspecto práctico es muy conveniente conocer el comportamiento de las variables estudiadas (CVL y BP) porque en esta coyuntura de pandemia que enfrenta Tacna, el Perú y el mundo, es necesario contar con organizaciones o empresas que ofrezcan un grado alto de calidad de vida laboral para sus colaboradores y con un personal sanitario con buen nivel de competencias técnicas.

El objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021. Donde los objetivos específicos son:

- a) Determinar la relación que existe entre bienestar general y bienestar psicológico;
- b) Determinar la relación que existe entre interrelación trabajo - hogar y bienestar psicológico;
- c) Determinar la relación que existe entre trabajo - satisfacción profesional y bienestar psicológico;
- d) Determinar la relación que existe entre condiciones laborales y bienestar psicológico y e) Determinar la relación que existe entre control en el trabajo y bienestar psicológico.

La hipótesis general de investigación planteada en el presente estudio fue: existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el capítulo siguiente se analizaron los estudios hechos previamente tanto a nivel regional, nacional e internacional.

Respecto a algunos trabajos previos, a nivel nacional se realizó un estudio a 223 docentes en una institución educativa pública de Lima para determinar la relación entre calidad vida laboral y bienestar psicológico, su diseño fue no experimental de corte transversal, los instrumentos utilizados fueron el WRQoL (cuestionario de calidad de vida laboral) y el BIEPS-A (cuestionario de bienestar psicológico). Los resultados fueron que existe una relación positiva en ambas variables con un valor $Rho=,302$ y un nivel de significancia de 0.00 ($p<0.05$). (Aquilino et al., 2020)

Se encontró un estudio en una muestra de 185 enfermeros de ambos sexos del hospital nacional Cayetano Heredia de Lima, donde se realizó una investigación con la finalidad de buscar una relación entre los factores calidad de vida laboral y el bienestar psicológico, utilizando dos instrumentos: WRQOL y RYFF. Los resultados demostraron que existe un bajo nivel 53% en CVL y un nivel bajo 65.4% de BP. Por ende, los factores estudiados actúan de manera dependiente (Sotelo, 2019).

Se hizo un estudio al personal de enfermería de un hospital público situado en la capital del país, Lima. Su población estuvo conformada por 169 enfermeras. Se planteó determinar si hay relación entre las variables: calidad de vida laboral y satisfacción laboral. Se emplearon los cuestionarios de WHOQOL BREF de la OMS para evaluar la Calidad de Vida y la Escala de Satisfacción Laboral, lo resultados evidenciaron que existe una correlación positiva y moderada entre ambas variables, Asimismo, se comprobó que existe relación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda respectivamente (Angulo, 2019).

Asimismo, se realizó un estudio a 90 docentes de Lima con el propósito de saber si hay relación entre las variables Calidad de vida laboral (CVL) y bienestar

psicológico. Para ello se utilizaron los instrumentos WRQoL y PWB, teniendo como resultado que la CVL tiene un 37.8% de nivel medio, el 31.1% un nivel bajo y el 31.1% un nivel alto. En relación a la variable bienestar psicológico, el 30% de la muestra se ubicó en nivel alto, seguido de un 27% de nivel regular. Seguidamente, el 26% se ubica en un nivel bajo y, finalmente, el 18% se ubica en un nivel alto. Así mismo, el autor mostró que no existe una relación entre las CVL y BP (Cardozo, 2019).

Otra investigación que se aproxima la relación entre calidad de vida laboral (CVL) de los docentes y el bienestar psicológico (BP). Este estudio tomó como población a 237 profesores de Lima, para ello se emplearon los cuestionarios WRQoL y PWB. Los hallazgos indicaron que la CVL tiene un 65% en un nivel alto, el 12.2% se ubica en un nivel medio. Finalmente, respecto al BP se determinó un 35.9% en nivel moderado y un 3.4% de la muestra se caracteriza por mostrar un elevado nivel, Dichos resultados evidenciaron la existencia de una relación entre la CVL y el BP (Rivas, 2019).

Se realizó un estudio sobre estrés laboral y calidad de vida laboral de integrantes de un estamento policial en Ecuador. Se aplicó la Escala de Calidad de Vida. Los principales resultados fueron los siguientes: se evidenció que los niveles de calidad de vida laboral son satisfactorios para un 60%. En conclusión, no existe correlación entre calidad de vida y el estrés laboral (Pulluquitín, 2019).

Por otro lado, se realizó un estudio para establecer si hay una correlación en las variables estrés y calidad de vida laboral. La muestra estuvo formada por 30 enfermeras de la unidad de emergencia de un hospital de Arequipa. Para recolectar los datos, se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de CVL. La metodología fue descriptiva con diseño correlacional y de tipo transversal. Según los resultados del estudio, se halló la existencia de un 70% de trabajadores con un nivel bueno de calidad de vida laboral y un 30% regular. Asimismo, se llegó a la conclusión que no existe relación significativa entre las variables estudiadas (Huallpartupa, 2018).

Así también, se realizó un trabajo de investigación a 81 enfermeras de un hospital de Arequipa donde el objeto de estudio fue determinar la relación entre (CVL) y el desempeño profesional. Se aplicó el instrumento “cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35) y el cuestionario de competencias profesionales “. Los resultados evidenciaron que el 44% perciben una buena CVL, con una relación significativa ($P < 0.05$), cabe mencionar que existen aspectos dentro de las dimensiones que requieren ser mejoradas para elevar la calidad de vida laboral. (Alarcón et al., 2018).

En relación a trabajos previos a nivel local, se encontró un estudio en una población de 169 sujetos de género masculino y femenino pertenecientes a una parroquia de Tacna. En dicha investigación se buscó conocer si hay relación en las variables religión y bienestar psicológico. Para ello se usó la Escala BIEPS-A. El método utilizado fue descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y de estudio no probabilístico. Dicho estudio obtuvo como resultado que el 59.8% de la muestra presenta un alto nivel de bienestar psicológico. El autor concluyó que existe asociación estadísticamente significativa entre las variables. Señala que mientras mayor nivel de religiosidad existe, entonces también será mayor el nivel de bienestar psicológico (Quenta, 2018).

Asimismo, se efectuó un estudio a 100 docentes de una institución educativa estatal; con el objetivo de encontrar el vínculo entre calidad de vida laboral y el estrés en el trabajo. Como herramientas utilizaron el cuestionario CVL y la escala de Maslach. Su metodología fue correlacional, transversal, cuantitativa y no experimental. Finalmente, se halló relación significativa entre las variables estudiadas. Esto significa que, mientras se incrementa o aumenta la calidad de vida laboral, se reduce el estrés en el trabajo en el personal docente (Silverio, 2018).

Otra investigación realizada en Argentina incluyó a una población que estuvo conformada por 12 adultos con edades que oscilan entre 22 y 44 años. Esta investigación, tuvo como propósito conocer y describir la variable de bienestar psicológico en adultos. Dicho estudio tuvo un enfoque cualitativo, no experimental transversal. El instrumento utilizado fue la Escala de Bienestar Psicológico Adultos

(BIEPS-A). Finalmente, los resultados manifestaron que el 66.7% se ubicó en un nivel promedio (Conturso, 2017).

