

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA SALUD**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**



**“CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y  
DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL  
HOSPITAL DE APOYO HUANTA. AYACUCHO,  
2016”.**

Tesis para obtener el grado académico de:

**MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

Presentada por:

**Br. HUANCAHUARI EVANÁN, Raida**

Asesor:

**Dr. MOISÉS RÍOS, Billy Williams**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2018**

A mi madre, por su amor y virtud.

A mi padre, por su apoyo y tenacidad.

A mis hijos Romy Mariel y Romel Jesús Enrique, por compartir momentos felices e inolvidables.

**Raida**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, *alma máter*, por forjar profesionales competentes.

A la Escuela de Posgrado y la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por la formación integral y la calidez pedagógica.

A los docentes de la Maestría en Ciencias Económicas, por compartir sus conocimientos y experiencias.

Al señor asesor Dr. Billy Williams Moisés Ríos, por sus apreciaciones y sugerencias en el desarrollo de la tesis.

A las profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Huanta, por su disposición para participar en la investigación.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta, 2016. El estudio tiene nivel correlacional y diseño transversal sobre una población de 52 (100%) enfermeras asistenciales de los diferentes servicios internos del Hospital de Apoyo “Daniel Alcides Carrión” de Huanta. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, la escala de calidad de vida profesional y escala de desempeño laboral. Los resultados describen que el 50% presentaron una calidad de vida profesional promedio y 25% baja y media respectivamente. Por otro lado, el 57,7% reportaron un desempeño regular, 23,1% bueno y 19,2% malo. En conclusión, la calidad de vida profesional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral ( $r_{tb} = 0,627$ ;  $p = 0,000$ ), aceptándose la hipótesis general propuesta.

**Palabras clave.** Calidad de vida profesional / desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The present research work was carried out with the objective of determining the relationship between the quality of professional life and work performance in nurses of Hospital de Apoyo Huanta, 2016. The study has a correlational level and cross-sectional design over a population of 52 (100% ) nurses of the different internal services of the "Daniel Alcides Carrión" Support Hospital in Huanta. The technique of data collection was the psychometric evaluation; in both the instruments, the scale of professional quality of life and scale of work performance. The results describe that 50% presented an average quality of professional life and 25% low and medium respectively. On the other hand, 57.7% reported a regular performance, 23.1% good and 19.2% bad. In conclusion, the quality of professional life is directly and significantly related to job performance ( $r_{tb} = 0.627$ ,  $p = 0.000$ ), accepting the proposed general hypothesis.

**Key words:** Quality of professional life / work performancet.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>RESUMEN</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	vii
<b>CAPÍTULO I. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
1.1. Antecedentes referenciales	12
1.2. Base teórico científica	19
<b>CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
2.1. Hipótesis de investigación	29
2.2. Variables	30
2.3. Operacionalización de variables	31
<b>CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Enfoque de investigación	33
3.2. Tipo de investigación	33
3.3. Nivel de investigación	33
3.4. Diseño de investigación	33
3.5. Área de estudio	33
3.6. Población	34
3.7. Muestra	34
3.8. Técnica e instrumento de recolección de datos	34
3.9. Material de intervención	35
3.10. Procedimiento	38
3.11. Procesamiento y análisis de datos	39
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	53
<b>RECOMENDACIONES</b>	54
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	55
<b>ANEXOS</b>	59

## INTRODUCCIÓN

Mejorar las condiciones de vida de los trabajadores debería ser un objetivo de las organizaciones en general y de las instituciones sanitarias en particular (Donabedian, 2007), porque un empleado con buena calidad de vida profesional, experimenta un bienestar derivado del equilibrio entre las demandas de un trabajo desafiante, complejo e intenso y la capacidad percibida para afrontarlas, demostrando efectividad en el cumplimiento de funciones (García, 1993).

Las personas son el principal activo de las organizaciones y en especial de aquellas orientadas a la provisión de servicios de salud, en vista que la calidad de los servicios prestados se relaciona directamente con la satisfacción de los profesionales que las integran. (Hanzeliková, 2011)

En la revisión del marco referencial se ha constatado que existe abundante literatura sobre el clima organizacional, satisfacción laboral y nivel de motivación entre el personal de salud; sin embargo, son escasos los estudios sobre la calidad de vida profesional y el nivel de desempeño laboral.

En España, Hanzeliková (2011) identificó la baja calidad de vida profesional entre las enfermeras del Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo así como insatisfacción relacionada con la carga de trabajo y una percepción de escaso apoyo directivo.

En el Perú, Mederos (2016) en personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho identificó la calidad de vida profesional de nivel muy bajo

en el 40,8% y bajo en el 23,1% asociada con la insatisfacción laboral ( $r_s = 0,902$ ;  $p < 0,05$ ). Por otro lado, el desempeño laboral del 63,9% de profesionales de enfermería se situó por debajo del estándar previsto.

En el departamento de Ayacucho, Molero (2016) entre trabajadores de la Red de Servicios de Salud Huamanga describe que el 27,4% exhiben un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente asociado significativamente con el nivel de estrés laboral ( $r_s = -0,562$ ;  $p = 0,000$ ). Significa que el 53,7% de trabajadores reportan un desempeño laboral entre deficiente y regular, niveles que limitarían el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

En la provincia de Huamanga, Colos (2015) en el Policlínico “Luis Lobato Medina” de la Policía Nacional (43) y Policlínico de la II Brigada de Infantería” del Ejército estableció que el 28,8% del personal de salud presentaba un desempeño laboral de nivel malo, 45,8% regular y 25,4% bueno, asociado con la inteligencia emocional ( $r = 0,878$ ;  $p = 0,000$ ).

En la provincia de Cangallo, Garamendi (2016) en el Hospital de Atención General II-1 Juan Fukunaga Soyama estableció que el 38,4% del personal de salud exhibían un desempeño regular, 28,6% malo, 22% bueno y 11% deficiente relacionado con el clima organizacional ( $r_s = 0,857$ ;  $p = 0,000$ ).

Las investigaciones desarrolladas en el contexto internacional, nacional y regional muestran indicios del deterioro de la calidad de vida profesional entre las enfermeras asistenciales, hecho que hace evidente en los bajos niveles de desempeño laboral.

Todo parece indicar que la calidad de vida profesional tiene incidencia en el comportamiento de los trabajadores y en la forma como desempeñan sus funciones. De ahí, la necesidad de investigar la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral entre enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta, en quienes se ha observado manifestaciones de agotamiento, cansancio emocional, mal humor, sobrecarga de trabajo y escasa creatividad o innovación en el cumplimiento de sus funciones. Es



más, algunas de ellas señalan frases como: “hay días que no deseo venir a trabajar”, “ya no tengo la misma paciencia que antes”, “la jornada laboral es agotadora”, “no siento el apoyo de la dirección”, “la sobrecarga de trabajo es excesiva”, “hago mi trabajo de manera rutinaria”, entre otras.

El problema general fue formulado en los siguientes términos: ¿Cómo se relaciona la calidad de vida profesional con el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016?; en tanto los específicos:

- a) ¿Cuál es la calidad de vida profesional en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta?
- b) ¿Cuál es el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta?
- c) ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la calidad de vida profesional con el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta?
- d) ¿Cómo se relaciona la calidad de vida profesional con las dimensiones del desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta?

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta, 2016; mientras que los específicos:

- a) Identificar la calidad de vida profesional en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- b) Identificar el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.

- c) Identificar la relación entre las dimensiones de la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- d) Identificar la relación entre la calidad de vida profesional y las dimensiones del desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.

La hipótesis general fue: La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016; en tanto las específicas:

- a) La calidad de vida profesional es baja en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- b) El desempeño laboral es regular en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- c) Las dimensiones de la calidad de vida profesional se relacionan significativamente con el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- d) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con las dimensiones del desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.

Entre los resultados de la investigación destacó que el 50% presentaron una calidad de vida profesional promedio, 25% baja y media respectivamente. Por otro lado, el 57,7% reportaron un desempeño regular, 23,1% bueno y 19,2% malo.

Contrastando la hipótesis con el Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman se establece que la calidad de vida profesional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral ( $r_{tb} = 0,627$ ;  $p = 0,000$ ), aceptándose la hipótesis general propuesta.

La influencia de las organizaciones en la calidad de vida de los individuos es innegable, pues las personas emplean aproximadamente un tercio de su tiempo diario en el trabajo, representando ésta la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia; física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal (Weiniert, 1998).

