

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



**Desempeño laboral relacionado a la calidad de vida laboral en los
servicios internos del hospital de apoyo Jesus Nazareno**

Tesis para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Presentado por:

Bach. Alexander Chavez Huamani

Asesor:

Dr. Pavel Antonio Alarcón Vila

Ayacucho - Perú

2024

Índice General

Índice General.....	ii
Índice de Tablas.....	v
Índice de Anexos	vi
Resumen	vii
Summary.....	viii
Capítulo I Introducción.....	9
Capítulo II Revisión De La Literatura	12
2.1. Antecedentes de Estudio.....	12
2.1.1. Nivel internacional.....	12
2.1.2. Nivel nacional.....	14
2.2. Marco Teórico y Conceptual.	17
2.2.1. Teorías de Calidad de vida laboral	17
Modelo de Walton	17
Modelo de Hackman y Oldham.....	17
Jokinen y Heiskanen (2013)	18
2.2.2. Calidad de vida laboral	19
2.3. Dimensiones de la calidad de vida laboral	20
2.3.1. Dimensión 1: Carga laboral.....	20
Indicadores:	21
2.3.2. Dimensión 2: Apoyo directivo	22
Indicadores:	22
2.3.3. Dimensión 3: Motivación interna	23
Indicadores:	24
2.4. Teoría del Desempeño laboral.....	24

2.4.1. Modelo de Campbell	24
2.4.2. Modelo de Locke	25
2.5. Desempeño laboral	26
2.5.1. Dimensión 1: Actitud	26
Indicadores:	26
2.5.2. Dimensión 2: Habilidades Cognitivas	27
Indicadores:	27
2.5.3. Dimensión 3: Trato	28
Indicadores:	28
Capítulo III Materiales Y Métodos.....	29
3.1. Enfoque.....	29
3.2. Tipo de investigación	29
3.3. Nivel de investigación	29
3.4. Diseño de investigación	29
3.5. Área de investigación.....	30
3.6. Población	30
3.7. Muestra y muestreo.....	30
3.7.1. Unidad de análisis.....	30
3.7.2. Unidad de Muestreo	30
3.7.3. Tamaño de la muestra	30
3.7.4. Tipo de muestreo	30
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.8.1. Instrumento Calidad de Vida Laboral:	30
3.8.2. Instrumento desempeño laboral:.....	31
3.9. Validación del Instrumento.....	32

3.10. Análisis e interpretación de datos	32
Capítulo IV Resultados.....	33
Discusión	41
Conclusiones.....	44
Recomendaciones	45
Referencias Bibliográficas.....	46
Anexos.....	53

Índice de Tablas

Tabla 1	CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.....	33
Tabla 2	DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.	33
Tabla 3	CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.	34
Tabla 4	CALIDAD DE VIDA LABORAL SEGÚN EDAD DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.....	36
Tabla 5	CALIDAD DE VIDA LABORAL SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.	37
Tabla 6	DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EDAD DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.....	38
Tabla 7	DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.	39

Índice de Anexos

Anexo 1	Consentimiento informado	54
Anexo 2	Instrumentos de recolección de datos.....	55

Resumen

Se tuvo el objetivo principal el de determinar la correlación entre el desempeño laboral y la calidad de vida en personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2022. En relación con la metodología, es un estudio de enfoque cuantitativo no experimental, el diseño de estudio es de corte transversal, relacional; la población estuvo conformada por el personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, siendo 45 profesionales participantes. Se utilizó el cuestionario de calidad de vida laboral (CPV35) y el cuestionario de desempeño laboral (Manrique y Rodríguez). Los resultados obtenidos fueron que el personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, percibe la Calidad de vida laboral, como bajo en un 46.6%, el 26.7% percibe en nivel medio y alto respectivamente. El desempeño laboral percibido, es de nivel bajo en un 44.4%, el 28.9% percibe en nivel medio y el 26.7% en nivel alto su desempeño laboral. Se concluye que, existe una relación positiva, significativa, directa y bilateral ($p < 0.001$), entre la calidad de vida y el desempeño laborales del personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Palabras claves: Calidad de vida y desempeño laborales en salud.

Summary

The objective of the research was: To determine the relationship between the quality of working life and work performance in personnel of the internal services of the Jesús Nazareno Support Hospital. Ayacucho 2022. In relation to the materials and methods, it is a study of non-experimental quantitative approach, the study design is cross-sectional, relational; the population was made up of the internal services staff of the Jesús Nazareno Support Hospital, with 45 participating professionals. The working quality of life questionnaire (CPV35) and the work performance questionnaire (Manrique and Rodríguez) were used. Result: the internal services staff of the Jesús Nazareno Support Hospital perceived the quality of working life as low in 46.6%, 26.7% perceived in medium and high level, respectively. The perceived work performance is low level in 44.4%, 28.9% perceive in medium level and 26.7% in high level their work performance. It is concluded that there is a significant, positive, direct and bilateral relationship ($p < 0.001$), between the quality of work life and the work performance of the internal services staff of the Jesús Nazareno Support Hospital.

Key words: Quality of working life and work performance in health.

Capítulo I

Introducción

La calidad de vida laboral (CVL), Esta condición está estrechamente relacionada con las condiciones laborales; Esto significa que las personas están constantemente expuestas a condiciones externas o internas que pueden cambiar favorable o desfavorablemente sus condiciones de trabajo y por ende su calidad de vida; En este sentido, podemos referirnos al estrés laboral, los accidentes y otras condiciones que afectan la calidad de vida de un profesional.

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) define la salud, como el estado completo de bienestar físico y social que tiene una persona”, hasta hace un tiempo se pensaba y definía a la salud como la ausencia de enfermedad fisiológica o biológica. Hoy en día, el estrés laboral es una de las enfermedades que afecta con frecuencia a los trabajadores y se caracteriza por fatiga, ansiedad, irritabilidad y depresión al realizar actividades; derivando en baja productividad, frecuentes solicitudes de atención, suspensiones e incluso despidos. Por lo tanto, la investigación para mejorar la calidad de vida y la eficiencia laboral se realiza cada vez más a nivel organizacional. El trabajo es una condición muy importante para el desarrollo humano y la vida. Según Patlan (2), se puede decir que una persona dedica al menos un tercio de su día a trabajar. Por tanto, la calidad de vida profesional pretende mejorar las condiciones de trabajo a nivel del entorno del individuo para lograr una mejora a nivel de productividad y organización, expresada en satisfacción laboral. (3)

El desempeño laboral está muy relacionado a la calidad del servicio y a la satisfacción del usuario. La OIT “Organización Internacional del trabajo”, refiere que en la producción ya sea de bienes o al brindar un servicio, las practicas adecuadas a nivel laboral generaron beneficios a la organización, debido a la satisfacción de los usuarios; por ello que el desempeño laboral, debe de ser priorizado para garantizar la calidad de la atención y el

servicio, teniendo en cuenta que independientemente de la organización, el impacto del adecuado desempeño laboral será importante a nivel interno y externo de la organización. (4).

En sólo 2 años, la pandemia de Covid-19 ha registrado más de 217.000 contagios en nuestro país resultando en fallecidos. Nuestro país sufre de un sistema de atención médica poco confiable que ha provocado miles de muertes y carece de camas de hospital, unidades de cuidados intensivos y suministros de oxígeno. Del mismo modo, la atención de salud privada se ha derrumbado al igual que la atención de salud pública, desacreditada aún más por los altos costos médicos y la incapacidad de los seguros para cubrir lo que se necesita y necesita. De igual manera, a nivel local, en el caso del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, se trabaja muchas veces con sobrecarga laboral, sistema logístico

limitado y un contexto actual COVID-19 que no ofrece las condiciones necesarias para desempeñarse óptimamente; generando malestar en los trabajadores por las condiciones laborales en riesgo en el que desarrollan sus actividades cotidianas de atención. Esta realidad también impacta a la población atendida al colocar al personal que los atiende en un ambiente no adecuado para la prestación de servicios. Estas condiciones pueden ser de naturaleza física o también pueden sentirse como resultado de un malestar; Esto se demuestra a través de observaciones de usuarios y pacientes de la industria de la salud, especialmente en lo que respecta a los tiempos de tratamiento y los tiempos de espera para recibir atención. Motivando a desarrollar el estudio titulado: “DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO”.

Los resultados nos permitirán conocer en qué medida el desempeño laboral está relacionado a la calidad de vida , teniendo el objetivo general: Determinar la relación entre

la Calidad de vida y el desempeño laborales en personal de los servicios internos del Hospital de estudio. Ayacucho 2022; los objetivos específicos propuestos son:

- Identificar al personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, según edad, sexo, profesión, cargo, condición laboral.
- Identificar el nivel de calidad de vida laboral del personal de los servicios internos del Hospital.
- Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2022.
- Relacionar la calidad de vida y el desempeño laborales del personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2022.