Blumberga y Olava (2016) en Letonia propusieron investigar la relación entre la calidad de vida laboral, el bienestar psicológico del personal de enfermería hospitalaria se encuestó a 56 enfermeras y médicos. Los resultados permitieron determinar que la calidad de vida profesional como satisfactoria y el bienestar psicológico con un nivel medio, evidenciando una correlación positiva entre las variables.

A continuación, se presentan los contenidos conceptuales y las teorías de ambas variables que se estudió en la presente tesis.

Modelo teórico de Van Laar, Edwards y Easton (2012)

Son aquellas experiencias vividas que se derivan en un nivel de bienestar percibido, ocasionado por la valoración de los factores objetivos (ambiente laboral) y los factores subjetivos (satisfacción y estrés) propias de la organización así mismo plantearon un modelo compuesto por seis dimensiones: bienestar general, interfaz de trabajo, satisfacción laboral, condiciones de trabajo, control en el trabajo, estrés laboral.

Los autores ampliaron su proposición basada en estudios de campo (ambientes laborales reales) y con ello lograron ampliar los modelos teóricos sobre calidad de vida laboral, mejorando y optimizando contenidos teóricos de otros autores importantes tales como Maslow y Herzberg.

Salazar (2018) quien sigue la perspectiva de Herzberg, sugiere que la percepción de bienestar del trabajador es producto también de la influencia significativa de todas aquellas características del entorno laboral y de los aspectos propios de las funciones y procedimientos laborales que el trabajador debe desempeñar. Comprender la relación entre las condiciones laborales y el estado de bienestar del trabajador, ha permitido que las organizaciones alcancen mejores niveles de productividad y calidad.

El modelo teórico de Van Laar, Edwards y Easton (2007, citados en Flores, 2017) se nutre de la perspectiva de Maslow, cuando afirman que cuando los trabajadores no están satisfechos con sus remuneraciones, con su seguridad, con condiciones de infraestructura en el trabajo o con el clima laboral, entonces estos mismos trabajadores tienen mayores probabilidades de sufrir inestabilidad laboral y lo más probable es que renuncien o abandonen su puesto de trabajo.

Modelo multidimensional de bienestar psicológico de Ryff. (2006)

El bienestar es multidimensional y no solo se trata de la felicidad o de las emociones positivas, donde el individuo desarrolla capacidades para lograr un crecimiento personal teniendo una vida exitosa completa y equilibrada; sintiéndose altamente satisfechos con la vida con un sentido de significado o propósito; de esta manera, las personas presentan un buen nivel de bienestar psicológico, con las siguientes características:

Autoaceptación: está relacionada con la idea de que los individuos deberían sentirse bien con ellos mismos, pero teniendo en cuenta que también poseen limitaciones.

Autonomía plena: aprecia la capacidad de la persona de mantener su propia individualidad en disímiles situaciones sociales, laborales, familiares no preocupa por la opinión de los demás, elegir por sí mismo y no ser influenciado por otros en sus decisiones.

Relaciones positivas con los demás: Se define como: Aquella capacidad para iniciar y mantener relaciones sociales estables y tener amistades en las cuales se pueda depositar la confianza. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: Tener amistades íntimas, tener con quien hablar, tener amistades que le aportan, tener relaciones cercanas y confiar en sus amistades.

Crecimiento personal: menciona que esta dimensión “mide la habilidad de la persona para crear las situaciones que le permita el desarrollo de sus competencias para de esta manera seguir progresando como individuo.”

Dominio del entorno: Esta dimensión es considerada como aquella destreza particular para elegir o establecer ambientes propicios para sí mismos. Los individuos con un alto nivel en esta dimensión tienen una mayor impresión de control sobre el mundo que le rodea.

Propósito en la vida: es cuando el individuo tiene propósitos definidos y la capacidad para precisar sus objetivos de vida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Es básica- correlacional: Su objetivo fue compilar información sobre las características o propiedades de individuos, grupos sociales e instituciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño

El diseño de una investigación es un plan o estrategia ideada para lograr la información que se quiere con el propósito de responder a las preguntas planteadas (Hernández y Mendoza, 2018). Este estudio tuvo un diseño no experimental, descriptivo simple y transversal. Fue no experimental porque el objeto de estudio ya aconteció. Fue descriptivo simple pues busca conocer características de las personas. Fue transversal porque se trata de estudios donde se recogen datos en un momento único (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1. Calidad de vida laboral

Definición conceptual: Es aquella experiencia que tiene el colaborador tanto dentro de la empresa como también lo que trae al trabajo, es decir la experiencia interna y externa del trabajo (Easton, Darren y Van Laar, 2012).

Definición operacional: La variable se evalúa mediante la Escala de Calidad de Vida Laboral de Easton, Darren y Van Laar (2012).

Dimensión 1: Bienestar general. Ítems: 8, 12 y 16

Dimensión 2: Interrelación trabajo – hogar. Ítems: 5, 6, 13, 14, 15, 17 y 19

Dimensión 3: Trabajo y satisfacción. ítems: 1 2 y 3

Dimensión 4: Condiciones laborales. Ítems: 7, 9, 10 y 11

Dimensión 5: Control en el trabajo. Ítems: 4 y 18

Variable 2. Bienestar psicológico

Definición conceptual: Se refiere a la percepción que tiene uno respecto a sus logros como el nivel de satisfacción ya sea de forma positiva o negativa en los diferentes contextos vividos (Casullo,2000).

Definición operacional: La variable se mide mediante el Cuestionario de Bienestar Psicológico de Domínguez.

Dimensión 1: Aceptación de sí mismo / control de situaciones. Ítems:2,11 y 13

Dimensión 2: Autonomía. Ítems: 4, 9 y 12

Dimensión 3: Proyectos. Ítems: 1, 3, 6 y 10

Dimensión 4: Vínculos psicosociales. Ítems: 5, 7 y 8

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por la totalidad de 146 trabajadores sanitarios y administrativos de la Clínica todos y ellos realizan trabajo presencial.

Muestra

La muestra estuvo constituida por 110 trabajadores, entre personal sanitario y personal administrativo.

Muestreo

El presente estudio fue no probabilístico, ya que sólo participó el personal de la clínica que manifestó su consentimiento informado (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

Criterios de inclusión

- Participaron los colaboradores que hayan dado su consentimiento informado
- Participaron los colaboradores que tengan contrato vigente entre los meses de abril a junio del presente año.

Criterios de exclusión

- No participaron los colaboradores con ingreso reciente a la Clínica
- No participaron los colaboradores que laboran en la calidad de práctica profesional.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron los cuestionarios: WRQoL y BIEPS - A.