La investigación es pertinente porque la evaluación de la calidad de vida profesional y el desempeño laboral es una medida diagnóstica que permitirá determinar la calidad del entorno laboral y su incidencia en el comportamiento de las enfermeras respecto al cumplimiento de sus funciones.

La investigación fue relevante para el Hospital de Apoyo Huanta, porque la calidad de un servicio de salud depende en primer orden del bienestar del personal de salud.

La determinación de la existencia de relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral, contribuirá al desarrollo de estrategias organizacionales para promover la salud laboral de los profesionales de enfermería con la finalidad de asegurar la continuidad y calidad en la atención en salud ofertada a los usuarios.

Los resultados obtenidos forman parte del marco referencial referido a la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral, que dará lugar al surgimiento de nuevas hipótesis y el contraste de las mismas.

En la investigación en salud es necesario contar con instrumentos validados, los que fueron sometidos a pruebas de fiabilidad y validez para ser utilizados en futuras investigaciones.

La tesis ha sido estructurada del siguiente modo: introducción, revisión de literatura, hipótesis y variables; diseño metodológico, resultados y discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## I. REVISIÓN DE LITERATURA

### 1.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES

En el **ámbito internacional**, Hanzeliková (2011) en la investigación **“La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría”**, España. **Objetivo**. Conocer la Calidad de Vida Profesional percibida por las enfermeras en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. **Metodología**. Estudio descriptivo transversal, sobre una población de 69 enfermeras aplicando el cuestionario calidad de vida profesional 35. **Resultados**. En total se obtuvieron 45 respuestas (65,2%). La valoración global medida sobre la Calidad de Vida Profesional percibida es baja. En relación con las tres dimensiones valoradas la media más alta se encuentra en la “motivación intrínseca” con 7,08, la “carga de trabajo” con una media de 6,56, siendo la dimensión con la media más baja el “apoyo directivo” con 5,59. En el análisis multivariante el apoyo directivo se mostró como el factor más influyente en la calidad de vida profesional con un 23% ( $P < 0.001$ ) seguido por la carga de trabajo con un 9 % ( $P = 0.01$ ). **Conclusión**. Existe la percepción de baja calidad de vida profesional de las enfermeras. Con una adecuada motivación intrínseca, pero con cierta insatisfacción relacionada con la carga de trabajo y una escasa percepción de apoyo directivo. Los resultados obtenidos indican la necesidad de un cambio cultural organizativo basado en la participación, en la motivación y aumentando el apoyo directivo.

Hernández et al. (2012) en la investigación **“Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”**,

**México. Objetivos.** Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. **Metodología:** Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). **Resultados.** Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. **Conclusiones.** El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Cifuentes (2012) en la investigación "**Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención**", Colombia. **Objetivo.** Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. **Método.** Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font-Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. **Resultados.** La

satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan mas insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identifico que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. **Conclusiones.** No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

En el **ámbito nacional**, Vásquez (2007) en la investigación “**Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006**”, Lima. **Objetivo.** Determinar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. **Metodología.** El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. **Resultados.** 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por

mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. **Conclusión.** Existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

Monteza (2012) en la investigación “***Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010***”. **Objetivo.** Analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo. **Metodología.** La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos. **Resultados.** El 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. **Conclusión.** El clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico.

Mederos (2016) en la investigación “***Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San***

**Juan de Lurigancho. Lima, 2015". Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. **Metodología.** El diseño de investigación fue transversal correlacional. La población estuvo constituida por 150 enfermeras asistenciales y la muestra intencional por 108 profesionales. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala general de satisfacción laboral y escala de calidad de vida profesional. **Resultados.** El 40,8% presenta una calidad de vida profesional muy baja, 23,1% baja, 18,5% media, 10,2% alta y 7,4% muy alta. Por otro lado, el 43,5% exhibe un nivel de satisfacción laboral moderado, 36,1% bajo y 20,4% alto. **Conclusión.** Entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral se halló una correlación significativa y directamente proporcional ( $r_s = 0,902$ ;  $p < 0,05$ ).

En el **ámbito regional**, Colos (2015) en la investigación "**Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las FF.AA y PNP Ayacucho, 2015". Objetivo.** Determinar la relación entre el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud con el desempeño laboral en las FF.AA y PNP Ayacucho, 2015. **Metodología.** La investigación fue correlacional transversal sobre una muestra población de 59 profesionales de salud del Policlínico "Luis Lobato Medina" de la Policía Nacional (43) y Policlínico de la II Brigada de Infantería" del Ejército Peruano (16). La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, el test de inteligencia emocional y la escala de desempeño laboral. **Resultados.** El 28,8% del personal de salud presenta un desempeño laboral de nivel malo, 45,8% regular y 25,4% bueno. El 37,3% presenta bajo nivel de inteligencia emocional, 44,1% medio y 18,6% alto. **Conclusión.** Entre el nivel de desarrollo de la aptitud emocional y el desempeño laboral se identificó una correlación directamente proporcional ( $r_s = 0,878$ ;  $p = 0,000$ ).



Molero (2016) en la investigación “**Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016**”. **Objetivo.** Conocer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016. Metodología. Diseño de investigación correlacional y transversal sobre una población de 106 trabajadores de la sede administrativa de la Red Huamanga. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y observación; en tanto los instrumentos, la escala de estrés laboral y la lista de chequeo. **Resultados.** El 46,1% presenta estrés laboral de nivel moderado, 32,2% leve y 21,7% intenso. El 27,4% exhibe un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente. **Conclusión.** El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r_s = -0,562$ ;  $p = 0,000$ ). Es decir, a medida que incrementa el nivel de estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los empleados.

Garamendi (2016) en la investigación “**Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud, Hospital General de Cangallo 2016**”. **Objetivo.** Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de Atención General II-1 Juan Fukunaga Soyama de Cangallo. Ayacucho, 2016; en tanto que la hipótesis general: El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de Atención General II-1 Juan Fukunaga Soyama de Cangallo. Ayacucho, 2016. **Método.** El diseño de investigación fue correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 119 (100%) trabajadores de salud y la muestra sistemática por 91. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y observación; en tanto los instrumentos, el cuestionario para el estudio del clima organizacional y la lista de chequeo. **Resultados.** El clima organizacional fue medianamente favorable para el 43,7% de trabajadores, favorable para el 27,5% y desfavorable para el 25,2%. El 38,4% exhibe un desempeño regular,

28,6% malo, 22% bueno y 11% deficiente. **Conclusión.** Entre el clima organizacional y el desempeño laboral se estableció una correlación significativa y directamente proporcional ( $r_s = 0,857$ ;  $p = 0,000$ ).

Criales (2016), en la investigación “**Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-Ayacucho, 2016**”. **Objetivo.** Determinar la relación entre calidad de vida profesional y satisfacción laboral. **Método.** Se trata de un estudio correlacional y transversal sobre una población de 28 (100%) enfermeras asistenciales. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica y los instrumentos, la escala de calidad de vida profesional y cuestionario de satisfacción laboral. **Resultados.** La calidad de vida profesional fue muy baja en el 46,4%, baja en el 35,7%, media en el 3,6%, alta y muy alta en el 7,1% respectivamente. Por otro lado, el 57,1% reporta insatisfacción laboral, 25% satisfacción moderada y 17,9% insatisfacción. **Conclusión.** La calidad de vida profesional se relaciona directamente con la satisfacción laboral ( $r_{tb} = 0,892$ ).

Ccorahua, Rojas y Taboada (2017), en la investigación “**Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho, 2015**”. **Objetivo.** Relacionar la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015. **Metodología.** Investigación correlacional y transversal con la técnica de encuesta, aplicando la escala de calidad de vida profesional y escala general de satisfacción laboral, sobre una población de 20 enfermeras asistenciales. **Resultados.** Del 100% (20) de enfermeras del servicio de emergencia el 50% presenta calidad de vida profesional muy baja y todas ellas reportan insatisfacción laboral. El 35% presenta calidad de vida profesional baja, de las cuales, 30% reporta satisfacción laboral moderada y 5% insatisfacción. El 5%

presenta calidad de vida profesional media, alta muy alta respectivamente y todas ellas reportan satisfacción laboral.

**Conclusión.** La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ( $r_s = 0,936$ ;  $p = 0,000$ ).

## **1.2. BASE TEÓRICO CIENTÍFICA**

### **1.2.1. CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL**

Gómez (2010:226) cita a Chiavenato (2004), para quien el término “calidad de vida laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, y por su motivación.

Cogollo y Gómez (2010:31) citando a Pico (2001), señala que la calidad de vida profesional se define como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano.

Según Chiavenato (2004:52), la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial.

Es un sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos psicológicos organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar estas demandas (Fernández, 2007: 12).