La Hipótesis del presente trabajo fue: Existe una correlación positiva significativa entre la calidad de vida y el desempeño laborales en personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho 2022. En relación con la metodología de estudio empleada, es estudio tiene enfoque cuantitativo, el nivel es de tipo relacional, el diseño es transversal no experimenta y relacional, la población estuvo conformada por el personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, siendo 45 profesionales participantes. Se utilizó el cuestionario de calidad de vida laboral (CPV35) y el cuestionario de desempeño laboral (Manrique y Rodríguez). Resultado: el personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, percibe la Calidad de vida laboral, como bajo en un 46.6%, el 26.7% percibe en nivel medio y alto respectivamente. El Desempeño laboral percibido, es de nivel bajo en un 44.4%, el 28.9% percibe en nivel medio y el 26.7% en nivel alto su desempeño laboral.

Capítulo II

Revisión De La Literatura

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. *Nivel internacional.*

Lumbreras, Hernández, Hernández, Dosamantes, Cervantes, García y Cortez (México, 2022) desarrollaron un artículo científico titulado “Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva” e realizó una encuesta transversal entre 866 profesionales y directivos de hospitales públicos de Tlaxcala y Ciudad de México. La calidad de vida laboral se midió mediante una herramienta validada, la productividad se midió mediante 34 indicadores y la calidad de la gestión se midió mediante una herramienta desarrollada para este estudio. Los resultados del estudio muestran que una gestión adecuada mejora la calidad de vida profesional y se traduce en una mejora de la productividad laboral en la muestra obtenida. (5)

López, Aragón, Muñoz, Madrid y Tornell (México, 2021) publicaron un artículo científico titulado «Calidad de vida y desempeño laborales en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas» tuvo como objetivo principal conocer si la calidad de vida laboral es predictor significativo del nivel de desempeño laboral autopercebido por los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas, México. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, transversal y predictivo. La población estuvo formada por 445 médicos. Se tuvo como resultados que las variables si guardan relación entre ellas; puesto que se explica más de 60% de la varianza al realizar el estudio de factores; por lo que se concluyó que la calidad de vida laboral influye en el desempeño laboral de los médicos. (6)

Guzmán et al., (México, 2020) en su artículo científico, el estudio fue de corte transversal en 866 profesionales y administradores de hospitales públicos de Tlaxcala y Ciudad de México. Concluyeron que existe asociación entre un LQL alto con la PM, siendo una variable mediadora entre el OWP y la CVL. (7)

Aslaug & Espen, (Noruega, 2019), en su revista científica, realizó un estudio de corte transversal, en cuatro hospitales públicos en Noruega. En conclusión, demostró la importancia de desarrollar el potencial de las personas para incrementar las habilidades y el desempeño laborales, así como la posibilidad de cambio y éxito en el trabajo. (8) Al-Otaibi (2020), en la investigación: en una muestra de 231 personas que laboran en dicho hospital; determinó que, existe asociación entre la calidad de vida laboral con el desempeño profesional. Asimismo, identificó que las dimensiones de la calidad de vida laboral presentan impacto moral en el nivel de desempeño laboral. (9)

Montoya, Bello y Neira (Chile, 2020) presentaron el artículo donde la muestra de estudio estuvo compuesta por damas con una antigüedad mayor a los 5 años desempeñando sus actividades laborales. Luego de tomar los datos y analizarlos estadísticamente Se concluyó que existe una relación directamente proporcional positiva y altamente significativa entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, lo que mejora el desempeño de la muestra. (10)

Rafiei, Kiaiei, Sadeghi, Makhtoomi y Asghari (2019), desarrollaron una investigación para evaluar el desempeño laboral en asociación con la calidad de vida laboral y el agotamiento laboral en personal que trabaja en hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas Qazvin, Irán; la muestra estuvo conformada por 178 profesionales de enfermería de 5 establecimientos de salud. Se identificó una calidad de vida baja, asociado a agotamiento laboral moderado y desempeño laboral alto; concluyeron que, la calidad y desempeño laboral, tiene influencia del agotamiento laboral. (11)

Quintana y Tarqui (Colombia, 2020) presentaron un trabajo que tuvo como objetivo principal describir el nivel de desempeño según las características laborales, formación académica, aspectos motivadores, organizacionales y la influencia de la jefatura de enfermería del profesional de enfermería que labora en el Hospital Nacional Alberto Sabogal. Luego de un estudio probabilístico y estadístico con poblaciones segmentadas por estudios, edad, años de antigüedad y ocupaciones, se logró concluir que los profesionales de enfermería del hospital HNASS tienen un buen desempeño y suficiente, sin embargo, se requiere que la gerencia del hospital mejore con mayor esfuerzo la calidad. (12)

Caicedo (Colombia, 2019) publicó un artículo que tuvo como objetivo principal el de determinar el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud en países latinoamericanos. Con una muestra de 1024 participantes, se concluyó que la calidad de vida laboral de los trabajadores de las investigaciones analizadas es baja, siendo que el soporte institucional para el trabajo la mejor calificada y la de bienestar logrado a través del trabajo la de calificación más baja. (13)

2.1.2. Nivel nacional.

Meza, Fretel, Lema, Castro, Canchari y Velásquez (2023) realizaron un artículo científico donde los resultados mostraron que el 54,4% de la población tenía una calidad de vida y trabajo normal, el 38,6% tenía una calidad de vida y trabajo alta y el 7% tenía una calidad de vida y trabajo baja. En términos de rendimiento, el 53,5% de los sujetos tuvo un desempeño general, el 40,4% tuvo un buen desempeño y el 6,1% tuvo un desempeño deficiente. En cuanto a la relación entre calidad de vida laboral y desempeño, el 27,2% indicó que la calidad de vida laboral es alta y el desempeño bueno; el 3,5% dijo que la calidad de vida es mala y el rendimiento bajo; es decir, existe un vínculo entre la calidad de vida laboral y el desempeño.(14)

Maza y Diaz (2023), publicaron un estudio el cual tuvo como objetivo principal identificar la relación entre calidad de vida y desempeño laboral del personal del centro de salud. El estudio se realizó con 40 colaboradores utilizando métodos de encuesta y utilizando dos cuestionarios como instrumentos. Después de recopilar la información, se utilizó un software estadístico para el análisis de correlación y el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,985 con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$. Esto indica que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre las variables de calidad de vida y el trabajo. Actuación. Se concluyó que una mayor calidad de vida mejora el desempeño laboral de los profesionales del Centro de Salud La Querencia. (15)

Sánchez (2022), Fue un estudio cuantitativo que tuvo un diseño transversal experimental porque se realizó en el tiempo. La población de estudio está compuesta por 80 enfermeras del servicio de urgencias del Hospital Nacional de Lima. El análisis de correlación entre las variables y sus dimensiones muestra que existe una correlación positiva significativa entre las variables, es decir, a mejor calidad de trabajo y de vida, mejor calidad de la población de estudio, mejores resultados. (16)

Aronés, Chuquillanqui y Ventocilla (2021) Un estudio basado en las consecuencias originadas por la pandemia vivida en esos años, se hizo un estudio descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal en una población de 25 profesionales de enfermería, la técnica de recolección de datos fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario de Calidad de vida Laboral (CVP-35) y desempeño laboral. Todos los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS y se obtuvo una alta confiabilidad de Cronbach de entre 0.78 y 0.88 por lo que los resultados obtenidos pueden brindar información certera. Se logró concluir que en todas las dimensiones del desempeño laboral predominó el nivel regular y calidad de vida laboral regular permitiendo afirmar que existe relación significativa entre ambas variables. (17)

Travezaño (2020) El objetivo principal es determinar la relación entre la calidad de vida y el esfuerzo laborales del personal de enfermería del Centro de Salud Municipal Jesús María (4T 2020). La investigación es básica y utiliza métodos cuantitativos, niveles de correlación y métodos no cuantitativos. Diseño específico, experimentos, sección transversal. En una población de 35 personas, se concluyó que existía una relación significativa entre las dos variables de estudio con una media de correlación positiva de 0,589 y un valor de p de 0,00. (18)

Agüero (2019), Utilizó una muestra de 110 profesionales que laboran en dicha institución; concluyendo que, existe una relación bivariada media entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral. (19)

Machaca. M., (2019) Respecto a la muestra fue de 84 profesionales de enfermería, se utilizó el cuestionario como instrumento. Se identificó un 77.4% de enfermeras con percepción de calidad de vida en el trabajo buena, asimismo 41.7% percibe como regular las condiciones laborales; concluye que, existe relación entre la calidad de vida en el trabajo y las condiciones laborales del personal de enfermería de dicho establecimiento de salud. (20)

López (2018), fue un estudio de tipo no experimental, de corte transversal, relacional. Concluye demostrando que, existe relación directa positiva entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de las profesionales; es decir a mayor calidad de vida laboral, también se incrementa el desempeño laboral. (21)

Herrera (2018), fue un estudio de tipo no experimental, de corte transversal, relacional, siendo la muestra 103 enfermeras del mencionado Hospital. Se concluyó que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de vida laboral. (22)