Instrumentos de recojo de datos

Ficha técnica de la Escala de Calidad de Vida Laboral (WRQoL)

Nombre	: Escala abreviada de calidad de vida laboral
Autores	: Simón Easton y Darren Van Laar.
Año de publicación	2012
Adaptado por	: María Concepción de Guadalupe Riega Talledo
Año de adaptación	2013
Ámbito de aplicación	: De 18 años en adelante.
Duración	: 15 minutos aproximadamente.
Finalidad	: Medir el nivel de CVL de individuos

Reseña histórica

Easton y Van Laar (2012) son dos profesionales de la psicología del área de Psicología Social de la Universidad de Portsmouth (Inglaterra) quienes desarrollaron la Escala de Calidad de Vida Laboral (WRQoL). Esta escala fue desarrollada inicialmente por Van Laar (2007).

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Los autores determinaron las propiedades psicométricas del instrumento mediante la aplicación a gran escala a miles de estudiantes de nueve universidades ubicadas en la ciudad de Porstmouth (Inglaterra). En dicho estudio, se aplicaron 2136 cuestionarios y se determinó un coeficiente fiabilidad equivalente a 0.912, lo cual implica un nivel adecuado de consistencia interna.

Propiedades psicométricas peruanas

La escala de vida laboral fue adaptada en el Perú por Riega (2013) para un sector seleccionado de adolescentes en la ciudad de Trujillo. Se determinó la validez de constructo. Se concluyó que dos dimensiones explicaron más del 40% de la varianza total. Finalmente, se halló un coeficiente de 0.856 (mediante el procedimiento Alfa de Cronbach). Lo que revela un buen índice de confianza.

Descripción del Instrumento

La Escala de CVL (versión breve) se confeccionó para calcular el nivel de calidad de vida laboral. El trabajador debe valorar en 19 ítems sobre todo los que viene ocurriéndole en su trabajo y debe pensar cómo puede influirle. De este modo se obtiene una evaluación completa y en cada dimensión evaluada.

Opciones de respuestas: Las puntuaciones que se utilizaran son de 1 al 5 donde:

1 es equivalente a totalmente en desacuerdo

2 es equivalente a en desacuerdo.

3 es equivalente a neutral.

4 es equivalente a de acuerdo.

5 es equivalente a muy de acuerdo.

Descripción de las normas de calificación

Se sumaron las respuestas que brindan los sujetos participantes a cada ítem y a cada dimensión. Luego, se sumó la prueba en su conjunto para obtener el puntaje general. Seguidamente, se consultó el cuadro de baremos para así obtener la puntuación centil. También, se evaluó la calificación directa de cada uno de las cinco dimensiones y, finalmente, se procedió a interpretar los resultados por cada ítem

Tabla 1***Baremo de calificación general de calidad de vida laboral***

Niveles	Percentiles	Puntaje total
Muy bajo	1 al 9	0 a 53
Bajo	10 a 24	54 a 62
Promedio	25 a 75	63 a 74
Alto	76 a 90	75 a 80
Muy alto	91 a 99	81 a más

Tabla 2***Baremos de dimensiones de calidad de vida laboral***

Niveles	Percentiles	Interrelación	Bienestar general	Trabajo y satisfacción	Condiciones laborales	Control laboral
Muy bajo	1 al 9	0 a 17	0 a 8	0 a 8	0 a 9	0 a 4
Bajo	10 a 24	18 a 20	9	9 a 10	10 a 11	5
Promedio	25 a 75	21 a 27	10 a 12	11 a 12	12 a 15	6 a 7
Alto	76 a 90	28 a 29	13	13	16 a 17	8
Muy alto	91 a 99	30 a más	14 a más	14 a más	18 a más	9 a más

Ficha técnica del Cuestionario de Bienestar Psicológico (BIEPS-A)

Nombre	: Cuestionario bienestar psicológico para adultos
Autor	: María Casullo
Procedencia	: Argentina
Año	2002
Adaptación en el Perú	: Sergio Domínguez
Administración	: Individual y/o colectiva
Duración	: Diez minutos
Dimensiones	: Cuatro
Número de ítems	: Trece
Materiales	: Manual y cuestionario

Reseña histórica

La escala de bienestar psicológico fue creada en Argentina por Casullo, en el año 2002. Este autor llevó a cabo el estudio psicométrico para lo cual administró la escala a 359 adultos, cuyas edades oscilaron entre 18 años y 61 años de edad. En el estudio, Casullo analizó el instrumento y sus componentes principales, para el cual usó el método Rotación Varimax. El estudio, finalmente, determinó que cuatro dimensiones: adaptación, autonomía, vínculos sociales y proyectos, explicaron el 53% de la varianza de la escala.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

En investigación participación alrededor de 1270 estudiantes, cuyas edades fluctuaron entre los 13 y 18 años. El estudio permitió obtener una validez de constructo. Asimismo, mediante el análisis factorial se determinó que la matriz de correlaciones era apropiada para el tipo de análisis. Se demostró que existen cuatro factores o componentes definidos. Asimismo, se determinó a través del cálculo del Alfa de Cronbach un coeficiente de fiabilidad equivalente a: 0.74.

Propiedades psicométricas peruanas

La Escala de Bienestar Psicológico fue adaptada en el Perú por Domínguez (2014). En este estudio, participaron 413 individuos jóvenes radicados en la ciudad de Lima. El resultado del estudio permitió obtener un coeficiente de fiabilidad de 0.57 (Alfa de Cronbach). Asimismo, mediante el análisis de la estructura factorial, se determinó su validez para medir la variable bienestar psicológico en la población juvenil peruana.

Finalmente, el estudio realizado por Martínez (2012) halló similitudes entre la muestra argentina y la peruana. La fiabilidad se determinó en un estudio donde participaron 359 individuos adultos radicados en Buenos Aires (Argentina) y cuyas edades fluctuaron entre los 19 y 61 años. El estudio determinó una fiabilidad total alta: 0.70.

Consigna y aplicación:

Se solicita al participante que lea las oraciones del cuestionario. Se sugiere que marque una respuesta por ítem, teniendo en cuenta cómo se siente y se sintió durante el último mes. Hacerle recordar al participante que no deje ningún ítem sin responder.

Calificación y corrección:

El cuestionario muestra una escala de Likert con la siguiente escala de respuestas:

- De acuerdo (vale 3 puntos)
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (vale 2 puntos)
- En desacuerdo (vale 1 punto).

Las puntuaciones se redactan directamente, y así se obtiene la sumatoria por cada indicador y luego por cada dimensión o factor.

- Una puntuación menor a 32 significa que el evaluado posee un bajo nivel de bienestar psicológico.
- Si la puntuación va de 32 a 37 puntos, se aprecia que el evaluado se ubica en un nivel promedio.
- Si la puntuación es mayor a 37, se considera que el evaluado se ubica en un nivel alto de bienestar psicológico.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se buscó la aceptación de la gerencia de la clínica. Luego se brindó información a los trabajadores. Seguidamente, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes. Luego, aplicaron los instrumentos en forma individual a cada trabajador y funcionario y finalmente, los cuestionarios completados por los participantes se procesaron y los datos se trasladaron a un procesador de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un procedimiento estadístico de tipo descriptivo y luego inferencial con el objetivo de determinar la asociación entre las variables. Los datos fueron tabulados gracias a la aplicación del programa de Microsoft Excel.