#### 1.2.1.1. DIMENSIONES

Existen ciertos elementos clave que pueden contribuir a la calidad de vida en el trabajo, entre ellos (Jumbo, 2011):

- a) Reconocimiento en el trabajo ya que este genera motivación en cada miembro del equipo o trabajo.
- b) Enriquecimiento del trabajo ya que se debe estar en constante actualización.
- c) Supervisión adecuada porque el trabajo constantemente se está realizando.
- d) Trabajo desafiante ya que cada actividad realizada es un reto.
- e) Clima laboral armonioso ya que es la integración de miembros de países diferentes.
- f) Equidad y desarrollo integral lograr que el trabajo se desarrolle en equipo y cada quien realice las actividades que le corresponden.

De acuerdo con la escala de calidad de vida profesional, las dimensiones son las siguientes (Cabezas, 1998):

**Apoyo directivo.** En las instituciones públicas es importante resaltar la importancia que juega la dirección administrativa ya que pone en movimiento la voluntad de hacer algo y transformar los deseos en acciones para lograr el éxito.

Los administradores se enfrentan a muchos y variados problemas parcialmente intangibles que implican muchas complejidades. No obstante, una adecuada dirección ayuda a solucionar estas tareas y proporciona una especie de “esponja” para absorber el impacto de las dificultades a todas las actividades administrativas. Es necesario

que todo administrador se involucre en la realización de planes para la organización. Como todo “acto de administración” es el resultado de una decisión para ganarse la buena voluntad del personal, por lo que hay que tener en cuenta el tipo de decisiones que toma el administrador y la manera en que las impone.

Podemos concluir que la función de dirección es importante porque:

- Activa todas las directrices (instrucciones y orientaciones establecidas durante las fases de planes y organización).
- Por medio de dichas directrices se consiguen las formas de comportamiento más requeridas del personal en el organismo.
- Una dirección eficiente es vital en la moral del personal y, como consecuencia, en la productividad.
- Su calidad se ve reflejada en el logro de los planes y objetivos, en la efectividad de una estructura orgánica, y en la eficacia de los sistemas de control.
- Mediante una dirección eficiente se establece el sistema de comunicación para que la organización opere. (Sesento y Domínguez, 2011)

**Demanda de trabajo.** Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. La medición de carga laboral es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador cualificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma (método) de ejecución preestablecida (definición de procesos).

Por tanto, el estudio de valoración de cargas trabajo se puede asumir como: el conjunto de técnicas que pueden aplicarse para la medición de trabajos o tiempos de trabajo, y determina la cantidad de personal necesario para la eficiente realización de las funciones asignadas. Con carácter previo a la medición de las cargas de trabajo se precisa, ineludiblemente, identificar con claridad los procedimientos, trámites y

tareas que requiere la Institución en la unidad administrativa que será objeto de análisis y valoración de cargas (PAS, 2011).

**Motivación intrínseca.** Para Raffini (1998), la motivación intrínseca es elegir realizar un trabajo por la simple satisfacción de hacerlo, sin nada que nos obligue o apremie. Esto es lo que nos motiva a hacer algo, cuando nada exterior nos empuja a hacerlo. Lo opuesto busca obtener una recompensa, lo que permite visualizar el logro como una experiencia que podría acarrear frustración y desencanto hacia una tarea, materia, persona o área específica del conocimiento que no le genera premios.

Por el contrario, Campanario (2002), comenta que la motivación extrínseca se produce cuando el estímulo no guarda relación directa con la materia desarrollada, o cuando el motivo para estudiar es solamente la necesidad de aprobar el curso.

Para muchos investigadores y estudiosos de la motivación, las motivaciones como el éxito, el logro, la responsabilidad y la competencia, es decir motivadores intrínsecos, son totalmente independientes de los motivadores extrínsecos, no se afectan ni se influyen. Pero, la teoría cognitiva propone que la introducción de recompensas extrínsecas por comportamientos que ya han recibido una recompensa intrínseca tiende a disminuir el nivel total de motivación, argumentando que cuando se recompensa a un empleado con recompensas extrínsecas cuando presenta un comportamiento deseado para la organización, se reduce el interés de dicho trabajador por las recompensas intrínsecas del trabajo en sí mismo. (Amorós, 2007)

#### **1.2.1.2. BENEFICIOS**

La implementación de calidad de vida en el trabajo, puede resultar beneficios tanto para la organización como para el trabajador, lo cual se puede reflejar en (Jumbo, 2011):

- Evolución y Desarrollo del trabajador.
- Una elevada motivación.
- Mejor desenvolvimiento de sus funciones.
- Menor rotación en el empleo.
- Menores tasas de ausentismo.
- Menos quejas.
- Tiempo de ocio reducido.
- Mayor satisfacción en el empleo.
- Mayor eficiencia en la organización.

### **1.2.1.3. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL**

Fomentar la calidad de vida profesional implica crear las condiciones adecuadas para el buen desempeño de los empleados, hecho que permitirá el logro de los objetivos y metas de la organización. Los empleados que expresan alto nivel de calidad de vida profesional exhiben un mejor desempeño y mayor productividad (Mederos, 2016).

En síntesis, promover la calidad de vida profesional implica atender ciertos aspectos (Royer, 2011):

- Incentivar la capacitación continua y el desarrollo de los empleados.
- Interesarse por las inquietudes y necesidades de los empleados, promoviendo una comunicación fluida y horizontal.
- Compatibilizar los intereses de los empleados con los de la organización.
- Reconocer los logros individuales y grupales que benefician a la organización.
- Promover el trabajo en equipo como muestra de cooperación y tolerancia.
- Respetar y hacer respetar las particularidades de todas las empleados, aceptando su forma de pensar como muestra de una cultura inclusiva y tolerante.

- Motivar apropiadamente, analizando lo positivo y negativo de la relación laboral que permita la implementación de procesos de mejora continua
- Proponer de manera clara los objetivos y metas individuales y organizacionales así como los plazos en que deben ser desarrollados.
- Transformar la rutina laboral en una actividad creativa, innovadora y que otorga placer a los empleados.

### **1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

Es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud (Salas, 2005).

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño profesional como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud (Salas, 2012).

Para determinar la calidad del desempeño laboral, es necesario tener en cuenta las condiciones de trabajo y las personales, en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones de gestión y/o capacitantes (Salas, 2005).



Por tanto, para que exista un buen desempeño laboral es necesario en primer orden, ser competente y además tener en cuenta el estado de las condiciones personales y de trabajo existentes (Salas, 2012).

#### **1.2.2.1. ENFOQUES DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2009), identifica tres enfoques conceptuales y metodológicos para abordar las competencias laborales: el enfoque conductual, el enfoque constructivista y el enfoque funcional. De estos es necesario resaltar, que el enfoque conductual tiene como característica fundamental que las competencias sirven para establecer estándares mínimos de comportamiento, atributos y conductas, es decir se focaliza en las características internas de las personas; que pueden generalizarse a diferentes situaciones y perdurar en el tiempo, sin prestar especial atención al contexto en que se desarrollan, mientras que, el enfoque constructivista subraya la emergencia de las competencias a partir de la movilización de recursos y del contexto para superar disfunciones y lograr resultados.

Por último el enfoque funcional se basa en el presupuesto de que existen ciertos resultados mínimos que debe obtener una persona en un puesto determinado, y que dichos resultados mínimos son los que deben garantizarse para que se cumpla con los estándares de productividad, calidad y seguridad requeridos por la organización.

Los tres modelos consideran que los resultados organizacionales dependen del cambio en las siguientes tres variables: persona, comportamiento y desempeño.

#### **1.2.2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La evaluación del desempeño incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral

requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes (Salas, 2009).

La evaluación del desempeño permite realizar un diagnóstico operativo de las tareas del quehacer que requieren mayor apoyo para fortalecer la estructura organizacional, incluidas las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones.

Se requiere abandonar todo enfoque punitivo de la evaluación del desempeño, para dirigirla hacia la integración coordinada y dinámica del binomio: evaluación del desempeño/educación permanente, en la búsqueda del incremento de la calidad -precisa y oportuna- del servicio que se brinda a la población, como base hacia la búsqueda de la excelencia en los servicios de salud (Salas, 2012).