Alarcón, Y. y Astuñague, J. (2017), teniendo como diseño metodológico, estudio de tipo no experimental, transversal y relacional, en una muestra de 81 enfermeras. Identificaron

que, 79.0% presenta un desempeño laboral competente, el 50.6% tiene buena vida laboral.
(23)

2.2. Marco Teórico y Conceptual.

2.2.1. *Teorías de Calidad de vida laboral*

Modelo de Walton

Quispe, Rojas y Vivas (2021) mencionan que Walton (1973) argumentó que la calidad de vida laboral se ha utilizado para describir valores ambientales y humanos que la industria ha abandonado debido a los avances tecnológicos; En contraste, Alves et al (2013) indicaron que multidimensional reconoce que la salud de una persona incluye todos los aspectos objetivos y subjetivos de la vida de esa persona, enfatizando que el aspecto objetivo es visto sobre la base de factores impuestos que moldean una determinada vida, personas, por otro lado, en el lado subjetivo, es la percepción y percepción de la sensación de bienestar del empleado. El modelo de Walton tiene 8 categorías para medir la calidad de vida profesional, estas son: compensación justa y satisfactoria, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, capacidad para utilizar y desarrollar el potencial humano, crecimiento y seguridad continuos e integración social dentro de la empresa. , la organización del trabajo, los lugares de trabajo y los espacios de vida comunitarios y finalmente la importancia del trabajo en la vida social (Walton, 1973). (24)

Modelo de Hackman y Oldham

Se basa en el principio de evaluación del entorno laboral por parte de los empleados para demostrar la importancia de los factores internos para la satisfacción laboral. Estados. Hackman y Oldham (1975) intentaron explicar esta investigación en términos de la relación entre las dimensiones de la tarea y los llamados "estados psicológicos críticos". Del mismo modo (Fried y Ferris, 1987), llegaron a la conclusión de que si desea mejorar las relaciones y los resultados del comportamiento, esto intervendrá en cinco características nutridas por

Hakmen: un rango de habilidades, entendidas como un nivel científico. En el que requiere el trabajo de usar un conjunto de habilidades y talentos diferentes (Contrast et al., 1967); La personalidad de la misión se refiere al nivel en que el trabajo permite que el objeto se desarrolle completamente (Fried y Ferris, 1987); El valor de la misión, lo que significa que su efectividad tiene un impacto en la vida útil del personal (Turner y Lawrence, 1966); La autonomía, es el tema de la libertad, la independencia y la decisión significativa, como en aspectos relacionados con el diseño y el rendimiento (Morgeson y Humphrey, 2006); Y respondiendo a la tarea mencionada en la medida en que la tarea le proporcionó información, lo que le permite marcar sus propios resultados (Fried y Ferris, 1987). (25)

Jokinen y Heiskanen (2013)

Para Jokinen y Heiskanen (2013) Incluye cinco variables clave: cómo las empresas manejan los conflictos laborales, la fuerza laboral, el control de supervisión, la apertura social en el lugar de trabajo y, finalmente, las recompensas internas que reciben por su trabajo. Todos se reflejan de manera diferente en situaciones y condiciones de trabajo específicas. (26)

Por tanto, la calidad de vida laboral es un fenómeno bastante lento, que puede estudiarse mediante comparaciones estadísticas, correlaciones y estudios cualitativos. Sin embargo, aunque la calidad de vida laboral ha mejorado desde sus inicios, sigue existiendo una relativa confusión, especialmente entre los equipos directivos de algunas empresas, que tienen una estructura muy rígida y una gran aversión al cambio. principalmente en lugares donde se controlan los sistemas de producción tradicionales, por ejemplo, los sistemas industriales; El nivel de aceptación de esta filosofía es mayor entre los proveedores de servicios.

2.2.2. *Calidad de vida laboral*

Para Badawy et al. (14), la Calidad de Vida Laboral, que significa ser feliz mental y físicamente durante el trabajo, en el entorno mientras se produce y en las relaciones normales con otros trabajadores. A medida que cambia la calidad de vida, afecta directamente la capacidad de las personas para trabajar, lo que afecta la productividad y la satisfacción con el desempeño.. (27). Según Granados (2011), la calidad de vida incluye los procesos psicosociales que ocurren en el ambiente laboral, y según Alves et al. (2013), las dinámicas del comportamiento humano derivan de la interdependencia social y psicológica, y estos aspectos constituyen realidad en el trabajo de Granado (2011). Esto significa que la calidad de vida profesional se entiende como un estado emocional, es decir, sentimientos positivos o negativos asociados al trabajo. (Salgado y Leiria, 2020). Asimismo, la calidad de vida laboral incluye cuestiones relacionadas con el trabajo como la jornada laboral, la remuneración, el ambiente laboral, la carrera, etc. (Casas et al., 2002), y factores consecuentes como: desempeño laboral y clima organizacional general (Granados, 2011), según Alonso et al. (2002) está influenciado por factores profesionales como el reconocimiento y el estilo de gestión, la supervisión y control general, las condiciones laborales, los beneficios y las características del puesto. (Alves et al., 2013). En definitiva, depende de factores personales, familiares y laborales, y mejorar estos factores incidirá positivamente en el rendimiento (Castro et al., 2018). Por otro lado, la calidad de vida profesional, según Sánchez et al. (2003) puede entenderse como la experiencia de felicidad basada en la percepción del equilibrio de la demanda y los recursos, que desde la perspectiva de Grimaldo & Reyes (2014) será el equilibrio entre necesidades y capacidades, denominado balance o equilibrio. Al incidir en otras áreas relacionadas con el individuo, como la confianza de los empleados (Granados, 2011), la motivación, la productividad y, sobre todo, su calidad de vida, se garantizan los intereses de la empresa (Castro et al., 2018). Muchos

consideran que la calidad de vida laboral es uno de los factores más importantes a la hora de contratar y retener personal y tiene un impacto significativo en la cantidad de personal de enfermería necesario para mantener cualquier centro de enfermería. Para abordar esto, los temas incluyen carga de trabajo, gestión profesional y apoyo clínico, educación profesional superior adecuada, movilidad y descentralización del trabajo, flexibilidad, planificación y diseño, admiración profesional, salud y seguridad en el trabajo (28). "La calidad de vida laboral es el proceso mediante el cual los empleados y las partes interesadas de una organización experimentan la calidad de vida laboral. Ideas sobre cómo colaborar mejor para mejorar simultáneamente la calidad de vida de los empleados y la eficiencia de la organización." (29). Mejorar la calidad de vida laboral mejorará los estándares laborales en la organización y retendrá a los empleados en la organización; en este sentido, una alta calidad de vida laboral es muy importante para la calificación de quienes trabajan en instituciones de salud. (30).

2.3. Dimensiones de la calidad de vida laboral

Cabeza Peña, desarrolla 3 dimensiones de calidad de vida profesional:

2.3.1. *Dimensión 1: Carga laboral*

La carga de trabajo se refiere al tema de las horas extras que causa estrés a los empleados y afecta negativamente su calidad de vida porque se ven afectados por productos o tareas que afectan directamente su productividad. (treinta y uno)

Al respecto, Jacks (32) afirma que "la carga de trabajo puede tener consecuencias negativas para la salud de los profesionales. La carga de trabajo se refiere al tiempo requerido para realizar el trabajo y la interacción entre la demanda de trabajo y la capacidad del sujeto para realizar actividades laborales; se caracteriza por tareas repetitivas, exigencias laborales crecientes y un alto grado de concentración. personal.

Según Cezar-Vaz et al. (2016) la carga de trabajo es el costo que supone para una persona realizar una actividad; Según Rolo y Díaz (2009), la carga laboral excesiva puede provocar mucho cansancio entre los colaboradores de la organización y con ello incidir en problemas de salud. Esto puede provocar una disminución del esfuerzo laboral, provocando un alto nivel de fatiga entre los empleados de la organización. Castellón-Zelaya (2017) define la carga de trabajo como el tiempo necesario para realizar las tareas a partir de estimaciones de tiempo realizadas por personas con experiencia en la realización de estas tareas. Álvarez (2014) considera que la carga de trabajo es una condición que afecta a todos los involucrados en la actividad profesional y depende del número total y la calidad de los pasos del proceso.