Se utilizó el programa SPSS para lograr el coeficiente de alfa de Cronbach. Para concretar el tipo de análisis estadístico de correlación, se realiza la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. De esta manera se aplicaron estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman). Posteriormente, se elaboran tablas de frecuencias y porcentajes

3.7. Aspectos éticos

Se explicó a los colaboradores de la Clínica el objetivo de la aplicación de los instrumentos de recojo de datos y se les reiteró la libertad que tenían de participar o no, a fin de que brinden su consentimiento informado. Asimismo, se aplicaron algunos artículos del Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2018), en lo que concierne a la investigación por los cuales todo profesional psicólogo que lleva a cabo una investigación debe aplicarlos bajo el principio del irrestricto respeto a las normas internacionales y nacionales que regulan las investigaciones con personas.

Por otro lado, la presente investigación también aplicó el artículo 24 de dicho Código de Ética que señala que los profesionales psicólogos deben tener en cuenta que en toda investigación con personas se debe contar en forma obligatoria con el consentimiento informado de los individuos que participan en el estudio. Por otra parte, también se consideró el artículo 45 del Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2018) donde se afirma que todo profesional de la psicología está en la obligación de respetar los procedimientos de uso de instrumentos de evaluación que hayan sido debidamente validados y estandarizados y que cuentan con un coeficiente de fiabilidad aceptable.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad para calidad de vida laboral y bienestar psicológico

Hipótesis:

Ho: Los datos totales de la variable Calidad de Vida laboral y Bienestar Psicológico siguen una distribución normal

Ha: Los datos totales de la variable Calidad de Vida laboral y Bienestar Psicológico no siguen una distribución normal

Prueba estadística: Se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov ya que el tamaño de muestra es mayor a 50 ($n > 50$)

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Total Calidad de Vida laboral	.132	110	.000
Total Bienestar Psicológico	.118	110	.001

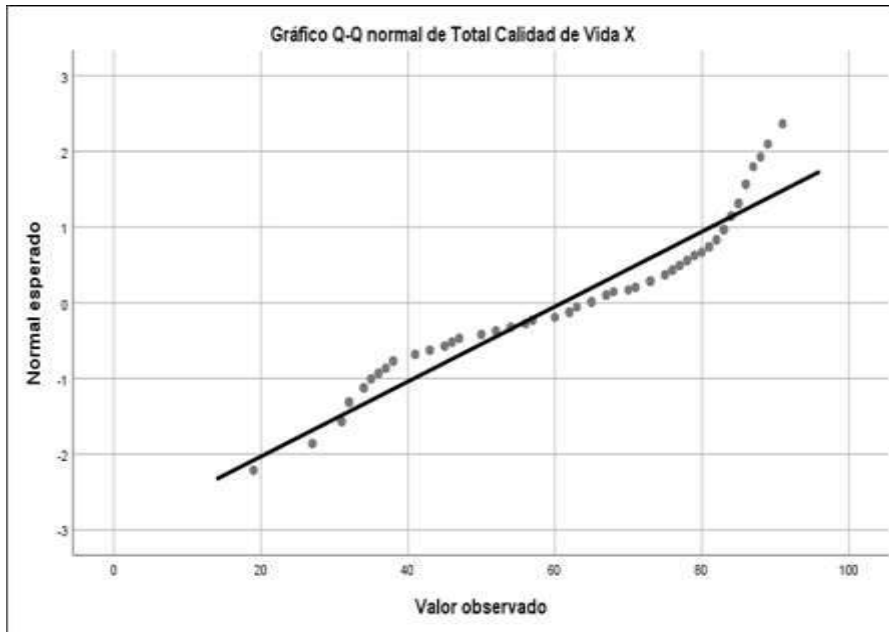


Figura 1: Prueba de normalidad variable: Calidad de Vida

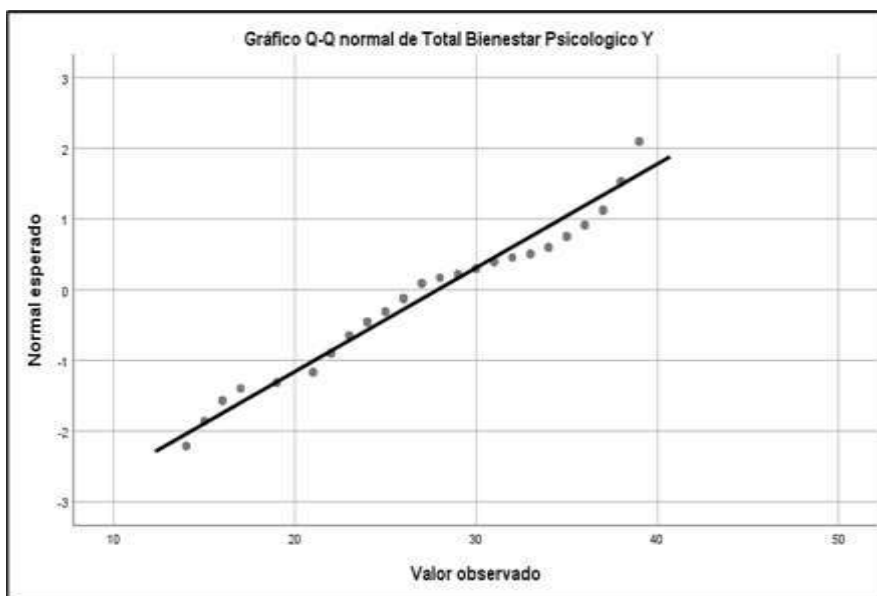


Figura 2: Prueba de normalidad variable: Bienestar Psicológico

Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Si $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

Dado que el p-valor = Sig. ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir que los datos no siguen una distribución normal así mismo todas las correlaciones se ejecutaran con en estadístico no paramétrico Rho Spearman.

Coeficiente de correlación entre la calidad de vida laboral y bienestar psicológico

Hipótesis general

Tabla 4

Correlación: Calidad de vida laboral y Bienestar psicológico

		Total, Calidad de Vida
Total Bienestar Psicológico	Correlación de Spearman.	.651**
	Sig. (bilateral)	.000

En la tabla superior se observa, que el valor de $p < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación entre las variables, siendo esta una relación directa y de intensidad alta.