Para Salas (2005), la importancia de la evaluación del desempeño se sustenta en los siguientes aspectos:

- Constituye un proceso por el cual se estima el rendimiento global del trabajador.
- Puede organizarse con un fin puramente diagnóstico, de retroalimentación del proceso laboral, o con fines certificativos del nivel de competencia laboral alcanzado.
- El sistema debe ser validado, confiable, efectivo, flexible y aceptado por todos.
- Sirve de base para organizar los procesos de intervención, ya sean capacitantes o de gestión en salud, entre otros, así como adoptar decisiones sobre la permanencia, traslados, promoción y separación del puesto de trabajo.
- Posibilita perfeccionar el diseño de los puestos de trabajo. Permite la aplicación de políticas de compensación y de estímulos morales y materiales.

- En fin, mejora el desempeño profesional, lo que contribuye al incremento de la calidad de los servicios que se brindan a la población.
- Las evaluaciones del desempeño requieren que el trabajador demuestre sus capacidades, actitudes y valores de forma directa: ya sea practicando acciones y/o ejecutando tareas que solucionen problemas concretos o creando algún producto en un contexto laboral determinado.
- Al evaluar el desempeño es necesario contemplar la totalidad de las funciones que este trabajador tiene en el ejercicio de su labor.
- La evaluación de competencias es un proceso de verificación de evidencias del desempeño laboral, contra un estándar definido como norma, para determinar si es competente o aún no, al realizar una función laboral determinada.
- Siempre se debe privilegiar la observación directa del desempeño del trabajador, ya que la fuente principal de evidencia es la actuación del individuo en circunstancias laborales o lo más parecido a ellas.
- Hay que garantizar que las técnicas y los procedimientos utilizados en la certificación de competencias, se realicen de conformidad con los lineamientos administrativos, técnicos y metodológicos diseñados para ese fin y siempre se debe tener en cuenta las percepciones de satisfacción de los usuarios de los servicios y otros resultados positivos intangibles.
- La medición de competencias es fundamentalmente de orden cualitativo. Se centra en establecer evidencias de que el desempeño fue logrado con base a la norma.
- Son evaluadas con el pleno conocimiento de los trabajadores y en la mayor parte, sobre la base de la observación de su trabajo y de los productos del mismo. También suele contener evidencias del conocimiento teórico y práctico aplicado en la ejecución de las actividades laborales.

#### 1.2.2.4. DIMENSIONES

Colos (2015), señala que el desempeño laboral consta de cinco dimensiones:

**Resultados.** Consecuencia o conclusión de una acción.

**Responsabilidad.** Cumplimiento de las funciones.

**Experiencia.** Destreza en el cumplimiento de las funciones.

**Iniciativa.** Capacidad para idear o emprender acciones.

**Motivación.** Predisposición para ejecutar determinadas acciones y persistir en ellas.

## **II. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Hipótesis general**

La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho, 2016.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- a) La calidad de vida profesional es baja en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- b) El desempeño laboral es regular en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- c) Las dimensiones de la calidad de vida profesional se relacionan significativamente con el desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.
- d) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con las dimensiones del desempeño laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Huanta.

## **2.2. VARIABLES**

### **2.2.1. Variable Independiente**

Calidad de vida profesional.

### **2.2.2. Variable Dependiente**

Desempeño laboral.

## 2.3. OPERACIÓN DE VARIABLES

### 2.3.1. Variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de vida profesional	Sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos psicológicos y organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar estas demandas (Fernández, 2007)	Manifestación de bienestar emocional con las características del puesto de trabajo y del entorno laboral, determinada con la escala de calidad de vida profesional.	Apoyo directivo	Satisfacción con el tipo de trabajo Satisfacción con el sueldo. Posibilidad de promoción. Reconocimiento del esfuerzo. Apoyo de los jefes. Apoyo de los compañeros. Posibilidad de ser creativo.	<b>Ordinal:</b> Muy baja Baja Media Alta Muy alta
			Demanda de trabajo	Calidad de trabajo Presión para mantener la cantidad de trabajo. Presión para mantener la calidad el trabajo. Prisas y agobios por falta de tiempo	
			Motivación intrínseca	Apoyo de la familia. Ganas de ser creativo. Desconecto al acabar la jornada laboral. Capacitación necesaria para hacer el trabajo.	

### 2.3.2. Variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población (Salas, 2005).	Características del cumplimiento de las funciones determinada con la escala del desempeño laboral.	Resultados	Capacidad para adaptarse a los requerimientos de la organización. Predisposición al cambio	<b>Ordinal:</b> Malo Regular Bueno
			Responsabilidad	Cumplimiento de las funciones Oportunidad	
			Experiencia	Destreza en el cumplimiento de las funciones.	
			Iniciativa	Capacidad para idear acciones Capacidad para emprender acciones.	



### **III. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque fue cuantitativo, porque la información ha sido presentada, analizada e interpretada estadísticamente.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue aplicado, porque utilizó el marco teórico disponible para el contraste de las hipótesis.

#### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El diseño fue correlacional, porque se estableció la relación, el grado y tipo de correlación entre las variables.

#### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación fue transversal, porque la información acopiada corresponde a un periodo específico (corte en el tiempo).

#### **3.5. ÁREA DE ESTUDIO**

El área de estudio fue el Hospital de Apoyo “Daniel Alcides Carrión”, ubicado de la Avenida Mariscal Cáceres s/n del distrito de Huanta.

### **3.6. POBLACIÓN**

La población estuvo integrada por 52 (100%) enfermeras asistenciales de los diferentes servicios internos del Hospital de Apoyo “Daniel Alcides Carrión” de Huanta.

### **3.7. MUESTRA**

La presente investigación prescindió del cálculo de la muestra porque se trabajó con toda la población. Por tanto, se trata de una investigación censal.

### **3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.8.1. Técnica**

La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica para evaluar el nivel de calidad de vida profesional y el desempeño laboral.

#### **3.8.1. Instrumento**

##### **Escala de calidad de vida profesional**

**Identificación.** CVP 35.

**Autor.** Cabezas (1998).

**Descripción.** Consigna 35 afirmaciones de opción múltiple tipo escala Likert, distribuida entre tres dimensiones:

**Dimensión 1: Apoyo directivo** (preguntas 2,3,4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28 y 30).

**Dimensión 2: Demanda de trabajo** (preguntas 1, 6,7, 8,17, 18,19, 21, 24, 25, 33).

**Dimensión 3: Motivación intrínseca** (preguntas 9,12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35).

Se añade una pregunta referida a la calidad de vida profesional global percibida (preguntas 34).

Las opciones de respuesta son: nada (1), algo (2), bastante (3) y mucho (4).

**Tiempo de administración.** 25 minutos en promedio.

**Tipo de administración.** Individual o colectivo (auto-administrado).

**Confiabilidad.** Determinada en una muestra piloto de 10 profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, aplicando el Coeficiente Alpha de Cronbach debido al carácter politómico de las opciones. El coeficiente de fiabilidad obtenido fue de 0,913 (alta fiabilidad).

**Validez.** Se efectivizó a través del juicio de expertos, en el que participaron maestros en gerencia de servicios de salud y áreas afines, quienes opinaron sobre la pertinencia de los instrumentos.

**Norma de administración.** En cada frase, debe evaluar y cuantificar su nivel de acuerdo con la forma como percibe las condiciones de su trabajo actual. Antes de responder, intente pensar en situaciones **REALES** en las que haya tenido que utilizar dicha habilidad y no pretenda responder de acuerdo a lo que usted **CREA QUE SERIA CORRECTO**.

**Norma de evaluación.** El nivel de calidad de vida profesional en general como en cada una de sus dimensiones sigue los siguientes parámetros.

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntuación</b>
Apoyo directivo	Baja (13-26)
	Promedio (27-39)
	Alta (40-52)
Demanda de trabajo	Baja (11-22)
	Promedio (23 - 33)
	Alta (34-44)
Motivación intrínseca	Baja (10-20)
	Promedio (23-30)
	Alta (29-40)

Calidad de vida profesional	Baja (35-70)
	Promedio (71 -105)
	Alta (106-140)

### Escala de desempeño laboral

#### Escala de desempeño laboral

**Identificación.** EDL - 16

**Autora.** Colos (2015).

**Descripción.** La EDL-16 consta de 16 ítems, distribuida en cuatro dimensiones claves:

Dimensión	Definición
Resultados	Consecuencia o conclusión de una acción.
Responsabilidad	Cumplimiento de las funciones
Experiencia	Destreza en el cumplimiento de las funciones.
Iniciativa	Capacidad para idear o emprender acciones.

Las opciones de los ítems tienen escalamiento Likert:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Tiempo de administración.** 15 minutos en promedio.