Indicadores:

1. Cantidad de tareas: Son las veces o el número de actividades que desarrolla el trabajador o personal, es resultado de la organización a nivel de recursos humanos de la institución, si la cantidad es excesiva, puede influir en el desempeño laboral adecuado y en la calidad de vida laboral. (33)
2. Ritmo de trabajo: Es el tiempo que se requiere para cumplir la actividad o tarea programada, implica un desgaste a nivel mental y físico.
3. Presión para realizar los procedimientos correctamente: El profesional de la salud debe de estar concentrado en la realización de tareas o procedimientos, la gran mayoría pueden poner en riesgo la vida del paciente. (34)
4. Sufrimiento del paciente: El dolor y sufrimiento como parte de una enfermedad es una condición que el profesional de la salud debe de enfrentar de manera adecuada. (35)
5. Exposición a riesgos laborales y accidentes: La actividad o labor del profesional de la salud lo expone a presentar riesgos ocupacionales, en las que

puede sufrir accidentes punzocortantes, o exposición a fluidos corporales; por ello debe de tener las medidas adecuadas de bioseguridad. (36)

2.3.2. Dimensión 2: Apoyo directivo

"Es el apoyo emocional o de trabajo del empleado, que es brindado por las personas responsables de la organización (gerentes, supervisores, etc.), para que los empleados sean organizados y reconocidos en la sociedad por su arduo trabajo en el desempeño de sus funciones. . "(37)

McDonald y col. (2005) destacaron el apoyo de los gerentes a las carreras de los empleados, que se refiere al impacto de las decisiones en su apoyo gerencial, es decir, el tipo de ayuda que los gerentes brindan a los empleados. La membresía la proporciona una organización que les permite crecer profesionalmente (Friedman y Greenhaus, 2000), por lo que el adolescente de un empleado será un líder más empático (los buenos se ocuparán de los problemas familiares). (Albi, 2002)

Indicadores:

1. Oportunidades de avance profesional: Esta es una oportunidad para que usted mejore sus resultados y potencie sus habilidades, logrando su realización personal y profesional a partir del cumplimiento de sus tareas profesionales. (10)

2. Compensación: La satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el reconocimiento de que el trabajo es el nivel de compensación con el que el empleado satisfará sus necesidades básicas y otras. (10)

3. Formación profesional: es una actividad que permite el desarrollo personal, profesional y de carrera del empleado. Tanto él como la organización deben ser conscientes de las mejoras resultantes de la formación, que puede ser individual o grupal. (10)

4. Reconocimiento al desempeño: Es un estatus que permite a los empleados demostrar compromiso y motivación hacia la organización, potenciar la autoestima y asegurar un mayor compromiso con el trabajo y el trabajo en equipo. (10)

5. Autonomía en el lugar de trabajo: es probable que el auto-control sea un empleado para mejorar las obligaciones designadas en función de las decisiones, la práctica y la experiencia en función de su conocimiento. (10)

6. Apoyo de la dirección. Es un proceso que permite a los empleados mejorar sus habilidades basándose en la retroalimentación y el deseo de la gerencia de mejorar el desempeño. (10)

2.3.3. Dimensión 3: Motivación interna

“Se trata de factores internos del individuo que conducen a conductas motivadas por la satisfacción laboral; es un factor que en sí mismo motiva y activa al individuo hasta lograr la meta deseada”. (23)

Se refiere a la pasión que genera una misma persona al realizar actividades motivadoras sin esperar estimulación externa, es decir, la misma persona desarrolla motivación interna, metas y satisfacción. Según Mateo (2001), es aquel que surge, se posiciona y se activa cuando quiere adaptarse a él, y se basa en factores internos como la curiosidad, la autodeterminación, la autodeterminación de esfuerzos y desafíos. Ante la falta de motivación extrínseca se encuentra un conjunto de tendencias naturales (Reaave, 2010) y necesidades psicológicas responsables de su comportamiento. Cabe recordar que si disminuye el sentido de competencia y superación personal, disminuirá la motivación intrínseca (Domínguez y Pino-Ajuste, 2014). La motivación intrínseca motiva a los empleados a superar su desempeño y hacer más preguntas que ayudarán a que el trabajo y la organización crezcan.

Indicadores:

1. Apoyo familiar. Es la reacción de los seres queridos hacia uno de sus integrantes, permitiéndoles alcanzar una mayor seguridad en el desempeño de las actividades diarias y profesionales.

2. Satisfacción laboral: Es la percepción que tiene un individuo sobre su desempeño y efectividad laboral, ayudando a ese individuo a mejorar su autoestima y seguridad en la relación con el trabajo y su organización. (25)

3. Objeto del servicio: es el estado que representa el profesional de la salud en relación con el usuario a quien se presta el servicio, caracterizado por la prestación de atención, el desarrollo de programas y tareas encaminadas a beneficiar a pacientes que se encuentran en circunstancias difíciles. (26)

2.4. Teoría del Desempeño laboral

2.4.1. *Modelo de Campbell*

Incluye características de comportamiento que ayudarán a verificar el cumplimiento de los objetivos de la organización (AEMODT, 2010). Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) desarrollaron una clasificación de ocho elementos laborales. Todas las obras tienen una estructura performativa. Estos factores son: tareas específicas del sector, la capacidad de realizar las tareas asignadas a la unidad; excelentes habilidades relacionadas con tareas relacionadas con el trabajo que no son exclusivas del trabajo pero que el empleador espera; la comunicación oral y escrita incluye la interacción del empleado con todos los niveles de capacidad del Destinatario para escribir o hablar; observar disciplina personal, incluido evitar comportamientos negativos en el trabajo; crear las condiciones para el trabajo en grupo, el grado necesario de apoyo y cooperación para mantener el objetivo del trabajo en equipo y la implicación de una persona con sus compañeros; a través de qué tan bien las interacciones faciales de un supervisor afectan el desempeño de los subordinados; el

gobierno mencionó la protección de la integración y consideró soluciones de recursos y problemas organizativos. (41)

2.4.2. *Modelo de Locke*

Esto muestra que la motivación afecta la intención del empleado de realizar un determinado trabajo. En otras palabras, los empleados se esfuerzan conscientemente por alcanzar determinadas metas u objetivos realizando tareas que requieren una cierta cantidad de esfuerzo que determina su nivel de eficacia. Cabe señalar que “un fin es un fin que un hombre se esfuerza por alcanzar” (Locke, 1969, p. 89). La intención de meta se basa en la motivación porque dirige las acciones y motiva para lograr resultados óptimos (Locke, 1976). El autor Locke (1976) propuso que las metas cumplen varias funciones: centran la atención y la acción al centrar la atención en una tarea. Movilizan energía y esfuerzo. Aumentan la resistencia. Ayude a desarrollar una estrategia. (42)

Existen otras teorías y modelos, las cuales podemos reducir a la siguiente tabla diseñada por Escobedo (2021):

Autor	Dimensiones
Campbell (1993)	Competencia en las tareas laborales. Competencia en las tareas no laborales. Comunicación oral y escrita. Demostración del esfuerzo. Disciplina personas. Facilitación de pares. Supervisión. Administración y gerencia.
Borman y Motowidlo (1993)	Desempeño de la tarea. Desempeño contextual.
Murphy (1989)	Comportamiento en el tiempo de inactividad. Desempeño de la tarea. Desempeño interpersonal. Comportamiento destructivo.
Koopmans (2013)	Desempeño en la tarea. Desempeño contextual. Conductas contraproducentes.
Bowling (2014)	Desempeño de la tarea. Comportamiento organizacional ciudadano. Comportamiento laboral contraproducente.

2.5. Desempeño laboral

Bittel (27) afirma que “las expectativas, el desempeño, los objetivos y las actitudes de los empleados hacia el lugar de trabajo afectan significativamente su desempeño, por lo que el desempeño está relacionado con las habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos”. Chiavenato cree que "el desempeño laboral es la eficacia del desarrollo de los empleados en la organización y es la base para el desarrollo de la plena satisfacción de los empleados". (28)

El "desempeño laboral" es uno de los conceptos que más llama la atención de los investigadores del comportamiento organizacional. Esto puede deberse a que la productividad de la organización está relacionada con la productividad individual de sus miembros” (Gabini, 2018, p. 17). 255)

El desempeño laboral es el resultado de un conjunto mensurable de actividades realizadas para lograr metas que se alinean con las metas de la empresa.

Dimensiones del desempeño laboral:

2.5.1. *Dimensión 1: Actitud*

Para Davis y Newstrom (29), la actitud es la forma en que los empleados ven su entorno laboral; La actitud es la forma en que los empleados ven su entorno de trabajo. También pueden considerarse indicadores del comportamiento laboral. Una actitud positiva se manifiesta en el comportamiento constructivo de los empleados; una actitud negativa cambia el compromiso con el trabajo y provoca insatisfacción con los resultados obtenidos. En el ámbito laboral, el comportamiento de un empleado depende en gran medida de su actitud; por lo tanto, las organizaciones necesitan desarrollar estrategias para mejorar las actitudes positivas de los empleados. (30)

Indicadores:

1. Respeto entre compañeros:

La corresponsabilidad de las tareas permite el logro de los objetivos, por ello el respeto en el trabajo entre los miembros es muy importante para cada uno de ellos y la organización.

2. Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo potencia el desarrollo humano, permitiendo la oportunidad de cada uno de los miembros del equipo se sienta satisfecho y comprometido por la tarea realizada y con la organización, mejora el rendimiento y la calidad del servicio.