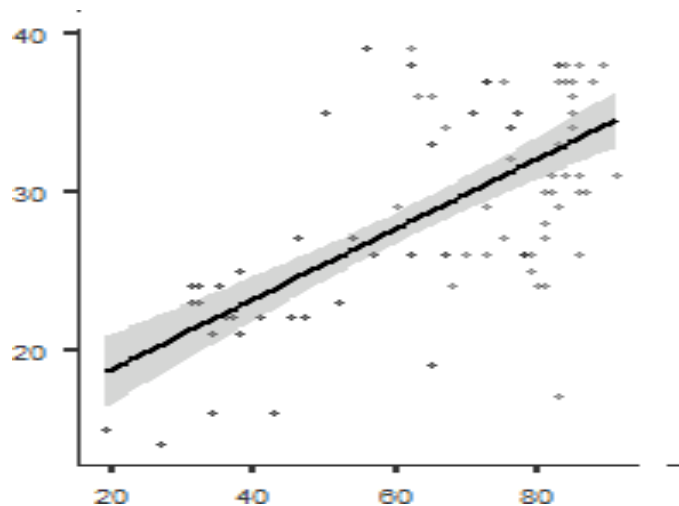


Figura 3: Gráfico de dispersión. Correlación entre variables

En el gráfico de dispersión se observa el comportamiento de la variable calidad de vida laboral y bienestar psicológico con respecto a la medición de estas y también se aprecia el gráfico de la correlación.

Hipótesis específicas

Tabla 5

Correlación: Dimensión bienestar general y bienestar psicológico

		Bienestar General
Total Bienestar Psicológico	Correlación de Spearman	.666**
	Sig. (bilateral)	.000

En la tabla superior se observa, que el valor de $p < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación entre la dimensión bienestar general y la variable bienestar psicológico siendo esta una relación directa y de intensidad alta.

Tabla 6***Correlación: Dimensión interrelación trabajo-hogar y bienestar psicológico***

		Interrelación Trabajo hogar
Total Bienestar	Correlación de Spearman	.602**
Psicológico	Sig. (bilateral)	.000

En la tabla superior se observa, que el valor de $p < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación entre la dimensión interrelación trabajo-hogar y la variable bienestar psicológico siendo esta una relación directa y de intensidad alta.

Tabla 7***Correlación: Dimensión trabajo-satisfacción y bienestar psicológico***

		Trabajo y Satisfacción Personal
Total Bienestar Psicológico	Correlación de Spearman	.754**
	Sig. (bilateral)	.000

En la tabla superior se observa, que el valor de $p < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación entre la dimensión trabajo y satisfacción personal y la variable bienestar psicológico siendo esta una relación directa y de intensidad alta.

Tabla 8***Correlación: Dimensión condiciones laborales y bienestar psicológicos***

		Condiciones Laborales
Total Bienestar Psicológico	Correlación de Spearman	.539**
	Sig. (bilateral)	.000

En la tabla superior se observa, que el valor de $p < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la variable bienestar psicológico siento esta una relación directa y de intensidad moderada.

Tabla 9***Correlación: Dimensión control de trabajo y bienestar psicológico***

		Control de Trabajo
Total Bienestar Psicológico Y	Correlación de Spearman	.594**
	Sig. (bilateral)	.000

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

En la tabla superior se observa, que el valor de $p < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación entre la dimensión controlen el trabajo y la variable bienestar psicológico siento esta una relación directa y de intensidad moderada.

v. DISCUSIÓN

Luego de alcanzar los resultados propuestos en los objetivos planteados, se discuten los mismos con estudios de otros autores, tanto nacionales como internacionales. La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico en el personal sanitario y administrativo de una clínica de Tacna.

Respecto de la relación estadística entre las variables de estudio: calidad de vida laboral y bienestar psicológico, la presente investigación demostró la existencia de correlación alta y directa entre ambas variables. Este resultado coincide con lo reportado por Sotelo et al., (2019) quienes establecieron que entre las variables calidad de vida laboral y bienestar psicológico existe una relación estadísticamente significativa. En este mismo sentido, se pronunció Angulo (2019) quien determinó en su investigación con personal sanitario de la ciudad de Lima, que entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico existe correlación directa y significativa. Por otro lado, así mismo Alarcón (2018) determinaron la existencia de una relación positiva entre las variables calidad de vida laboral y el desempeño profesional. En todos los estudios citados en este párrafo, a mientras más adecuada y satisfactoria es la calidad de vida laboral en la organización, mayor es el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores. En ese sentido, los responsables de las empresas de salud, tanto públicas como privadas deberían asumir el hecho concreto de que, mejorando la calidad de vida laboral, tendrían trabajadores con mejor bienestar psicológico y con ello, sus empresas conseguirían resultados óptimos en otros aspectos tales como: mayor productividad, mayor satisfacción de los clientes, menos rotación y menos ausentismo de su personal.

Al respecto, cabe añadir que los estudios de Alarcón et al., (2018), Angulo (2019) y Sotelo et al., (2019) se llevaron a cabo en una etapa pre pandemia, mientras que la presente investigación se realizó en tiempos de pandemia en la ciudad de Tacna cuando enfrentaba su mayor nivel de contagio. Esto significa que hay que añadir un

mayor nivel de complejidad y estrés a las condiciones normales de trabajo en una organización sanitaria. Debe considerarse las muy complejas tensiones propias de un contexto de pandemia, donde el personal es sometido a altos niveles de estrés y un mayor riesgo para su propia salud.

Asimismo, debe señalarse que las disposiciones del gobierno central respecto de la atención a los pacientes y usuarios de los centros de salud públicos o privados contemplaba una reducción significativa de la cantidad de trabajadores en los turnos de trabajo. En la práctica ello implicaba que menor cantidad de trabajadores sanitarios atendía a una mayor demanda de pacientes, tanto en consultas externas como en atención en clínica. Esta situación también añadió un mayor estrés, mayor cantidad de trabajo, mayor riesgo de contagio y, por lo tanto, una reducción del bienestar psicológico de los trabajadores sanitarios y administrativos de la clínica.

Respecto de la relación o asociación estadística entre las dimensiones de la variable calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del presente estudio, en la dimensión Bienestar general (Rho: 0.666) existe una relación alta y directa, interrelación trabajo – hogar (Rho:0.602) relación alta y directa, trabajo y satisfacción (Rho: 0.754) relación directa y alta, condiciones laborales (Rho: 0.539) relación directa y moderada y control en el trabajo (Rho:0.594) relación directa y moderada. Mientras que Aquilino et al., (2020) halló en su estudio efectuado en Lima en el año 2020 Interrelación trabajo-hogar (Rho: 0.300), bienestar general (Rho: 0.109), condiciones laborales (Rho: 0.342) y control en el trabajo (Rho: 0.176). Una posible explicación de que en Tacna se encuentren coeficientes mayores a los hallados en el trabajo de Aquilino et al., (2020) puede deberse a que en plena pandemia por COVID-19, el nivel de involucramiento del personal sanitario y administrativo de la clínica en el propio desempeño fue mayor que en otras épocas. Asimismo, debe tenerse en cuenta la poca cobertura en atención en salud que Tacna ofrece a sus habitantes, debido que el principal hospital de Tacna está atravesando un proceso de transformación en su infraestructura y por ello su oferta de atención fue menor a años pre pandemia.