**Tipo de administración.** Individual o colectivo (auto-administrado).

**Confiabilidad.** Determinada en una muestra piloto de 10 profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, aplicando el Coeficiente Alpha de Cronbach debido al carácter politómico de las opciones. El coeficiente de fiabilidad obtenido fue de 0,903 (alta fiabilidad). La fórmula referencial es la siguiente:

$$\alpha = \frac{b}{b-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^b S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$  Coeficiente Alpha de Cronbach.

b Número de ítems

$S_i^2$  Varianza del ítem

$S_t^2$  Varianza total

**Validez.** Se efectivizó a través del juicio de expertos, en el que participaron maestros en gerencia de servicios de salud y áreas afines, quienes opinaron sobre la pertinencia de los instrumentos.

**Norma de administración.** A continuación se le presenta una escala de desempeño laboral. Se le agradece resolverlo sin pensar mucho la respuesta, para poder obtener resultados verdaderos en apoyo a una investigación de tesis, la cuál será utilizada únicamente con fines educativos, por lo que no afecta su puesto de trabajo. Responda las siguientes preguntas con honestidad, marcando X en la respuesta que considere adecuada.

**Norma de evaluación.** Para corregir y obtener una puntuación en cada una de las dimensiones, se sumó los ítems del 1 al 4 para el factor resultados, los ítems del 5 al 8 para el factor responsabilidad, los ítems del 9 al 12 para el factor experiencia, los ítems del 13 al 16 para el factor iniciativa y del 17 al 20 para el factor motivación. Luego se comparó la puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Dimensiones	Puntuación
Resultados	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Responsabilidad	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Experiencia	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Iniciativa	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Desempeño laboral	Malo (16-37 puntos)
	Regular (38-59 puntos)
	Bueno (60-80 puntos)

### 3.9. PROCEDIMIENTO

- **Gestión de permisos.** A través de la coordinadora de la Sección de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la Salud se solicitó autorización a la Dirección del Hospital de Apoyo “Daniel Alcides Carrión” de Huanta para acceder a las enfermeras asistenciales.
- **Preparación de instrumentos.** Los instrumentos fueron multicopiados para su administración en los diferentes servicios internos.
- **Consentimiento informado.** Se solicitó el consentimiento informado de las enfermeras asistenciales para evidenciar su participación voluntaria en la investigación.
- **Procesamiento de la información.** Los datos fueron procesados informáticamente utilizando el Software IBM-SPSS versión 23,0.
- **Redacción y sustentación de la tesis.** Los datos fueron presentados en tablas y figuras estadísticas, luego interpretados y contrastados con investigaciones previas. Finalmente, se concluyó con la sustentación de la tesis.

### 3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El procesamiento de la información fue informático y tuvo lugar dos tipos de análisis:

- a) Descriptivo, para el cálculo de las proporciones como la presentación tabular y gráfica de la información.
- b) Inferencial, para el contraste estadístico de las hipótesis y se efectivizó con el cálculo del Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**



**TABLA N° 01**

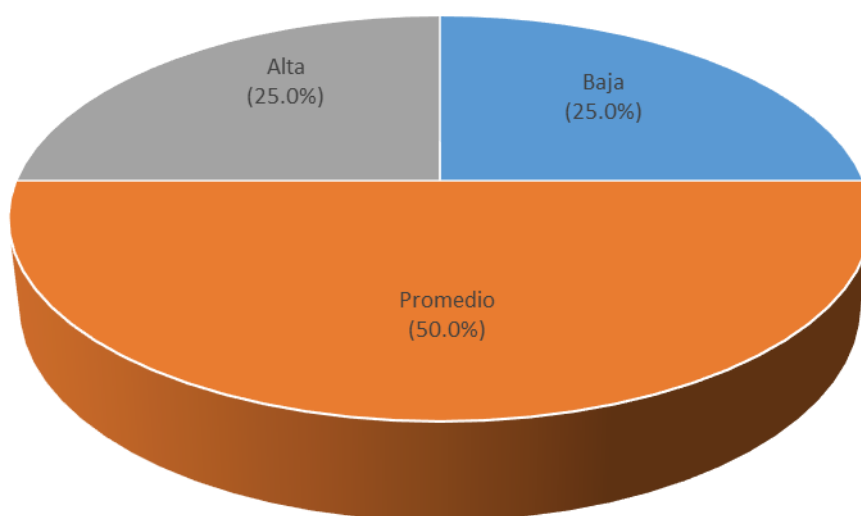
**CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**

<b>CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	13	25,0
Promedio	26	50,0
Alta	13	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.** Escala de autoevaluación de la calidad de vida profesional aplicada.

**FIGURA N° 01**

**CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**



**Fuente.** Tabla N° 01.

Del 100% (52) de enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta el 50% presentan una calidad de vida profesional promedio y 25% baja y media respectivamente.

La calidad de vida profesional está referida al sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos psicológicos organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar estas demandas (Fernández, 2007)

Contrastando los resultados con el marco referencial, se halló diferencias con los hallazgos de Mederos (2016) en la investigación "**Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2015**": El 40,8% de profesionales de enfermería reportaron una calidad de vida profesional muy baja, 23,1% baja, 18,5% media, 10,2% alta y 7,4% muy alta.

Según Ccorahua, Rojas y Taboada (2017), en la investigación "**Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho, 2015**": el 50% presentaron calidad de vida profesional muy baja, 35% baja, 5% media, alta y muy alta respectivamente.

Del mismo modo, Criales (2016) en la investigación "**Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-Ayacucho, 2016**": La calidad de vida profesional fue muy baja en el 46,4%, baja en el 35,7%, media en el 3,6%, alta y muy alta en el 7,1% respectivamente.

En el Hospital de Apoyo Huanta, solo una de cada cuatro enfermeras asistenciales presentó una buena calidad de vida profesional, predominando la categoría regular. En términos generales, se identificó mejor calidad de vida profesional entre las enfermeras asistenciales de Huanta comparado con el Hospital Regional de Ayacucho, aunque no en un nivel óptimo. Significa que la sobrecarga de trabajo, el escaso apoyo directivo y la escasa

motivación intrínseca limitan el sentimiento de gratificación con las actividades que realizan.

En consecuencia, es necesario que las entidades hospitalarias promuevan la salud ocupacional de los trabajadores para mejorar su nivel de desempeño y productividad, brindando mayor apoyo directivo, gestionando la adecuada dotación de personal e incentivando el buen desempeño laboral.

**TABLA N° 02**

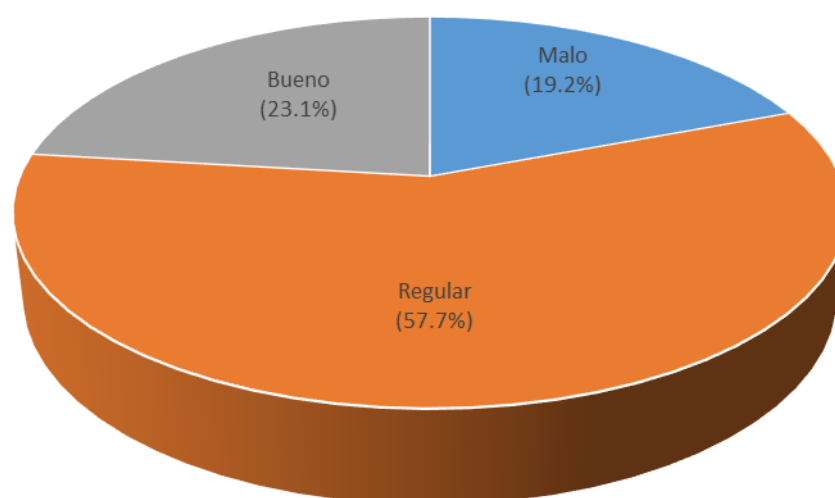
**DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Malo	10	19,2
Regular	30	57,7
Bueno	12	23,1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Escala de autoevaluación del desempeño laboral.

**FIGURA N° 02**

**DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**



Fuente. Tabla N° 02.

Del 100% (52) de enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta el 57,7% reportaron un desempeño regular, 23,1% bueno y 19,2% malo.

Contrastando los resultados con investigaciones previas, se halló coincidencia con los hallazgos de Garamendi (2016) en la investigación **“Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud, Hospital General de Cangallo 2016”**: el 38,4% exhibe un desempeño regular, 28,6% malo, 22% bueno y 11% deficiente.

Los resultados no tuvieron coincidencia con Molero (2016) en la investigación **“Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016”**: El 27,4% de trabajadores reportaron un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente.

Del mismo modo, según Colos (2015) en la investigación **“Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las FF.AA y PNP Ayacucho, 2015”**: el 28,8% del personal de salud presenta un desempeño laboral de nivel malo, 45,8% regular y 25,4% bueno.