3. Compromiso con el trabajo:

Para Álvarez de Mon et al., "El compromiso laboral es el vínculo de lealtad que mantiene a los empleados en una organización y el proceso de identificar y creer en el significado de su trabajo". (31)

2.5.2. *Dimensión 2: Habilidades Cognitivas*

"Aportan conocimiento y procesan información: recogen, diferencian, comprenden y almacenan toda la información en la memoria para su uso posterior". (32)

Según Hartman y Sternberg (1993), "la capacidad cognitiva se refiere específicamente a las diversas capacidades intelectuales que surgen de la capacidad de un individuo para hacer algo". (32)

Indicadores:

1. Conocimiento:

Para Brown y Duguid, Nonaka et al., el conocimiento es un estado donde se relaciona la persona con su ambiente y genera interacciones entre ellas. (33)

2. Atención:

Según Ríos-Lago et al., "Es un proceso psicopsicológico esencial para procesar información como: (sonidos, imágenes, texto, etc.) Su función es seleccionar del entorno lo que es importante, realizar acciones y lograr objetivos estímulo importante". (34)

3. Resolución de problemas:

Para Chen, "es la transferencia de conocimientos previamente adquiridos por el sujeto y aplicados en otro campo". (35)

4. Organización:

Para Andrade, "Es la formulación, disposición e implementación de un conjunto de acciones y efectos de medios, factores o elementos para lograr un objetivo específico". (36)

5. Planificación:

Jiménez, Se refiere a "un proceso consciente en el que una persona toma sus decisiones para lograr una meta deseada, teniendo en cuenta factores internos y externos que pueden interferir con los planes establecidos y el estado actual". (37)

2.5.3. *Dimensión 3: Trato*

Déliot y Garrau, Se refieren a "acciones y formas de interactuar o comunicarse con otras personas o su entorno". (38)

Indicadores:

1. Buenas costumbre en el trabajo:

Como parte de las relaciones humanas implica la cortesía, el respeto elaprecio a las personas del entorno cercano y lejano, potencian eldesarrollo de las capacidades de las personas con quienes se relacionanen el trabajo. (39)

2. Solidaridad

Es la colaboración hacia otra persona o ser humano, a nivel laboral o encualquier otra circunstancia sin esperar nada a cambio y de manera totalmente voluntaria. (40)

Capítulo III

Materiales Y Métodos

3.1. Enfoque

Es con enfoque cuantitativo, los resultados se presentan a nivel tabular y en frecuencias. De acuerdo con Ortega (2021) los estudios cuantitativos son aquellos que se basan en datos numéricos para la toma de decisiones.

3.2. Tipo de investigación

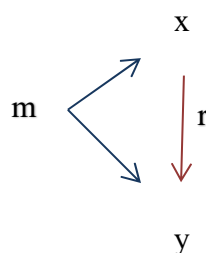
Es una investigación aplicada. De acuerdo con la Universidad del Departamento Universitario Obrero y Campesino de España (2023) la investigación aplicada es aquella que plantea una problemática y enfoca todos los análisis para resolver solo esta problemática de forma estructurada.

3.3. Nivel de investigación

Es totalmente relacional, puesto que las variables en estudio fueron sin ningún tipo de modificación y se comprueba la relación entre ellas. Conforme indica Ortega (2021) este tipo de estudio busca describir y establecer relaciones entre variables y sus dimensiones.

3.4. Diseño de investigación

El estudio fue relacional y de corte transversal; asimismo, de tipo correlacional por considerar la relación entre las variables en estudio en la presente investigación. Ortega (2021) comentó que este diseño de investigación se basa en estudios correlacionales con datos históricos tomados en un tiempo predeterminado y analiza el comportamiento de ambas variables.



Donde:

m= Muestra

x= Calidad de vida laboral

y= Desempeño laboral

r= Relación

3.5. Área de investigación.

La investigación se realizó en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

3.6. Población

La población estuvo constituida por el personal profesional que labora en los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

3.7. Muestra y muestreo.

3.7.1. Unidad de análisis.

Todo el personal

3.7.2. Unidad de Muestreo

La unidad seleccionada fue la unidad de análisis (Personal).

3.7.3. Tamaño de la muestra

El total de la muestra obtenida es de 45 personas.

3.7.4. Tipo de muestreo

Censal

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la entrevista estructurada.

3.8.1. Instrumento Calidad de Vida Laboral:

Nombre: Calidad de Vida Profesional (CVP-35). Tomado de: Jesús Martín (España-2004).

Adaptado y modificado por: La propia investigadora. Duración: 10 minutos.

Estructura: Consta de 22 ítems con respuestas establecidas en la escalade Likert, con 5 alternativas.

Estructura y composición de las dimensiones de la variable.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ÍTEMS
Carga Laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9
Apoyo Directivo	10,11,12,13,14,15,16, 17,18,19	
Motivación Interna	20,21,22	3

Categorías de interpretación del cuestionario Calidad de Vida Laboral.

Dimensiones	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
Carga Laboral	9 a 16	17 a 23	24 a 31	32 a 38	39 a 45
Apoyo Directivo	10 a 17	18 a 26	27 a 34	35 a 43	44 a 50
Motivación Interna	3 a 5	6 a 8	9 a 10	11 a 13	14 a 15
Calidad de Vida Laboral	22 a 39	40 a 57	58 a 75	76 a 93	94 a 110

3.8.2. *Instrumento desempeño laboral:*

Tomado de: Manrique y Rodríguez (Perú-2017). Duración: 10 minutos.

Estructura: Consta de 11 ítems con respuestas establecidas en la escalade Likert, con 5 alternativas.

Estructura y composición de las dimensiones de la variable.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ÍTEMS
Actitud	23,24,25,26	4
Habilidades Cognitivas	27,28,29,30,31	5
Trato	32,33	2

Dimensiones	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
Actitud	4 a 7	8 a 10	11 a 14	15 a 17	18 a 20
Habilidades	5 a 8	9 a 13	14 a 17	18 a 22	23 a 25
Trato	2 a 3	4 a 5	6 a 7	8 a 9	9 a 10
Desempeño	11 a 19	20 a 28	29 a 38	39 a 47	48 a 55

Categorías de interpretación del cuestionario Desempeño Laboral.

Cognitivas

Laboral

3.9. Validación del Instrumento

Se realizó el juicio de expertos, por profesionales y especialistas conocedores del tema y/o estudio que se está investigando, recopilando todas las observaciones para la mejora o modificación del instrumento. **Confiabilidad**

La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento de medición es utilizado de manera repetida al mismo sujeto u objeto, produciendo el mismo resultado, en la presente investigación se realizó mediante el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach, según George y Mallery (2003, p. 231) corresponde a un coeficiente de alfa bueno, lo cual significa que ambos cuestionarios son confiables

3.10. Análisis e interpretación de datos

Para la presentación de los datos se utilizó estadística descriptiva, lo que permitió el cálculo de medidas descriptivas. El propósito de la estadística inferencial es hacer inferencias y sacar conclusiones basadas en las relaciones observadas. En el análisis de resultados, el coeficiente de correlación entre variables no distribuidas normalmente se puede obtener utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

Para las variables ordinales el nivel de significancia se fijó en $p=0,05$.

Capítulo IV

Resultados

Tabla 1

CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.

CALIDAD DE VIDA LABORAL	Nº	%
ALTO	12	26.7
MEDIO	12	26.7
BAJO	21	46.6
TOTAL	45	100

Fuente: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35).

En la tabla 01, respecto a la Calidad de vida laboral, del 100% de personal entrevistado, el 46.6% percibe su calidad de vida laboral como bajo, el 26.7% percibe en nivel medio y alto respectivamente.

Tabla 2

DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.

DESEMPEÑO LABORAL	Nº	%
ALTO	12	26.7
MEDIO	13	28.9
BAJO	20	44.4
TOTAL	45	100

Fuente: Cuestionario Desempeño laboral (Manrique y Rodríguez. Perú-2017).

En la tabla 02, en relación con el Desempeño laboral, del 100% de personal entrevistado, el 44.4% percibe su desempeño laboral como bajo, mientras que, el 28.9% percibe en nivel medio y el 26.7% en nivel alto su desempeño laboral.

Tabla 3

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.

CALIDAD DE VIDA LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	10	22.2	2	4.4	0	0	12	26.7
Medio	2	4.4	6	13.3	4	8.9	12	26.7
Bajo	0	0	5	11.1	16	35.6	21	46.7
TOTAL	12	26.7	13	28.9	20	44.4	64	100

Fuente: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Cuestionario Desempeño laboral (Manrique y Rodríguez. Perú-2017).

Pruebas de chi-cuadrado

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4	,000

Correlaciones

CALIDAD DE VIDA LABORAL			DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	CALIDAD DE VIDA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

En la tabla 03 se puede apreciar que del 100% del personal entrevistado del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, el 46.7% percibe en nivel bajo la calidadde vida laboral, de los cuales, el 35.6% siente que su desempeño laboral también es bajo; el 26.7% percibe en nivel medio la calidad de vida laboral, de los cuales, el 13.3% también percibe en nivel medio su desempeño laboral;finalmente, el 26.7% percibe en alto la calidad de vida laboral, de ellos, el 22.2% también percibe en nivel alto el desempeño laboral.