Cabe precisar que la pandemia incrementó los niveles de ansiedad por temor al contagio en el personal sanitario y administrativo, pero y al mismo tiempo, la alta

dirección de la clínica exigía aumentar la cantidad de atenciones diarias a pacientes (con COVID y sin COVID) y al mismo tiempo optimizar los niveles de calidad de atención a los pacientes. En la práctica, el personal sanitario y administrativo percibió con mayor claridad la importancia de las buenas condiciones de trabajo (infraestructura adecuada, recursos materiales suficientes, mobiliario y equipo moderno, más personal sanitario, etc.) como condición fundamental, no solo para ofrecer un mejor servicio salubrista a los usuarios, sino también, para la reducción y control de los riesgos a su propia seguridad y a su salud previniéndose de un posible contagio por COVID-19.

La investigación realizada abre la posibilidad de nuevas líneas de investigación que en un futuro no muy lejano deben realizarse con el objetivo de alcanzar mejores condiciones laborales para los trabajadores salubristas, teniendo en cuenta que la actual pandemia ha desmejorado las condiciones de trabajo sanitario, creando así severos problemas en la salud integral del personal sanitarios. Por ello, se propone realizar investigaciones sobre la calidad de vida laboral en relación a otros factores organizacionales que permitirán que los estándares de calidad de las condiciones de trabajo en el personal sanitario se incrementen significativamente.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe correlación alta directa entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, puesto que el nivel de significancia es de $p=0,000$ ($p<0.05$) y el coeficiente de correlación de Spearman equivale a 0.651

SEGUNDA: Existe correlación alta directa entre la dimensión bienestar general y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, puesto que el nivel de significancia es de $p=0.000$ ($p<0.05$) y el coeficiente de correlación de Spearman equivale a 0.666.

TERCERA: Existe correlación alta y directa entre la dimensión interrelación trabajo-hogar y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021, puesto que el nivel de significancia es de $p=0.000$ ($p<0.05$) y el coeficiente de correlación de Spearman equivale a 0.602.

CUARTA: Existe correlación alta directa entre la dimensión trabajo-satisfacción y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, puesto que el nivel de significancia es de $p=0.000$ ($p<0.05$) y el coeficiente de correlación de Spearman equivale a 0.754.

QUINTA: Existe correlación moderada directa entre la dimensión condiciones laborales y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, puesto que el nivel de significancia es de $p=0.000$ ($p<0.05$) y el coeficiente de correlación de Spearman equivale a 0.539.

SEXTA: Existe correlación moderada entre la dimensión control de trabajo y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, puesto que el nivel de significancia es de $p=0.000$ ($p<0.05$) y el coeficiente de correlación de Spearman equivale a 0,594.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda promover actividades recreativas que integren a los trabajadores. Dichas actividades deben ser organizadas por la gerencia y con una periodicidad de dos a tres veces cada año.
2. Se sugiere que periódicamente se evalúe el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral del personal sanitario y administrativo de la Clínica.
3. Se sugiere estandarizar los instrumentos de evaluación de bienestar psicológico y calidad de vida laboral en la región Tacna para que cada institución pública o privada realice evaluaciones regularmente entre su personal.
4. Se recomienda que la clínica ofrezca apoyo psicológico al personal sanitario y administrativo para fortalecer su motivación laboral, disminuir el estrés laboral e incrementar su nivel de bienestar psicológico.

REFERENCIAS

- Angulo, J. (2019). *Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público nivel II – 2 del MINSA, Lima 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima
- Alarcón, Y. & Astuñague, J. (2018). *Calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería, Hospital Goyeneche. Arequipa-2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa.
- Altamirano, D. (2013). *El bienestar psicológico en prisión: antecedentes y consecuencias* (Tesis doctoral). Facultad de psicología. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.
- Aquilino, J. (2020). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas públicas de Lima Norte–2020* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima
- Britto, G., Castro, L. & Sabogal, J. (2020). *Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas IN AND OUT* (Tesis de licenciatura). Universidad Cooperativa de Colombia. Bogotá.
- Cardozo, A. (2019). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de dos colegios estatales del distrito de Villa el Salvador, 2019* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima.
- Conturso, P. (2017). *Bienestar psicológico en adultos que practican arte teatral* (Tesis inédita de licenciatura). Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua.
- Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima

- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós
- Easton, E. & Van Laar, D. (2012). User Manual for the Work-Related Quality of life (WRQoL) Scale: A Measure of Quality of Working Life. University of Portsmouth. Recuperado de:
<https://www.qowl.co.uk/researchers/WRQoL%20ebook%20User%20manual%20v34%2013%20Nov12.pdf>
- Flores, N. (2018). *Relación entre la calidad de vida laboral y percepción del estilo de liderazgo en el personal que trabaja en la municipalidad distrital de Ilabaya, Tacna, 2016* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna.
- Huidobro, M. (2020). *Motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19, Lima- 2020* (Tesis de post grado). Universidad César Vallejo. Lima.
- Huallpartupa, S. & Laqui, C. (2019). *Estrés y calidad de vida laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa. 2018*. (Tesis de Segunda Especialidad). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa.
- Jaque, L. (2019). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en el personal de enfermería del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima.
- Martínez, M. (2016). *Bienestar psicológico en estudiantes de psicología de primero y segundo año que tienen mascotas comparado con estudiantes que no tienen*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Organización Internacional de Trabajo (2019). *Principios laborales del pacto mundial de las Naciones Unidas Guía para empresas*. Recuperado de:

<https://www.pactomundial.org/wpcontent/uploads/2015/04/ppios-laborales-del-PactoMundial-guia-para-empresas.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2021). *Informe*
Recuperado de: <https://www.oecd.org/acerca/>

Pulluquitín, S. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.

Quenta E. (2018). *La religiosidad y el bienestar psicológico en católicos pertenecientes a las parroquias del Distrito de Tacna, 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada de Tacna. Tacna

Rivas, S. (2019). *Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas públicas de Carmen de la Legua, 2019* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima

Salazar, J. (2018). *La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización* (Artículo de investigación). Universidad Santo Tomás. Colombia. *SIGNOS*, 10(2), 41-53. DOI:
<https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.02>

Santiago, S. (2015). *Calidad de vida laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de los Centros de Salud de la Red Asistencial Lima Ciudad en el 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Silverio, R. (2018). *Calidad de vida laboral y su relación con el estrés laboral de los docentes de las I.E N° 130 y Antonia Moreno de Cáceres UGEL 05 SJL/EA. 2015* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima

Van Laar, D., Edwards, J. & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60(3), 325-33

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO DEL PERSONAL SANITARIO Y ADMINISTRATIVO DE UNA CLINICA EN TACNA, 2021