En el Hospital de Apoyo Huanta, solo dos de cada diez enfermeras asistenciales reportan un buen desempeño laboral. Es decir, la mayoría de las enfermeras exhiben un desempeño laboral regular porque consideran que las intervenciones son rutinarias y la excesiva demanda de pacientes como la sobrecarga de trabajo, limitan la posibilidad de innovar los cuidados de enfermería a pesar de tener las habilidades y destrezas necesarias.

Por lo expresado anteriormente, es necesario que el departamento de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho realice el sustento técnico de la real demanda de profesionales de enfermería para optimizar la calidad y calidez de los cuidados.

**TABLA Nº 03**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**

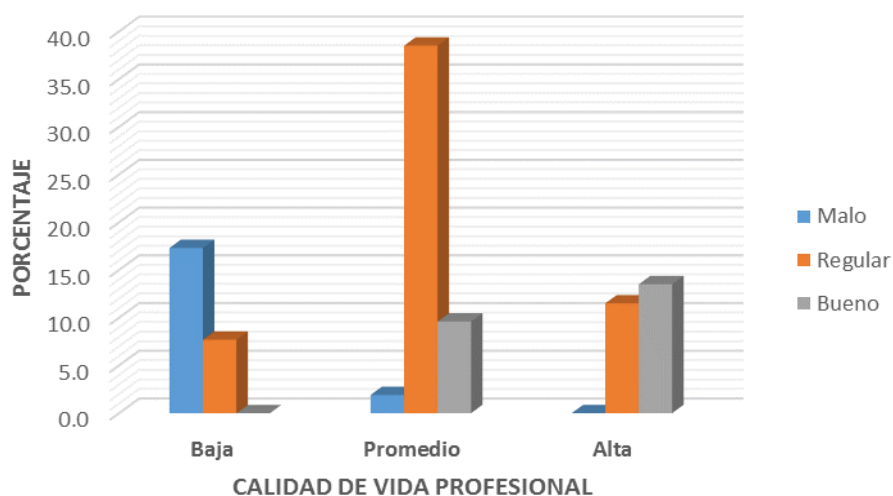
CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Baja	9	17,3	4	7,7	0	0,0	13	25,0
Promedio	1	1,9	20	38,5	5	9,6	26	50,0
Alta	0	0,0	6	11,5	7	13,5	13	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>19,2</b>	<b>30</b>	<b>57,7</b>	<b>12</b>	<b>23,1</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.** Escala de autoevaluación de la calidad de vida profesional y escala de autoevaluación del desempeño laboral aplicadas.

$$r_{tb} = 0,627 \quad p = 0,000$$

**FIGURA Nº 03**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**



**Fuente.** Tabla Nº 03.

Del 100% (52) de enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta el 50% presentan una calidad de vida profesional promedio, de las cuales el 38,5% reportaron un desempeño regular, 9,6% bueno y 1,9% malo; el 25% presentan una calidad de vida profesional baja, de quienes el 17,3% reportaron un desempeño malo y 7,7% regular; el 25% presentan una calidad de vida profesional alta, de ellas el 13,5% reportaron un desempeño bueno y 11,5% regular.

Contrastando los resultados con el marco referencial, se halló coincidencia con los hallazgos de Ccorahua, Rojas y Taboada (2017), en la investigación **“Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho, 2015”**: la calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ( $r_s = 0,936$ ;  $p = 0,000$ ).

Del mismo modo, Mederos (2016) en una investigación desarrollada en el Hospital San Juan de Lurigancho estableció que entre calidad de vida profesional y satisfacción laboral existe una correlación significativa y directamente proporcional ( $r_s = 0,902$ ;  $p < 0,05$ ).

La calidad de vida profesional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral ( $r_{tb} = 0,627$   $p = 0,000$ ), aceptándose la hipótesis general propuesta. Las enfermeras asistenciales con una baja calidad de vida profesional presentaron un inadecuado desempeño laboral; en tanto las enfermeras con una alta calidad de vida profesional reportaron un buen desempeño laboral.

Las enfermeras con una alta calidad de vida profesional se sienten respaldadas por los directivos, saben organizar el trabajo que realizan y expresan buena motivación para cumplir con sus funciones. En estas condiciones, se encuentran más dispuestas para la atención, poseen mayor concentración en el trabajo y cumplen eficaz como eficientemente con las intervenciones de enfermería.

**TABLA N° 04**

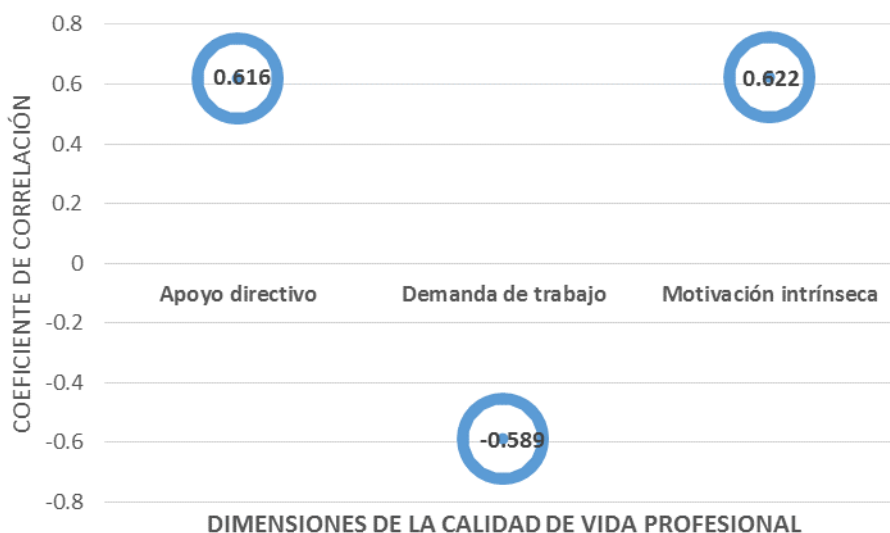
**RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL		DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL		r <sub>tb</sub> (p)
		MALO		REGULAR		BUENO				
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Apoyo directivo	Baja	9	17,3	5	9,6	0	0,0	14	26,9	0,616 (0,000)
	Promedio	1	1,9	19	36,5	5	9,6	25	48,1	
	Alta	0	0,0	6	11,5	7	13,5	13	25,0	
Demanda de trabajo	Baja	10	19,2	6	11,5	0	0,0	16	30,8	-0,589 (0,000)
	Promedio	0	0,0	18	34,6	7	13,5	25	48,1	
	Alta	0	0,0	6	11,5	5	9,6	11	21,1	
Motivación intrínseca	Baja	8	15,4	3	5,8	0	0,0	11	21,2	0,622 (0,000)
	Promedio	2	3,8	20	38,5	4	7,7	26	50,0	
	Alta	0	0,0	7	13,5	8	15,4	15	28,8	
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>19,2</b>	<b>30</b>	<b>57,7</b>	<b>12</b>	<b>23,1</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Escala de autoevaluación de la calidad de vida profesional y escala de autoevaluación del desempeño laboral aplicadas.

**FIGURA N° 04**

**RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE AP OYO HUANTA, 2016.**



**Fuente.** Tabla N° 04.



El 48,1% de enfermeras asistenciales reportaron un apoyo directivo promedio, de las cuales el 36,5% presentan un desempeño laboral regular, 6,6% bueno y 1,9% malo. El 48,1% de enfermeras asistenciales reportaron una demanda de trabajo promedio, de ellas el 34,6% presentan un desempeño laboral regular y 13,5% bueno. El 50% de enfermeras asistenciales reportaron una motivación intrínseca promedio, de quienes el 38,5% presentan un desempeño laboral regular, 7,7% bueno y 3,8% malo.

Contrastando los resultados con el marco referencial, se halló cierta coincidencia con los hallazgos de Vásquez (2007) en la investigación "**Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006**": existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Según Criales (2016), en la investigación "**Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-Ayacucho, 2016**": la calidad de vida profesional se relaciona directamente con la satisfacción laboral ( $r_{tb} = 0,892$ ).

Todas las dimensiones de la calidad de vida profesional se relacionaron significativamente con el desempeño laboral: apoyo directivo ( $r_{tb} = 0,616$ ;  $p = 0,000$ ), demanda de trabajo ( $r_{tb} = 0,589$ ;  $p = 0,000$ ) y motivación intrínseca ( $r_{tb} = 0,622$ ;  $p = 0,000$ ).

El apoyo directivo al trabajador es una condición indispensable porque fortalece sus sentimientos de pertenencia e identificación con la organización. En cuanto a la demanda de trabajo, la sobrecarga de labores asistenciales y administrativas propicia el desarrollo de intervenciones rutinarias o con escasa innovación. Referente a la motivación intrínseca, como la fuerza interna para la acción, cuando se halla en un nivel alto contribuye en la mejora del desempeño de los profesionales porque encuentran satisfacción o complacencia en las intervenciones que realizan.

**TABLA Nº 05**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL		CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL						TOTAL		r <sub>tb</sub>
		Baja		Promedio		Alta				
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Resultados	Malo	9	17,3	1	1,9	0	0,0	10	19,2	0,627 (0,000)
	Regular	4	7,7	20	38,5	5	9,6	30	57,7	
	Bueno	0	0,0	5	9,6	7	13,5	12	23,1	
Responsabilidad	Malo	6	11,5	1	1,9	0	0,0	7	13,5	0,585 (0,000)
	Regular	7	13,5	20	38,5	5	9,6	32	61,5	
	Bueno	0	0,0	5	9,6	8	15,4	13	25,0	
Experiencia	Malo	9	17,3	0	0,0	0	0,0	9	17,3	0,644 (0,000)
	Regular	4	7,7	21	40,4	6	11,5	31	59,6	
	Bueno	0	0,0	5	9,6	7	13,5	12	23,1	
Iniciativa	Malo	10	19,2	1	1,9	0	0,0	11	21,2	0,707 (0,000)
	Regular	3	5,8	20	38,5	4	7,7	27	51,9	
	Bueno	0	0,0	5	9,6	9	17,3	14	26,9	
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>25,0</b>	<b>26</b>	<b>50,0</b>	<b>13</b>	<b>25,0</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente.** Escala de autoevaluación de la calidad de vida profesional y escala de autoevaluación del desempeño laboral aplicadas.

**FIGURA Nº 05**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, 2016.**



**Fuente.** Tabla Nº 05.

El 57,7% de enfermeras asistenciales reportaron la consecución de resultados en un nivel regular, de las cuales el 38,5% presentan una calidad de vida profesional promedio, 9,6% alta y 7,7% baja. El 61,5% de enfermeras asistenciales reportaron una regular responsabilidad, de ellas el 38,5% presentan una calidad de vida profesional regular, 13,5% baja y 9,6% alta. El 59,6% de enfermeras asistenciales reportaron una regular experiencia, de quienes el 40,4% presentan una calidad de vida profesional regular, 11,5% alta y 7,7% baja. El 51,9% de enfermeras asistenciales reportaron una iniciativa regular, de ellas el 38,5% presentan una calidad de vida profesional regular, 7,7% alta y 5,8% baja.

Contrastando los resultados con el marco referencial, se halló cierta coincidencia con los hallazgos de Colos (2015) en la investigación "**Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las FF.AA y PNP Ayacucho, 2015**": entre el nivel de desarrollo de la aptitud emocional y el desempeño laboral se identificó una correlación directamente proporcional ( $r_s = 0,878$ ;  $p = 0,000$ ).

Asimismo, Molero (2016) en la investigación "**Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016**": El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral ( $r_s = -0,562$ ;  $p = 0,000$ ). Es decir, a medida que incrementa el nivel de estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los empleados.

La calidad de vida profesional se relacionó directa y significativamente con las dimensiones del desempeño laboral: resultados ( $r_{tb} = 0,627$ ;  $p = 0,000$ ), responsabilidad ( $r_{tb} = 0,585$ ;  $p = 0,000$ ), experiencia ( $r_{tb} = 0,644$ ;  $p = 0,000$ ) e iniciativa ( $r_{tb} = 0,707$ ;  $p = 0,000$ ).

La alta calidad de vida profesional como el sentimiento de bienestar con las funciones inherentes al puesto de trabajo, propicia buenos resultados, efectiviza la oportunidad en el cumplimiento de las intervenciones (responsabilidad), acrecienta los niveles de disposición para la acción (experiencia) y la creatividad e innovación en la provisión de cuidados.

## CONCLUSIONES

1. El 50% de enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta presentaron una calidad de vida profesional promedio y 25% baja y media respectivamente.
2. El 57,7% de enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta reportaron un desempeño regular, 23,1% bueno y 19,2% malo.
3. La calidad de vida profesional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral ( $r_{tb} = 0,627$ ;  $p = 0,000$ ), aceptándose la hipótesis general propuesta.
4. Todas las dimensiones de la calidad de vida profesional se relacionaron significativamente con el desempeño laboral: apoyo directivo ( $r_{tb} = 0,616$ ;  $p = 0,000$ ), demanda de trabajo ( $r_{tb} = 0,589$ ;  $p = 0,000$ ) y motivación intrínseca ( $r_{tb} = 0,622$ ;  $p = 0,000$ ).
5. La calidad de vida profesional se relacionó directa y significativamente con las dimensiones del desempeño laboral: resultados ( $r_{tb} = 0,627$ ;  $p = 0,000$ ), responsabilidad ( $r_{tb} = 0,585$ ;  $p = 0,000$ ), experiencia ( $r_{tb} = 0,644$ ;  $p = 0,000$ ) e iniciativa ( $r_{tb} = 0,707$ ;  $p = 0,000$ ).

## **RECOMENDACIONES**

1. Al señor director del Hospital de Apoyo Huanta, implementar programas de incentivos y reconocimiento del personal de salud con buen desempeño con la finalidad de promover la calidad de vida profesional.
2. A la oficina de personal y departamento de enfermería del Hospital de Apoyo Huanta, promover la salud laboral de las enfermeras asistenciales gestionando la adecuada dotación de personal para prevenir la sobrecarga de funciones. Del mismo modo, incorporar los aspectos vocacionales en la contrata y nombramiento del personal de asistencial.
3. A las enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta, mayor compromiso con las metas y objetivos de la organización. Asimismo, es necesaria la creatividad e innovación en la prestación de servicios para disminuir las manifestaciones de agotamiento.
4. A los egresados de la maestría en gerencia de servicios de salud, continuar con el desarrollo de investigaciones sobre los factores que inciden en la calidad de vida profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Amorós E. *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Escuela de Economía. USAT. Lambayeque, Perú: McGraw-Hill.
2. Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *Revista Formación Médica Continuada*; 5 (1): 491-492.
3. Campanario J. *¿Cómo influye la motivación en el aprendizaje de las ciencias?* [en línea]. 2002. Disponible en: <http://www2.uah.es/imc/webens/127.html>.
4. Ccorahua C, Rojas J, Taboada S. *Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Regional de Ayacucho, 2015*. Tesis de segunda especialidad. Ayacucho: Universidad Nacional del Callao; 2017.
5. Cifuentes J. *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. Tesis de maestría. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2012.
6. Chiavenato I. *Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill; 2004.
7. Cogollo Z, Gómez E. *Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena*. Colombia. *Avances en enfermería* 2010; 28 (1): 31-38.
8. Colos G. *Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las FF.AA y*

- PNP Ayacucho, 2015. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2015.*
9. Criales Z. *Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-Ayacucho, 2016. Tesis de licenciatura. Ayacucho: Universidad Alas Peruanas; 2016.*
  10. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *The Mil bank Quarterly*; 2007;83 (1):691–729.
  11. Fernández A. Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Fundación Index* 2007; 3 (1):14-19.
  12. Garamendi, M. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud, Hospital General de Cangallo 2016. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.*
  13. García S. La qualitat de vida profesional como a avantatge competitiv. *Revista de Qualitat*, 1993; 11 (1):4-9
  14. Hanzeliková A. *La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría. Enfermería global* 2011; 24 (1): 145-156.
  15. Hernández, M., Hernández, A., Nava, Ma. G. et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria* 2012; 9(1): 7-15.
  16. Jumbo P. *Enfoques de la calidad de vida en el trabajo. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2011.*
  17. Molero, G. (2016). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.*

18. Montes M. *Nivel de motivación y satisfacción laboral de enfermeras asistenciales del Hospital Regional Ayacucho, 2015*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2015.
19. Monteza, N. *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010*. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2012.
20. OIT: Organización Internacional del Trabajo. *Competencias laborales para mejorar el desempeño de los recursos humanos en salud*. Lima: Ministerio de Salud; 2009.
21. PAS. *Guía metodológica para los procedimientos asignados a los Puestos de trabajo de PAS Funcionario*. España: PAS; 2011.
22. Raffini J. *150 Maneras de incrementar la motivación en la clase*. Argentina: Editorial Troquel; 1998.
23. Royer, C. (2011). El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal. *Doc. aportes adm. pública gest. Estatal*; 16 (1): 157-162.
24. Salas R. *La evaluación en la educación superior contemporánea*. 2ª edición. San Francisco de Macorís: Universidad Católica Nordestana; 2005.
25. Salas R. *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba* (tesis doctoral). La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2009.
26. Salas R. *La evaluación en la educación superior contemporánea*. 2ª edición. San Francisco de Macorís: Universidad Católica Nordestana; 2005.
27. Salas R. *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. *Educ Med Super* 2012; 26 (4): 12-36.



28. Sesento L, Domínguez R. Las competencias de los directivos en instituciones educativas, factor importante para el desarrollo óptimo. *Cuadernos de Educación y Desarrollo* 2011; 3 (30): 2-7.
29. Vásquez, S. *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Tesis de maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
30. Weiniert, A. *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Herder; 1985.

# **ANEXO**

Anexo 01

**INSTRUMENTOS**

**ESCALA DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP-35)**

En cada frase, debe evaluar y cuantificar su nivel de acuerdo con la forma como percibe las condiciones de su trabajo actual. Antes de responder, intente pensar en situaciones **REALES** en las que haya tenido que utilizar dicha habilidad y no pretenda responder de acuerdo a lo que usted **CREA QUE SERIA CORRECTO**.

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Edad: \_\_\_\_\_ años
- 1.2. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- 1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_ años
- 1.4. Condición laboral: Nombrada ( ) Contratada ( )

**II. DATOS ESPECÍFICOS**

Nº	AFIRMACIONES	Nada	Algo	Bastante	Mucho
		1	2	3	4
1	Cantidad de trabajo que tengo				
2	Satisfacción con el tipo de trabajo				
3	Satisfacción con el sueldo				
4	Posibilidad de promoción				
5	Reconocimiento de mi esfuerzo				
6	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo				
7	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo				
8	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo				
9	Motivación(ganas de esforzarme)				
10	Apoyo de mis jefes				
11	Apoyo de mis compañeros				
12	Apoyo de mi familia				
13	Ganas de ser creativo				
14	Posibilidad de ser creativo				
15	Desconecto al acabar la jornada laboral				
16	Recibo información de los resultados de mi trabajo				
17	Conflictos con otras personas de mi trabajo				
18	Falta de tiempo para mi vida personal				
19	Incomodidad física en el trabajo				
20	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito				
21	Carga de responsabilidad				
22	El hospital trata de mejorar la calidad de vida de los				

	trabajadores				
23	Tengo autonomía o libertad de decisión				
24	Interrupciones molestas				
25	Estrés (esfuerzo emocional)				
26	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo				
27	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual				
28	Variedad en mi trabajo				
29	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas				
30	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas				
31	Lo que tengo que hacer queda claro				
32	Me siento orgulloso de mi trabajo				
33	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud				
34	Calidad de vida de mi trabajo				
35	Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas)				

**Fuente.** Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *Revista Formación Médica Continuada*; 5 (1): 491-492.

### ESCALA DE EVALUACIÓN

Dimensiones	Puntuación
Apoyo directivo	Baja (13-26)
	Promedio (27-39)
	Alta (40-52)
Demanda de trabajo	Baja (11-22)
	Promedio (23 - 33)
	Alta (34-44)
Motivación intrínseca	Baja (10-20)
	Promedio (23-30)
	Alta (29-40)
Calidad de vida profesional	Baja (35-70)
	Promedio (71 -105)
	Alta (106-140)

## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación se le presenta una escala de desempeño laboral. Se le agradece resolverlo sin pensar mucho la respuesta, para poder obtener resultados verdaderos en apoyo a una investigación de tesis, la cuál será utilizada únicamente con fines educativos, por lo que no afecta su puesto de trabajo.

Responda las siguientes preguntas con honestidad, marcando X en la respuesta que considere adecuada.

Nº	DECLARACIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>RESULTADOS</b>						
1	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
2	Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten					
4	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
5	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
6	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
7	Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores, y en el tiempo requerido					
8	Cumple lo que se compromete a realizar					
<b>EXPERIENCIA</b>						
9	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad					
10	Posee el conocimiento adecuado para desempeñar su puesto					
11	Muestra seguridad en las actividades que realiza					
12	Se adapta fácilmente a los cambios					
<b>INICIATIVA</b>						
13	Aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido					
14	Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo					
15	Confía en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de su área de trabajo					
16	Siempre está dispuesta a asumir los retos					

**Fuente.** Colos G. *Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las FF.AA y PNP*

*Ayacucho, 2015.* Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2015.

### ESCALA DE EVALUACIÓN

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntuación</b>
Resultados	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Responsabilidad	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Experiencia	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Iniciativa	Malo (4-9 puntos)
	Regular (10-15 puntos)
	Bueno (16-20 puntos)
Desempeño laboral	Malo (16-37 puntos)
	Regular (38-59 puntos)
	Bueno (60-80 puntos)

Anexo 02

**PRUEBA DE FIABILIDAD**

**ESCALA DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP-35)**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	35

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	<b>Media de la escala si se elimina el elemento</b>	<b>Varianza de la escala si se elimina el elemento</b>	<b>Correlación elemento-total corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si se elimina el elemento</b>
Ítem_1	80,90	282,989	,538	,910
Ítem_2	80,40	284,044	,290	,913
Ítem_3	80,60	279,156	,417	,911
Ítem_4	81,00	272,222	,891	,905
Ítem_5	80,40	283,822	,247	,915
Ítem_6	80,70	273,344	,640	,908
Ítem_7	80,90	275,656	,613	,908
Ítem_8	80,90	275,656	,704	,907
Ítem_9	80,60	279,156	,417	,911
Ítem_10	80,60	283,600	,749	,909
Ítem_11	80,40	279,822	,442	,911
Ítem_12	80,60	279,156	,417	,911
Ítem_13	80,90	276,322	,680	,908
Ítem_14	80,30	285,567	,476	,910
Ítem_15	80,60	279,378	,411	,911
Ítem_16	80,50	286,278	,258	,913
Ítem_17	80,40	285,822	,244	,914
Ítem_18	80,70	286,011	,220	,915
Ítem_19	80,40	279,378	,411	,911
Ítem_20	80,60	279,156	,417	,911
Ítem_21	80,80	285,067	,227	,915
Ítem_22	80,50	274,944	,483	,910
Ítem_23	80,80	272,844	,899	,906
Ítem_24	80,80	278,844	,661	,908
Ítem_25	80,70	286,678	,427	,911
Ítem_26	80,30	291,789	,201	,913

Ítem_27	80,60	279,156	,417	,911
Ítem_28	80,50	277,389	,807	,907
Ítem_29	80,80	276,844	,933	,906
Ítem_30	80,60	283,600	,749	,909
Ítem_31	80,80	283,289	,620	,909
Ítem_32	80,80	279,511	,635	,908
Ítem_33	80,70	283,567	,566	,910
Ítem_34	80,30	291,789	,201	,913
Ítem_35	80,80	279,511	,635	,908



## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

### Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,903	16

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
A1	34,40	72,044	,791	,891
A2	34,40	72,044	,791	,891
A3	34,30	70,233	,881	,888
A4	34,20	72,844	,799	,892
A5	34,40	70,489	,925	,887
A6	34,30	71,567	,773	,891
A7	34,30	70,233	,881	,888
A8	34,10	72,322	,441	,904
A9	34,40	76,711	,276	,908
A10	34,00	70,889	,652	,894
A11	33,70	75,789	,314	,907
A12	34,20	71,733	,480	,902
A13	34,20	73,289	,605	,896
A14	34,00	82,889	,069	,914
A15	34,50	70,056	,862	,888
A16	34,10	74,544	,366	,906

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO EXPERTOS

### I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
1.2. Lugar de Centro laboral: \_\_\_\_\_  
1.3. Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_  
1.4. Instrumento a validar: \_\_\_\_\_  
1.5. Autores: \_\_\_\_\_

### II. INFORMACION ESPECÍFICA

Nº	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?			
2	¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de investigación?			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?			
4	¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con las variables de estudio?			
5	¿Los instrumentos de recolección de datos presenta la cantidad de ítems correctos?			
6	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?			
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilita el análisis y procesamiento de datos?			
8	¿Del diseño del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?			
9	¿Del instrumento de recolección de datos usted agregaría algún ítem?			
10	¿El diseño del instrumento de recolección de datos es accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿La redacción del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?			

III. Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

IV. Procede su ejecución:

Si ( )                  No ( )

Fecha: ...../...../....

\_\_\_\_\_  
Firma y sello  
DNI N° \_\_\_\_\_