La prueba estadística de Chi cuadrada nos permite identificar que existe asociación ($p<0.05$) entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral del personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Asimismo, realizada la prueba estadística de Rho de Spearman, se advierte que existe relación positiva, directa, bilateral y fuerte entre la calidad de vida y el desempeño laboral, lo que quiere decir que, al mejorar la calidad de vida laboral, también mejora el desempeño laboral y viceversa.

Tabla 4

*CALIDAD DE VIDA LABORAL SEGÚN EDAD DEL PERSONAL DE SERVICIOS
INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.*

CALIDAD DE VIDA LABORAL	EDAD								TOTAL	
	20-29		30-39		40-49		50-59			
	años		años		años		años			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Alto	3	6.7	8	17.8	1	2.2	0	0	12	26.7
Medio	1	2.2	1	2.2	8	17.8	2	4.4	12	26.7
Bajo	0	0	0	0	10	22.2	11	24.4	21	46.6
TOTAL	4	8.9	9	20.0	19	42.2	13	28.9	45	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Cuestionario Desempeño laboral (Manrique y Rodríguez. Perú-2017).

Pruebas de chi-cuadrado

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6	,000

En la tabla 04, se puede apreciar que, del 100% del personal entrevistado, el 46.7% percibe en nivel bajo, la calidad de vida laboral, de los cuales, el 24.4% tiene entre 50 a 59 años de edad; el 26.6% percibe en nivel medio, de los cuales, el 17.8% tiene 40 a 49 años; finalmente, el 26.7% percibe en alto la calidad de vida laboral, de ellos, el 17.8% tiene entre 30 a 39 años.

La prueba estadística de Chi cuadrada nos permite identificar que existe asociación ($p < 0.05$) entre la calidad de vida laboral y la edad del personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Tabla 5

CALIDAD DE VIDA LABORAL SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.

CALIDAD DE VIDA LABORAL	CONDICIÓN LABORAL				TOTAL	
	Nombrado		Contratado			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	1	2.2	11	24.4	12	26.7
Medio	10	22.2	2	4.4	12	26.7
Bajo	21	46.6	0	0	21	46.6
TOTAL	32	71.1	13	28.9	45	100

Fuente: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Cuestionario Desempeño laboral (Manrique y Rodríguez. Perú-2017).

Pruebas de chi-cuadrado

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2	,000

En la tabla 05, se puede apreciar que, del 100% del personal entrevistado, el 46.7% percibe en nivel bajo y es de condición laboral nombrado; el 26.7% percibe en nivel medio,

de los cuales, el 22.2% tiene condición laboral nombrado; finalmente, el 26.7% percibe en alto la calidad de vida laboral, de ellos, el 24.4 tiene condición laboral contratado.

La prueba estadística de Chi cuadrada nos permite identificar que existe asociación ($p < 0.05$) entre la calidad de vida laboral y la condición laboral del personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Tabla 6

DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EDAD DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.

CALIDAD DE VIDA LABORAL	EDAD									
	20-29		30-39		40-49		50-59		TOTAL	
	años		años		años		años			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	2	4.4	8	17.8	2	4.4	0	0	12	26.7
Medio	2	4.4	0	0	6	13.3	5	11.1	13	28.9
Bajo	0	0	1	2.2	11	24.4	8	17.8	20	44.4
TOTAL	4	8.9	9	20.0	19	42.2	13	28.9	45	100.0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Cuestionario Desempeño laboral (Manrique y Rodríguez. Perú-2017).

Pruebas de chi-cuadrado

Valor		df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,539a	6	,000

En la tabla 06, se puede apreciar que, del 100% del personal entrevistado, el 44.4% percibe en nivel bajo, el desempeño laboral, de los cuales, el 24.4% tiene entre 40 a 49 años de edad; el 28.9% percibe en nivel medio, de los cuales, el 13.3% tiene 40 a 49 años; finalmente, el 26.7% percibe en alto el desempeño laboral, de ellos, el 17.8% tiene entre 30 a 39 años.

La prueba estadística de Chi cuadrada nos permite identificar que existe asociación ($p < 0.05$) entre el desempeño laboral y la edad del personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Tabla 7

DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. AYACUCHO 2022.

CALIDAD DE VIDA LABORAL	CONDICIÓN LABORAL					
					TOTAL	
	Nombrado		Contratado			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	2	4.4	10	22.2	12	26.7
Medio	11	24.4	2	4.4	13	28.9
Bajo	19	42.2	1	2.2	20	44.4
TOTAL	32	71.1	13	28.9	45	100

Fuente: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) y Cuestionario Desempeño laboral (Manrique y Rodríguez. Perú-2017).

Pruebas de chi-cuadrado

Valor		df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,025a	2	,000

En la tabla 07, se puede apreciar que, del 100% del personal entrevistado, el 44.4% percibe en nivel bajo el desempeño laboral, de los cuales el 42.2% es de condición laboral nombrado; el 28.9% percibe en nivel medio, de los cuales, el 24.4% tiene condición laboral nombrado; finalmente, el 26.7% percibe en alto el desempeño laboral, de ellos, el 22.2% tiene condición laboral contratado.

La prueba estadística de Chi cuadrada nos permite identificar que existe asociación ($p < 0.05$) entre el desempeño laboral y la condición laboral del personal de los servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Discusión

Para Chiavenato, la productividad es la eficacia del desarrollo de los empleados dentro de la organización, lo cual es de fundamental importancia para la satisfacción completa del desarrollo de los empleados; El desempeño es la combinación del comportamiento y sus resultados. Mencionó además que la productividad laboral determina la productividad de los empleados. (28)

De manera similar, para Badawi y otros (14) La calidad de vida en el trabajo significa comodidad tanto mental como física, en el proceso y el entorno de trabajo, en los momentos de producción y en las relaciones continuas con los demás. trabajadores. Cuando la calidad de vida laboral cambia, afecta la satisfacción laboral. Los resultados de este estudio muestran que la calidad de vida laboral está presente en todos los lugares de trabajo; y es importante realizar una evaluación continua ya que ayuda a lograr la satisfacción de los empleados con sus actividades en la organización. Como se muestra en la Tabla 1, se muestra que el 46,6% de los encuestados siente que la calidad de vida profesional es baja, lo que llama la atención, pero no sorprende en esta situación. instalaciones médicas en todo el país debido al caos provocado por la pandemia de Covid-19.

De hecho, las píldoras destructivas causadas por una pandemia para un sistema de atención médica segmentado y deficiente son una demanda terrible, de bajo presupuesto y alta de servicio para crear personal de atención médica en las organizaciones, mostrando constantemente la sobrecarga de la fuerza laboral, aumentando la insatisfacción con la insatisfacción. Ventajas, permitiendo insatisfacción y baja calidad de la vida profesional

Por otro lado, los días de peso se experimentan en una pandemia, en la que el personal de atención médica del personal de atención médica no proporciona a los usuarios y situaciones de epidemia de emergencia, aún a tiempo, aunque es normal. Los usuarios aún hacen largas colas para encontrar reuniones; Y las oficinas y servicios tienen a muchos

pacientes que visitan y crean trabajos extremistas de empleados que trabajan en organizaciones, como se muestra en los resultados de este estudio. (tabla 2).

En la tabla 3 se puede apreciar la relación estrecha, directa y fuerte que existe entre la calidad de vida y el desempeño laborales, condiciones importantes en la salud del trabajador de cualquier organización; en ese sentido de acuerdo con los resultados del estudio, es muy importante mejorar la calidad del personal de salud, porque incidirá directamente en el desempeño de estos y en la calidad del servicio o la atención del usuario.

Respecto a este tema, Al-Otaibi (2020) en el estudio: “El impacto de la calidad de vida laboral en el desempeño profesional del personal médico en el Hospital Público de Dawadami, Arabia Saudita”; en una muestra de 231 personas

Trabajan en el hospital en cuestión; encontró que existe una relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño profesional. También se cree que los aspectos de la calidad de vida laboral tienen un impacto ético en los niveles de desempeño en el lugar de trabajo. (7)

De igual manera, Agüero (2019) en el estudio “Calidad de vida laboral y satisfacción profesional del personal administrativo de DIRIS Lima Norte”; utilizó una muestra de 110 profesionales que trabajan en una agencia en particular; Concluyó que existe una relación moderada de dos factores entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral. (9)

De igual forma, López (2018) realizó un estudio titulado: “Calidad de vida y actividades profesionales del personal médico del servicio quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia”; Se trata de un estudio no experimental, transversal y relacional; 50 enfermeras participaron en el evento. En conclusión, se ha comprobado que existe una relación positiva directa entre la calidad de vida profesional y la productividad de los profesionales; Esto significa que cuanto mayor sea la calidad de vida laboral, mayor será la productividad. (11)

Los resultados mostrados líneas arriba, coinciden con nuestros hallazgos, y nos muestran lo relevante que es conocer y mejorar la calidad de vida del trabajador, porque repercutirá en el desempeño de estos durante las actividades laborales.