NIVEL	PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		METODOLOGÍA
	GENERAL	ESPECÍFICO	GENERAL	ESPECÍFICO	GENERAL	ESPECÍFICO	
	<p>Cuál es la relación que existe entre la Calidad de vida laboral y Bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021?</p>	<p>A. ¿Cuál es la relación que existe entre bienestar general y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021?</p> <p>B. ¿Cuál es la relación que existe entre Interrelación trabajo - hogar y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación que existe entre trabajo - satisfacción profesional y</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p>	<p>A. Determinar la relación que existe entre el bienestar general y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p> <p>B. Determinar la relación que existe entre la interrelación trabajo - hogar y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p> <p>C. Determinar la relación que existe entre trabajo - satisfacción profesional y</p>	<p>H1: Existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna.</p>	<p>H1. Existe relación entre bienestar general y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo una Clínica en Tacna.</p> <p>H0. No existe relación entre bienestar general y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna.</p> <p>H1. Existe relación entre interrelación trabajo - hogar y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna.</p> <p>H0. No existe relación entre interrelación trabajo - hogar y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna.</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 146 trabajadores sanitarios y administrativos.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Escala abreviada de calidad de vida laboral.</p> <p>Escala de bienestar psicológico para adultos BIEPS-A.</p>

		<p>bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021?</p> <p>D. ¿Cuál es la relación que existe entre condiciones laborales y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021?</p> <p>E. ¿Cuál es la relación que existe entre control en el trabajo y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una clínica en Tacna, 2021?</p>		<p>bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p> <p>D. Determinar la relación que existe entre condiciones laborales y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p> <p>E. Determinar la relación que existe entre control en el trabajo y el bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p>		<p>H1. Existe relación entre trabajo - satisfacción profesional y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica Tacna, 2021. H0. No existe relación entre el trabajo - satisfacción profesional y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica Tacna, 2021.</p> <p>H1. Existe relación entre condiciones laborales y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021. H0. No Existe relación entre condiciones laborales y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p> <p>H1. Existe relación entre control en el trabajo y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021. H0. No existe relación entre control en el trabajo y bienestar psicológico del personal sanitario y administrativo de una Clínica en Tacna, 2021.</p>	
--	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO 02: Operacionalización de variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Baremos																																																												
Calidad de vida laboral	Es aquella experiencia que tiene el colaborador tanto dentro de la empresa como también lo que trae al trabajo, es decir la experiencia interna y externa del trabajo (Easton, Darren y Van Laar, 2012).	La variable se evalúa mediante la Escala de Calidad de Vida Laboral de Easton, Darren y Van Laar (2012).	Bienestar general	Estado De Ánimo General	8 12 16	Escala Abreviada Calidad de Vida Laboral María Riega Talledo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveles</th> <th>Percentiles</th> <th>Puntaje total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bajo</td> <td>1 a 9</td> <td>0 a 53</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>10 a 24</td> <td>54 a 62</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>25 a 75</td> <td>63 a 74</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>76 a 90</td> <td>75 a 80</td> </tr> <tr> <td>Muy alto</td> <td>91 a 99</td> <td>81 a más</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveles</th> <th>Percentiles</th> <th>Interrelación</th> <th>Bienestar general</th> <th>Trabajo y satisfacción</th> <th>Condiciones laborales</th> <th>Control laboral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy bajo</td> <td>1 a 9</td> <td>0 a 17</td> <td>0 a 8</td> <td>0 a 8</td> <td>0 a 9</td> <td>0 a 4</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>10 a 24</td> <td>18 a 20</td> <td>9</td> <td>9 a 10</td> <td>10 a 11</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>25 a 75</td> <td>21 a 27</td> <td>10 a 12</td> <td>11 a 12</td> <td>12 a 15</td> <td>6 a 7</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>76 a 90</td> <td>28 a 29</td> <td>13</td> <td>13</td> <td>16 a 17</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Muy alto</td> <td>91 a 99</td> <td>30 a más</td> <td>14 a más</td> <td>14 a más</td> <td>18 a más</td> <td>9 a más</td> </tr> </tbody> </table>	Niveles	Percentiles	Puntaje total	Muy bajo	1 a 9	0 a 53	Bajo	10 a 24	54 a 62	Promedio	25 a 75	63 a 74	Alto	76 a 90	75 a 80	Muy alto	91 a 99	81 a más	Niveles	Percentiles	Interrelación	Bienestar general	Trabajo y satisfacción	Condiciones laborales	Control laboral	Muy bajo	1 a 9	0 a 17	0 a 8	0 a 8	0 a 9	0 a 4	Bajo	10 a 24	18 a 20	9	9 a 10	10 a 11	5	Promedio	25 a 75	21 a 27	10 a 12	11 a 12	12 a 15	6 a 7	Alto	76 a 90	28 a 29	13	13	16 a 17	8	Muy alto	91 a 99	30 a más	14 a más	14 a más	18 a más	9 a más
			Niveles	Percentiles	Puntaje total																																																														
			Muy bajo	1 a 9	0 a 53																																																														
			Bajo	10 a 24	54 a 62																																																														
			Promedio	25 a 75	63 a 74																																																														
			Alto	76 a 90	75 a 80																																																														
Muy alto	91 a 99	81 a más																																																																	
Niveles	Percentiles	Interrelación	Bienestar general	Trabajo y satisfacción	Condiciones laborales	Control laboral																																																													
Muy bajo	1 a 9	0 a 17	0 a 8	0 a 8	0 a 9	0 a 4																																																													
Bajo	10 a 24	18 a 20	9	9 a 10	10 a 11	5																																																													
Promedio	25 a 75	21 a 27	10 a 12	11 a 12	12 a 15	6 a 7																																																													
Alto	76 a 90	28 a 29	13	13	16 a 17	8																																																													
Muy alto	91 a 99	30 a más	14 a más	14 a más	18 a más	9 a más																																																													
Interrelación trabajo – hogar	Satisfacción en el trabajo	5 6 13 14 15 17 19																																																																	
trabajo y satisfacción profesional	Motivación	1 2 3																																																																	
Condiciones laborales	Satisfacción Laboral	7 9 10 11																																																																	
Control en el trabajo	Compromiso y estrés	4 18																																																																	

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Baremos
Bienestar Psicológico	Se refiere a la percepción que tiene uno respecto a sus logros como el nivel de satisfacción ya sea de forma positiva o negativa en los diferentes contextos vividos (Casullo,2000).	La variable se mide mediante el Cuestionario de Bienestar Psicológico de Domínguez	Aceptación de sí mismo / control	Nivel de autoestima	2 11 13	Bienestar psicológico (BIEPS-A) Autor: María Martina Casullo.	Nivel Alto > 37 Nivel medio 32 a 37 Nivel bajo < 32
			Autonomía	Organización y orden	4 9 12		
			Proyectos	Visión y futuro	1 3 6 10		
			Vínculos psicosociales	Relaciones interpersonales y empatía	5 7 8		

ANEXO 03: Instrumento

Es una investigación con fines académicos, donde participara de manera anónima

¿Desea participar voluntariamente? **(SI) (NO)**

CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Instrucciones: Lea con atención las frases siguientes. Agradeceremos nos responda con total sinceridad; marcando con un **(X)** la alternativa que considere y exprese mejor su punto de vista. Recuerde es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas. No deje las frases sin responder.

Nº	Ítem	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo
1	Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.			
2	Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.			
3	Me importa pensar que hare en el futuro.			
4	Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.			
5	Generalmente le caigo bien a la gente.			
6	siento que podre lograr las metas que me proponga.			
7	Cuento con personas que me ayuden si lo necesito.			
8	Creo que en general me llevo bien con la gente.			
9	En general hago lo que quiero, soy poco influenciable.			
10	Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.			
11	Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.			
12	Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.			
13	Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.			

¡Gracias por su colaboración

ESCALA ABREVIADA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Instrucciones: Lea con atención las frases siguientes. Agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando, con un (X) la alternativa que considere y exprese mejor su punto de vista. No hay respuestas buenas ni malas. No deje las frases sin responder.

	¿Hasta qué punto está de acuerdo con lo siguiente	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo.					
2	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo.					
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo.					
4	Me siento bien en este momento.					
5	Mi organización/empresa me da las facilidades y flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar.					
6	Mis actuales horas / mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales.					
7	Cuando hago un buen trabajo mi jefe me lo reconoce					
8	Estoy satisfecho con mi vida.					
9	Me animan a desarrollar habilidades nuevas					
10	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente.					
11	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles					
12	En muchos aspectos mi vida es casi ideal.					
13	Trabajo en un ambiente seguro					
14	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo					
15	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo.					
16	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz.					
17	Las condiciones laborales son satisfactorias					
18	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.					
19	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral.					

ANEXO 04: Carta de presentación y autorización al director de la clínica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tacna, 07 de Abril de 2021

Doctor.

DENIS HUAMANLAZO ORDOÑES

Director general.

CLINICA LA LUZ - TACNA

Avenida Manuel A. Odría 702, Tacna.



Presente.-

Es grato dirigimos a usted, para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez presentamos, somos bachilleres de la carrera de psicología humana de la Universidad César Vallejo :

- o Nelida Marisol Suricallo Flores
- o Doris Marleny Ticona Vilca

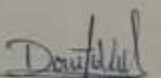
solicitamos realizar nuestro trabajo de investigación sobre **Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico** en el personal sanitario y administrativo de la Clínica La Luz, aplicando pruebas psicológicas para fines de nuestra licenciatura .

El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas con el fin de determinar la relación entre calidad de vida laboral y bienestar psicológico.

Agradecemos con antelación nos brinde las facilidades del caso, en la entidad que esta bajo su dirección.

Atentamente,


Nelida Suricallo Flores
DNI: 46509526


Doris Ticona Vilca
DNI: 42522757

Tacna, 10 de Junio del 2021

CONSTANCIA

CLINICA LA LUZ TACNA S.A.C., con RUC 20601756901.

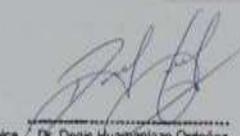

DEJA CONSTANCIA:


Que la Srta. **NELIDA MARISOL SURICALLO FLORES** y **DORIS MARLENY VILCA**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulada "Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico en el personal sanitario y administrativo de la Clínica La Luz Tacna 2021".

Dicho trabajo se ha realizado en las instalaciones de la clínica, durante los meses comprendidos de abril y mayo del presente año.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Atentamente.


 **Clínica
La Luz**
Dr. Denis Huamánlazo Ordoñez
Gerente General



 **Central (01) 613-9292**



Urb. Santa Beatriz, Lima

23, Breña - Lima - Telf. (01) 340 7739

 Av. Perú 3811, San Martín de Porres, Lima - Telf. 994 603 860

 Av. Manuel O. Corcuera 909, Chiclayo
 Calle La Florida 225, 4° piso, Urb. Sta. Victoria - Chiclayo

Samsung Quad Camera

Tomada con mi Galaxy A71

ANEXO 05: Permiso de los autores de los instrumentos

Autorización del autor para el uso del instrumento calidad de vida laboral

I request authorization to use the Quality of work life questionnaire Recibidos x

Nelly Suricallo Flores mar, 13 abr, 17:42 ☆
Good afternoon Dr. Simon Easton. I have a bachelor's degree in Psychology from the César Vallejo University. At present I am conducting an investigation on "QUA"

Simon Easton <simon.easton@port.ac.uk> mié, 14 abr, 01:42 ☆ ↶ ⋮
para mí ▾

inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje Desactivar para: inglés x

Thank you for your message.

Please do proceed with the use of the measure in the manner you describe.

All relevant information should be available on-line at gowl.co.uk

We would be most interested to hear of your findings in due course.

Kind regards

Simon Easton
Visiting Research Fellow

Simon Easton
Clinical Psychologist & Visiting Research Fellow

Autorización para el uso del instrumento bienestar psicológico

Autorización para utilizar el "CUESTIONARIO de BIENESTAR PSICOLOGICO" Recibido x

Nelly Suricallo Flores mar, 30 mar, 18:53 ☆

Buenas Tardes Doctor Sergio Dominguez Lara. Mi nombre es Nellyda Marisol Suricallo Flores bachiller en Psicología de la Universidad César Vallejo. En la actualida

Sergio Dominguez <sdominguezmpcs@gmail.com> mié, 31 mar, 00:43 ☆ ↵ ⋮

para mí

Estimada Nelly, muchas gracias por el interés. Te envío la escala trabajada en Perú; clave, y artículos donde fue usada.

Además, es bueno agregar que los test como este no tienen manual o algo así ya que son pruebas de difusión académica, no son tests comerciales (como los que vende TEA o MANUAL MODERNO). Podrían elaborarse, sí, pero no fue el objetivo de las investigaciones. En tal sentido, tendrías que enfocarte más en aspectos teóricos y estudios psicométricos para sustentar su uso, y "construir" la ficha técnica (si te la solicitaran) en base a los datos que figuran en los artículos de validación.

Por último, no tiene baremos (que no serían necesarios si vas a trabajar estudios comparativos o correlacionales).

Saludos cordiales.

Dr. SERGIO ALEXIS DOMINGUEZ LARA
C.Ps.P. 18556
Investigador CONCYTEC [Perú](#)
Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Dominguez_Lara/
ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0002-2083-4278>
SCOPUS-ID: 56287930500 (<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=56287930500>)
LOOP: <http://loop.frontiersin.org/people/346344/>
Scopus Profile: <https://orcid.org/0000-0002-2083-4278>

ANEXO 06: Análisis de confiabilidad de los cuestionarios

Análisis de confiabilidad cuestionario de calidad de vida laboral

Estadísticas de confiabilidad del cuestionario de calidad de vida laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	19

De acuerdo con el análisis la confiabilidad del instrumento es de 0,977 el cual se encuentra en un margen muy alto de confiabilidad lo que indica que tiene una buena consistencia entre los 19 ítems del instrumento calidad de vida.

Análisis de confiabilidad cuestionario de bienestar psicológico

Estadísticas de fiabilidad. bienestar psicológico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	13

De acuerdo con el análisis la confiabilidad del instrumento es de 0,933 el cual se encuentra en un margen aceptable muy alto de confiabilidad lo que indica una buena consistencia entre los 13 ítems del instrumento.