Es importante que las autoridades del establecimiento de salud propicien y generen alternativas de manera interna y de gestión que mejoren las condiciones laborales y de servicio en dicho establecimiento, teniendo en

cuenta que los recursos humanos de toda organización son el potencial máximo del éxito a nivel de objetivos y metas.

Se concluye que, existe una relación significativa, positiva, directa y bilateral ($p < 0.001$), entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral del personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Conclusiones

El personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, percibe la Calidad de vida laboral, como bajo en un 46.6% mientras que, el 26.7% percibe en nivel medio y alto respectivamente.

El Desempeño laboral percibido por el personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, es de nivel bajo en un 44.4%, mientras que, el 28.9% percibe en nivel medio y el 26.7% en nivel alto su desempeño laboral.

Existe una relación significativa, positiva, directa y bilateral ($p < 0.001$), entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral del personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Recomendaciones

A la Dirección del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, desarrollar estrategias y alternativas de mejora de las capacidades de los recursos humanos del establecimiento, incidiendo en las mejoras de oportunidades que permitan lograr incrementar el nivel de calidad de vida laboral del personal.

Al personal de servicios internos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, proponer estrategias de mejora continua en servicio y de manera institucional, que permita mejorar sus capacidades y oportunidades de desarrollo en el desempeño laboral en y durante el servicio, que permita la satisfacción personal y también la mejora en la calidad de la atención a los usuarios

Referencias Bibliográficas

1. Organización Mundial De La Salud (2016) recuperado de: <http://www.who.int/es/> el 11 de junio de 2018
2. Patlán, J (2017). Calidad de vida en el trabajo. Manual moderno.
3. Segurado, A y Argulló, E. citado por Patlán (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Psicothema.
4. OIT Organización Internacional del Trabajo. Guía de Diagnóstico Empresarial, Conozca y Mejore su Cumplimiento Laboral. Ginebra;; 2018
5. Lumbreras Guzmán Marivel , Hernández Vicente Irma , Méndez Hernández Pablo , Dosamantes Carrasco Libia , Cervantes Rodríguez Margarita , García Elizalde Argelia , et al. Influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los empleados de los hospitales públicos de México: una visión basada en la gestión de equipos. Artículo científico Biblioteca Nacional de Medicina. 2020 Enero - febrero; Volumen 6(87 - 95).
6. Brenda Esther López-Martínez, Jason Aragón-Castillo, Manuel Muñoz-Palomeque, Saúl Madrid-Tovilla, Iván Tornell-Castillo. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas. Rev. Fac. Med. Hum. Abril 2021; 21(2):316-325. DOI 10.25176/RFMH.v21i2.3706
7. Lumbreras-Guzmán M, Hernández-Vicente IA, Méndez-Hernández P, Dosamantes-Carrasco LD, Cervantes-Rodríguez M, García-Elizalde A, Cortez-Yacila HM. Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. Salud Publica Mex. 2020;62:87-95. <https://doi.org/10.21149/10247>

8. Pamela Montoya-Cáceres, Natalia Bello-Escamilla, Jaime Neira. Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. 2020.
9. Heidy Yuliet Caicedo Fandiño. Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis* SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, vol. 11, núm. 2, pp. 41-62, 2019 Universidad Santo Tomás
10. Quintana Atencio, Daniel; Tarqui-Maman, Carolina Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú Archivos de Medicina (Col), vol. 20, núm. 1, 2020 Universidad de Manizales, Colombia
11. Sánchez Espinoza, Miriam. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en los profesionales de enfermería de la Emergencia en un Hospital Nacional, Lima, 2022.
12. Melisa Anabel, Maza Rivas, Thania Norith, Díaz Sotomayor. Calidad de Vida y Desempeño Laboral del personal del Centro de salud la Querencia del Distrito de Huaral 2022.
13. Stefany Santa Aronés Lazarte, Liz Teodora Chuquillanqui Ccente, Annalia Rosmery Ventocilla Torrejon. Calidad De Vida Y Desempeño Laboral En Tiempos De Covid-19 En El Profesional De Enfermería En Centro Quirúrgico Del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrrión, Huancayo – 2021
14. Meza, Fretel, Lema, Canchari, Castro y Velasquez. Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. 2023.
15. Samantha Brighit Travezaño Aguilar. “Calidad De Vida Laboral Y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería Del Centro Médico Municipal De Jesús María-Cuarto Trimestre 2020”. 2020.

16. Aslaug Mikkelsen , Espen Olsen. La influencia del liderazgo orientado al cambio en el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los hospitales: los roles mediadores de las demandas de aprendizaje y la participación laboral. Revista Científica Estudio multicéntrico. 2019 Enero; Volumen 6(37 - 53)
17. Al-Otaibi, R. (2020). The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital, Saudi Arabia. Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 8(02), 107. Recuperado de: https://www.scirp.org/html/3-2830474_100349.htm
18. Rafiei, S. Kiaiei, M. Sadeghi, P. Makhtoomi, V. y Asghari, D. (2019). Assessing the Moderating Role of Job Burnout on the Relationship between Quality of Working Life and Job Performance among Nursing Staff of Teaching Hospitals Affiliated to Qazvin University of Medical Sciences. Jhosp. 17 (4) :47-55. Recuperado de: <https://jhosp.tums.ac.ir/article-1-6024-en.html>
19. Agüero, B. (2019). Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la DIRIS Lima Norte. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Lima, Perú.
20. Machaca Idme, M. Condiciones Laborales y Calidad de Vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno-2019. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano; 2019.
21. López, I. (2018). Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
22. Herrera, D. (2016). Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Callao.

23. Alarcón Condori, Y, Astuñague Gonzales, J. Calidad de Vida Laboral y Desempeño del Profesional de enfermería, Hospital Goyeneche. Arequipa-2017. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Agustín; 2017
24. El Badawy T, Chinta R, Magdy M. Does 'gender' mediate or moderate the relationship between 'quality of work life' and 'organizational commitment'?: Evidence from SMEs in Egypt. *Gender in Management*. [Internet] 2018 [Consultado 2022 May 3]; 33(4): 332-348. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GM-04-2017-0050/full/html>
25. Diana E, Permana A, Sridadi A. Building nurses' organizational commitment by providing good quality of work life. *Systematic Reviews in Pharmacy*. [Internet] 2020 [Consultado 2022 May 3]; 11(4): 142-150. Disponible en: <https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authType=crawler&jrnl=09758453&AN=144431568&h=2K4S9SrtpyxH6bpQ91sRUSWzbXB6N8jM%2bgUYsi4wm8rK6DVkS0ZGeJ3NTEt1IppdDeXbbwg1hktLl6i669siFg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authType%3dcrawler%26jrnl%3d09758453%26AN%3d144431568>
26. Blaauw D, Ditlopo P, Rispel L. Nursing education reform in South Africa lessons from a policy analysis study. *Global Health Action*. [Internet] 2014 [Consultado 2022 May 3]; 7(1): p. s/n. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/270004134_Nursing_education_reform_in_South_Africa_-_lessons_from_a_policy_analysis_study
27. Correa-Daubermann D, Pamplona-Tonete V. Quality of work life of nurses in primary health care. *Acta Paulista de Enfermagem*. [Internet] 2012 [Consultado 2022 May 3]; 25(2): 277-283. Disponible en:

- https://www.researchgate.net/publication/262702177_Quality_of_work_life_of_nurses_in_primary_health_care
28. Dargahi H, Changizi V, Gharabagh E.. “Radiology employees' quality of work life,”. *Acta Medica Iranica*. [Internet] 2012 [Consultado 2022 May 3]; 50(4): 250-256. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/224971817_Radiology_Employees'_Quality_of_Work_Life
 29. Cabezas, C. La calidad de vida de los profesionales [Internet]. FMC. 2000; 7(7): 53-68.
 30. Jex, S.M. Claridad y sobrecarga de roles asignados. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2000
 31. De Cassia, R., Almeida, L., Oliveira, A., Do Carmo, M.L. Carga horaria de trabajo de los enfermeros y su relación con las reacciones fisiológicas de estrés. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2014; 22(6): 959-965.
 32. Següel Palma, F., Valenzuela Süazo, S., Sanhueza Alvarado, O. El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura [Internet]. *Ciencia y enfermería*. 2015; 21(2): 11-20.
 33. Puello Vilorio, Y., Quintero Ramírez, N., Canova Barrios, C., Camargo Mejía, Y., Hernández, L., Guzmán Galván, Y., et al. Calidad de vida percibida por el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta [Internet]. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*. 2014; 16(1): 87-99.
 34. Soriano, M. La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Proyecto social [Internet]. *Revista de relaciones laborales*. 2001; (9): 163-184.

35. Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Puno-Perú, 2013 [Internet]. *Comuni@cción*. 2014; 5(1): 05-13 75. Nava Galán, M. G. Profesionalización, vocación y ética de enfermería [Internet]. *Rev. enferm. neurol*, 2010; 11(2): 62-62.
36. Chiavenato I. *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: McGraw Hill; 1999.
37. Romero, F. J., Urdaneta, E. Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS*. 2009; 7(4): 66-79.
38. Araujo, MC., Leal, GM. Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas [Internet]. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. 2007; 4(2):p. 132147.
39. Davis, K., Newstrom, J. *Comportamiento Humano en el Trabajo (10° ed.)*. México, D.F. Mc Graw-Hill; 2001. 253 p.
40. Ansa, M., Acosta, A. La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia [Internet]. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. 2008; 14(1): 121-130.
41. Peralta Gómez, M. C., Santofimio, A. M., Segura, V. El compromiso laboral: discursos en la organización [Internet]. *Psicología desde el Caribe*. 2011; (19):81-109.
42. Galeano, A., Hernández, M. Desarrollo de habilidades de pensamiento. Instituto Politécnico Nacional Ricardo Flores Magón. 2020 [citado 2021 ene 09]. Recuperado de [https://www.ipn.mx/assets/files/cecyl13/docs/inicio/noticias/guias/1des habpen .pdf](https://www.ipn.mx/assets/files/cecyl13/docs/inicio/noticias/guias/1des%20habpen.pdf)

43. Segara, M., Bou, J. Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de economía y empresa*. 2004; 22(52): 175-196.
44. Peña, J. *La importancia de la capacitación continua en el personal de enfermería*. 2019 [Citado 2021 ene 07]. Recuperado de <https://cutt.ly/4kqfTZK>
104. Fernández, R., Flórez, J. *Bases neuronales de la atención*. (S.f.) [Citado 2020 dic 15] Recuperado de <https://cutt.ly/6kqfPCo>
45. García, O. R., & Beltrán, L. F. G. Comportamiento y cognición en solución de problemas: influencias y paralelismos [Internet]. *Acta Colombiana de psicología*. 2007; 10(2): 59-70.
46. Thompson, I. Definición de Organización. PromoNegocios. (s.f.) [Citado 2020 dic 04]. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
47. Cortiña, J. Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve? Apuntes Gestión. (s.f.) [Citado 2020 dic 05] Recuperado de <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
48. Ramírez Muñoz V, Gallegos Carballo L, Bolado García PB, Gamboa López GdJ, Medina Escobedo CE. Percepción del familiar y el paciente sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería [Internet]. *Rev Enferm Inst Mex Seguro*. 2016; 24(2): 109-114.
49. Gaceta Labora. *Cortesía y buenas maneras en el trabajo*. 2017 [Citado 2021 ene 08]. Recuperado de <http://gacetalaboral.com/cortesia-y-buenasmaneras-en-el-trabajo/>
50. Westreicher, G. *Solidadidad*. Economipedia. (s.f) [Citado 2021 ene 05]. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/solidaridad.html>

Anexos

Anexo 1

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día, a continuación, queremos informarle que se está realizando la investigación titulada “DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO”. La participación en este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar será importante para mejorar la organización y el servicio en el que usted labora. La respuesta del instrumento tiene una duración aproximada de 15 minutos y consiste en dos cuestionarios, esta información será analizada por el responsable de la investigación. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con: y numero de celular

DECLARACIÓN:

Yo; _____, declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el proyecto de investigación. Asimismo, se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me han descrito el procedimiento y fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

.....
FIRMA

DNI: _____

Ayacucho _____ de _____ de 2022

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

ID	Dimensión 1: Carga laboral	S	C.S	AV	C.N	N
1	Considera que su trabajo demanda una mayor cantidad de tareas.					
2	Mi trabajo demanda una mayor cantidad de horas laborales, más de lo normal.					
3	Mi trabajo me exige ir de prisa para realizar mis labores					
4	Mantengo un ritmo de trabajo sostenido.					
5	Cometo errores en mis actividades asignadas en el trabajo.					
6	Recibo presión en realizar los procedimientos adecuadamente frente a mis pacientes.					
7	Ver sufrir al paciente por su enfermedad, repercute en mi salud.					
8	Estoy expuesta (o) constantemente a fluidos corporales y accidentes punzo-cortantes.					
9	Miedo a que pueda contraer alguna enfermedad en mi centro de trabajo.					

ID	Dimensión 2: Apoyo directivo	S	C.S	AV	C.N	N
10	Posibilidad de ascender en mi trabajo.					
11	La remuneración que percibe es acorde a su trabajo.					
12	Recibo algún incentivo por mi labor.					
13	En mi trabajo estoy en constantes capacitaciones para la mejoría de las tareas.					
14	Considera que las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar la calidad de su trabajo.					

15	Mi jefe reconoce mi esfuerzo y dedicación que realizo en mi trabajo.					
16	Posibilidad de expresar lo que siento y pienso.					
17	Mi trabajo me permite tomar decisiones frente a los procedimientos o problemas que susciten durante el turno.					
18	Recibo apoyo de mis jefes ante un problema que se presenta en el turno.					
19	Pido frecuentemente ayuda a mis jefes para poder hacer mis labores.					

ID	Dimensión 3: Motivación interna	S	C.S	AV	C.N	N
20	Mi familia me incentiva y apoya para salir adelante, pese a las adversidades.					
21	Me siento satisfecha(o) con mi trabajo.					
22	Siente pasión, entrega y compromiso con su trabajo.					

Fuente: Instrumento CVP-35, validado en España -2004.

Cuestionario de Desempeño Laboral

ID	Dimensión 4: Actitud	S	C.S	AV	C.N	N
23	He tenido problemas o conflictos con algunos de mis compañeros.					
24	Cuando tengo que realizar un trabajo difícil, cuento con el apoyo de mis colegas.					
25	Cuando cometo un error en mis actividades mis compañeros me critican.					
26	Me comprometo en realizar mi labor cuidadosamente sin perjudicar la salud de los demás.					



ID	Dimensión 5: Habilidades Cognitivas /	S	C.S	AV	C.N	N
27	Mi trabajo me proporciona y/o refuerza todos los conocimientos necesarios para la realización de las tareas.					
28	Mi trabajo me proporciona constantes capacitaciones para estar alerta cuando se suscite alguna emergencia.					
29	Recibo capacitación por parte de mi trabajo para la resolución de problemas durante el turno.					
30	Mi jefe me enseña a organizar mis actividades para la mejora de mi trabajo.					
31	Mi jefe me capacita a mejorar la planificación de mi trabajo.					



ID	Dimensión 6: Trato	S	C.S	AV	C.N	N
32	Al comenzar mi turno, mis compañeros me reciben con un saludo cordial.					
33	Ante un problema recibo apoyo de mis compañeros de manera desinteresada.					

Tomado de: Manrique y Rodríguez (Validado en Perú-2017).

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 057-2024-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la Escuela de Posgrado- UNSCH; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Alexander Chavez Huamani
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Desempeño laboral relacionado a la calidad de vida laboral en los servicios internos del hospital de apoyo Jesus Nazareno
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	19% de similitud
N° DE TRABAJO	2355284644
FECHA	19 de abril de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

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

Avacucho, 19 de abril del 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Giovanna Asto Peña
Responsable Área Académica

Desempeño laboral relacionado a la calidad de vida laboral en los servicios internos del hospital de apoyo Jesus Nazareno

por Alexander Chavez Huamani

Fecha de entrega: 19-abr-2024 02:47p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2355284644

Nombre del archivo: TESIS_1_2.docx (333.33K)

Total de palabras: 10558

Total de caracteres: 58147

Desempeño laboral relacionado a la calidad de vida laboral en los servicios internos del hospital de apoyo Jesus Nazareno

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

5%

2

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

revistas.urp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00001-2024-UNSCH-EPG/D

Siendo las 11:00 a.m. de 05 de Enero de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, la **Dra. Mercedes GALLARDO GUTIERREZ** directora (e) de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por los siguientes miembros: **Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO** y la **Dra. Angélica RAMIREZ ESPINOZA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulado, **DESEMPEÑO LABORAL RELACIONADO A LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS SERVICIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por el **Bach. Alexander CHAVEZ HUAMANI**. Teniendo como asesor al **Dr. Pavel Antonio ALARCÓN VILA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda. A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DI EUS/ETZ (17)

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	—
Desaprobada por Unanimidad	—
Desaprobada por mayoría	—

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Alexander CHAVEZ HUAMANI** el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las 12:30 pm hrs. Se levanta la sesión.
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:30 pm hrs. Del 05 de enero 2024.

.....
Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dra. Mercedes GALLARDO GUTIERREZ
Director (e) de la Unidad de Posgrado – FCSA

.....
Dr. Edward E. BARBOZA PALOMINO
Miembro

.....
Dra. Angélica RAMIREZ ESPINOZA

Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones: