

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Calidad de vida en el trabajo y su relación con la
satisfacción laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito**

Piura

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración
y Negocios Internacionales

Autores:

Narces Bermeo Carrasco
Nimia Deisy Ortiz Chuquipiondo

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, agosto de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Calidad de vida en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres: Bermeo Carrasco Narces y Ortiz Chuquipiondo Nimia Deisy, para obtener el título de Profesional de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 17 días del mes de agosto del año 2022.



David Troya Palomino

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la CVT y la satisfacción laboral en los colaboradores de la CMAC Piura Oficinas del nor oriente peruano. Se desarrolló bajo la metodología para una investigación de tipo básica, descriptiva correlacional y de diseño no experimental. Se hizo uso de los instrumentos GOHISALO para medir la calidad de vida en el trabajo y SL SPC para medir la satisfacción laboral, se contó con la participación de 140 colaboradores de la CMAC Piura, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables y una correlación alta Rho Spearman= 0,712.

Palabras clave: Calidad de vida en el trabajo, Satisfacción laboral, Condiciones de trabajo.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship that exists between CVT and job satisfaction in the collaborators of the CMAC Piura Offices in northeastern Peru. It was developed under the methodology for a basic, descriptive, correlational and non-experimental design research. The GOHISALO instruments were used to measure the quality of life at work and the SL SPC to measure job satisfaction, with the participation of 140 employees of the CMAC Piura, it was concluded that there is a significant relationship between the variables and a high correlation Rho Spearman = 0.712.

Keywords: Quality of life at work, Job satisfaction, Working conditions.

Introducción

Los seres humanos, llegada la etapa adulta nos vemos inmersos en las organizaciones en donde pasamos muchas horas activas del día, López et al. (2021), Las personas realizan esfuerzos en las actividades encomendadas durante su estadía en el trabajo en el que se pasa muchas horas del día; aquí se destaca la necesidad de lograr bienestar durante la permanencia en la organización con el propósito que los colaboradores realicen sus actividades de manera eficiente y se logre satisfacción por el trabajo, Guerrero et al. (2006), al propiciar un ambiente de bienestar para los colaboradores, tendremos como resultados positivos para la organización; Rodríguez (2010), la CVT es un sentimiento de bienestar que el colaborador manifiesta hacia la organización y lo retribuye con satisfacción y desempeño.

En nuestros días se ha prestado atención a la CVT como un factor determinante en la satisfacción de los colaboradores, así lo indica Donawa (2018), Muchas investigaciones se ha realizado a raíz de la importancia de este tema, que se ve manifiesto en el sentimiento de satisfacción y los resultados del trabajo, Garrido et al. (2010), de las diversas investigaciones en la CVT se destaca la importancia del tema como impulsor de satisfacción por el trabajo.

Los colaboradores juegan un papel fundamental en la organización, ellos son los responsables de hacer uso de los recursos que dispone la empresa con el propósito de lograr los objetivos previstos. Para hacer posible lo descrito es necesario contar con colaboradores satisfechos con su trabajo, Charaja y Mamani (2014), la satisfacción por el trabajo es un a tomar en cuenta por que repercute de manera directa sobre las personas que son un elemento determinante para el logro de los objetivos de la empresa.

Saavedra y Delgado (2020), indican que en el ranking de satisfacción laboral en España los colaboradores tienen un nivel medio, en México el 75% de los trabajadores que participaron en el estudio les agrada su trabajo, en el Perú según el estudio indica que el 22% de los trabajadores no se encuentran en un trabajo desafiante.

La CVT y la satisfacción laboral son elementos importantes y cultivarlos ayuda a concretarlos objetivos que busca la organización, la CMAC Piura estaría en un

camino favorable y la consecución de sus objetivos sería mucho más factible al lograr una buena percepción de CVT y como consecuencia satisfacción laboral. La mejorar de estos dos factores mejoraría la atención a los clientes internos y externos y los colaboradores tendrían resultados más eficientes en el desarrollo de sus actividades.

La presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la CVT y la satisfacción laboral en los colaboradores de la CMAC Piura Oficinas del nor oriente peruano.

Marco teórico

En la siguiente sección se presenta la teoría de las variables tratadas en este estudio.

Calidad de vida en el trabajo (CVT),

La CVT se manifiesta en el sentimiento de bienestar que el trabajo logra en las personas, Rodríguez (2010), es la sensación de bienestar y satisfacción que se produce en las personas al momento de realizar sus actividades laborales; Guerrero et al. (2006), es un sentimiento de bienestar producido por el trabajo y es apreciado por el hombre; López et al. (2021), los individuos tienen la propiedad de detectar situaciones favorables en su trabajo que les proporciona CVT.

Al propiciar CVT a los colaboradores en la organización se destaca la importancia del constructo que produce satisfacción, motivación, buena productividad entre otros factores favorables para la empresa, Donawa (2018), el logro de un nivel de CVT aceptable genera colaboradores motivados y comprometidos con los objetivos de la organización, Delgado et al. (2013), es de mucha importancia el estudio y aplicación en las organizaciones la CVT porque su repercusión es directa a los colaboradores que son una pieza importante en las organizaciones; los seres humanos son determinantes para el logro de los objetivos y son un medio de diferenciación respecto a la competencia.

Las dimensiones de la CVT, en esta investigación se consideraron las dimensiones propuestas por Pando et al. (2018), quienes mencionan son:

Soporte institucional para el trabajo: cada esfuerzo que realiza la organización para que el colaborador haga un buen trabajo; *Seguridad para el trabajo*: garantía que muestra la institución respecto a la continuidad en el puesto de trabajo, *integración al puesto de trabajo*: acoplamiento del colaborador a las funciones encomendadas, *satisfacción por el trabajo*: grado de agrado que muestra el colaborador por el trabajo que realiza, *bienestar logrado a través por el trabajo*: logros personales adquiridos por medio del trabajo, *desarrollo personal del trabajador*: consecución de los objetivos personales del colaborador y *administración del tiempo libre*: organización para realizar las actividades programadas.

Satisfacción laboral

Es representada por la conformidad que un colaborador siente respecto al entorno y a las condiciones que tiene en su trabajo, Saavedra y Delgado (2020), como las personas que realizan el trabajo, perciben el reconocimiento que reciben por las funciones que realizan y que actitud muestran frente al trabajo, Pujol y Dabos (2018), es el grado en que a los colaboradores les gusta su trabajo y las funciones que realizan, Álvarez et al. (2019), al realizar las funciones los colaboradores se sienten satisfechos con las funciones y las condiciones con las que realizan sus labores, Del mismo modo Saavedra y Delgado (2020), indican que un individuo muestra SL cuando adopta una actitud positiva al trabajo esta actitud es consecuencia de las bondades que encuentra en la organización, clima agradable, ambiente de amistad, oportunidades de crecimiento, oportunidades de desarrollo profesional, transparencia, buena comunicación organizacional, inclusión entre otros factores que el colaborador percibe como favorables y que le ayudan a quedar satisfecho con las actividades que realiza. Es importante tener en cuenta que los colaboradores sientan satisfacción por el trabajo, Boada (2019), no solo es una garantía de bienestar de los colaboradores, sino que este repercute de manera directa en la productividad laboral, Cernas et al. (2018), el resultado de sentir satisfacción por el trabajo es la retribución que los trabajadores hacen a la empresa por medio de su fuerza laboral.

Las dimensiones consideradas para la satisfacción laboral en este estudio son las propuestas por Boluarte y Merino (2015), quienes proponen que son: *condiciones físicas y/o materiales*: bienestar que logra la infraestructura, materiales y equipos utilizados en el colaborador, *beneficios laborales y/o remunerativos*: satisfacción por las compensaciones recibidas, *políticas administrativas*: normas que brindan satisfacción en el colaborador, *relaciones sociales*: integración entre los miembros de la organización, *desarrollo personal*: logro de los objetivos personales de los colaboradores, *desempeño de tareas*: logro de las expectativas de los superiores y *relación con la autoridad*: acceso a la autoridad y buen trato con ella.

Metodología

Tipo de estudio

La presente investigación se desarrolló bajo la metodología para una investigación de tipo básica, Ceroni (2010), el propósito de estas investigaciones es aportar conocimientos en un tema único; el enfoque de esta investigación fue cuantitativo, Vivar et al. (2013), un enfoque cuantitativo permite el análisis de los datos de forma numérica haciendo uso de la estadística; el nivel de esta investigación es descriptivo correlacional, Díaz y Calzadilla (2016), una investigación descriptiva tiene por objetivo estudiar las características de un determinado tema y correlacional busca la relación de entre dos o más variables; el diseño es no experimental y de corte transversal Manterola et al. (2019), los datos fueron procesados tal y como se encontraron y se recolecto la información en un momento determinado.

Población

La población estudiada fueron los colaboradores de la CMAC Piura, varones y mujeres, de diferentes edades, grados de instrucción, tiempo que labora en la institución, que laboran en las oficinas de las oficinas de Tarapoto, Saposoa y Juanjui y que ocupan cargos: administrativos, analistas de crédito, atención al público y soporte técnico que hacen un total de 140 individuos. López (2004), la

población es el conjunto de personas de las que se desea conocer algún tema específico.

Muestra

El muestreo que se aplicó en esta investigación fue no probabilístico por conveniencia López (2004), un muestreo no probabilístico intencional son las que tienen en cuenta a los participantes de acuerdo a los criterios del investigador; en esta investigación se ha tomado a 82 colaboradores de la oficina de Tarapoto, 26 de la oficina de Saposoa y 32 de la oficina de Juanjui en total 140.

Instrumentos

El instrumento utilizado para medir la calidad de vida en el trabajo fue el denominado CVT-GOHISALO en su validación de Pando et al. (2018), este instrumento está compuesto de siete dimensiones y estructurado en escala de Likert; para medir la satisfacción laboral se utilizó el instrumento SL-SPC en su validación de Boluarte y Merino (2015), este instrumento está compuesto de siete dimensiones y está estructurado en escala de Likert.

Cabe mencionar que ambos fueron sometidos a la determinación de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, los resultados fueron favorables para el instrumento CVT-GOHISALO con un coeficiente de 0.986 y para el instrumento SL-SPC con un coeficiente 0.902; Soler y Soler (2012), indican que los instrumentos son aceptables cuando están por encima del 0.7 y que un instrumento que más se aproxima a 1 es mayor la fiabilidad.

Con el propósito de apoyar la fiabilidad los instrumentos fueron sometidos al juicio de cuatro expertos en el tema, quienes hicieron su valoración en consistencia, pertinencia y objetividad; el dictamen fue que los instrumentos estaban listos para ser aplicados.

Análisis de datos

Para la realización de esta investigación, en primer lugar, se solicitó la autorización de los directivos de la CMAC Piura, una vez obtenido el documento

se procedió a encuestar de manera virtual por medio del uso de una encuesta virtual de la plataforma Google a todos los participantes, este procedimiento duró 2 meses.

Para realizar el proceso de los datos se hizo uso del paquete Excel y la estadística descriptiva por medio del SPSS26.

En cuanto a la determinación del coeficiente adecuado para este estudio se realizó por medio de la prueba de normalidad de Kolmogorov de las variables y sus dimensiones, lo que determinó que los datos son normales y paramétricos, el nivel de sig. Es menor a 0.05 y considerando a Flores et al. (2017), quienes indican que si los resultados tienen las características antes mencionadas se debe utilizar la prueba no paramétrica denominada Rho Spearman.

En cuanto a la determinación de los niveles de relación Hernández & Carpio (2019), indican que se debe considerar algunos parámetros en la determinación de las relaciones; teniendo en cuenta el resultado del Rho Spearman que va de 0 – 0,25 = escasa; de 0,26 – 0,50 = débil; de 0,51 - 0,75 = moderada y de 0,76 – 1= alta.

Resultados

A continuación, presentamos los principales hallazgos de esta investigación.

En la Tabla 1 se muestran los datos sociodemográficos de la muestra, conformado por: 51.4% género femenino, 80.7% de edad de 26 a 35 años, 80.7% estado civil soltero y 50.7% tiempo laborando en la institución de 1 a 5 años y oficina en la que labora Oficina Tarapoto 58.57%.

Tabla 1

Descripción de la muestra

		Recuento	%
Género	Masculino	68	48.60

	Femenino	72	51.40
Edad	menos de 25 años	15	10.70
	de 26 a 35 años	113	80.70
	de 36 a 45 años	12	8.60
Estado civil	Casado	26	18.60
	Soltero	114	81.40
Tiempo que labora en la institución	menor a 1 años	36	25.7
	de 1 a 5 años	71	50.7
	de 5 a 10 años	24	17.1
	más de 10 años	9	6.4
Oficina en la que labora	Oficina Tarapoto	82	58.57
	Oficina Saposoa	26	18.57
	Oficina Juanjui	32	22.86

En relación a la percepción de los niveles de CVT, se ha realizado un análisis de la variable y sus dimensiones como indica la Tabla 2 en la que: la variable en general se encuentra en un nivel bueno con un 62.9%; las dimensiones soporte institucional para el trabajo en un nivel bueno con un 71.10%; seguridad en el trabajo en nivel regular con un 55.0%; integración en el puesto de trabajo en nivel bueno con un 67.2%; satisfacción por el trabajo en nivel bueno con un 71.4%; desarrollo personal del trabajador en nivel bueno con un 59.3% y la administración del tiempo libre en nivel regular con un 55.7%.

Tabla 2

Niveles de la calidad de vida en el trabajo y sus dimensiones

Malo	Regular	Bueno	Total
------	---------	-------	-------

	f	%	f	%	f	%	f	%
CVT	0	0.00%	52	37.10%	88	62.90%	140	100.
SIT	0	0.00	41	29.10%	97	71.10%	138	100
ST	3	2.10%	77	55.00%	60	42.90%	140	100
IPT	3	2.10%	43	30.70%	94	67.20%	140	100
SxT	0	0.00%	40	28.60%	100	71.40%	140	100
DPT	3	2.10%	54	38.60%	83	59.30%	140	100
ATL	3	2.10%	78	55.70%	59	42.20%	140	100

Nota: CVT=Calidad de vida en el trabajo; SIT= Soporte institucional para el trabajo; ST= Seguridad en el trabajo; IPT= Integración al puesto de trabajo; SxT= Satisfacción por el trabajo; DPT= Desarrollo personal del trabajador; ATL= Administración del tiempo libre.

En la Tabla 3 se muestra los niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general se encuentra en un nivel regular con un 56.4% y sus dimensiones condiciones físicas en un nivel regular con un 50.7%; beneficios laborales y/o remunerativos en un nivel regular con un 71.4%; políticas administrativas en nivel regular con un 75.0%; relaciones sociales en nivel regular con un 75.0%; desarrollo personal en nivel bueno con un 57.1%; desempeño de tareas en nivel regular con un 79.3% y las relación con la autoridad en nivel bueno con un 58.6%

Tabla 3

Niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
SL	0	0.00	79	56.40	61	43.60	140	100
CF	0	0.00	71	50.70	69	49.30	140	100
BL y/o materiales	6	4.30	100	71.40	34	24.30	140	100
PA	12	8.60	105	75.00	23	16.40	140	100
RS	0	0.00	105	75.00	35	25.00	140	100
DP	0	0.00	60	42.90	80	57.10	140	100
DT	0	0.00	111	79.30	29	20.70	140	100
RA	0	0.00	58	41.40	82	58.60	140	100

Nota: SL=Satisfacción laboral; CF= Condiciones físicas; BL= Beneficios laborales; PA= Políticas administrativas; RS= Relaciones sociales; DP= Desarrollo personal; DT= Desempeño de las tareas; RA= Relación con la autoridad

Prueba de hipótesis

En la Tabla 4 se muestra el propósito de la investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la CVT y la satisfacción laboral en los colaboradores de la CMAC Piura Oficinas del departamento de San Martín.

En la hipótesis (H1) queda demostrado que existe una relación significativa entre la CVT y la satisfacción laboral y una correlación alta $Rho\ Spearman = 0,712$; indicando que si se realizan actividades para mejorar la CVL repercutirá de manera proporcional en la satisfacción laboral.

En cuanto a las hipótesis (H2, H3, H4, H5, H6, H7) que corresponden a la relación de la CVT y las dimensiones de la satisfacción laboral, demostrando que existe relación significativa entre la variable CVT y las dimensiones de la satisfacción laboral y una correlación por medio del coeficiente $Rho\ Spearman$ (0,680; 0,452; 0,091; 0,459; 0,653; 0,452) que indica relación moderada y H8 0,766 que indica una relación alta; indicando que las actividades que se realice para mejorar la CVT impactarán de manera proporcional en las variables de la satisfacción laboral.

Tabla 4.

Correlación entre la calidad de vida en el trabajo con la satisfacción laboral y sus dimensiones

	Variables/ dimensiones	N	Rho	p - valor
H1	CVT – SL	140	0,712	0,000
H2	CVT – CF	140	0,680	0,000
H3	CVT – BL y/o materiales	140	0,452	0,000
H4	CVT – PA	140	0,091	0,000
H5	CVT – RS	140	0,459	0,000
H6	CVT – DP	140	0,653	0,000
H7	CVT – DT	140	0,452	0,000
H8	CVT - RA	140	0,766	0,000

Discusión

La CVT ha sido un tema estudiado por diversos investigadores, es determinante conocer que factores ayudan a lograr una mejor percepción de la CVT y con ello aumentar la satisfacción, compromiso laboral, sentimiento de pertenecía, entre otros factores que ayudan a que la organización llegue a ser más productiva y cumpla sus objetivos propuestos.

Llevando acabo el análisis de cada una de las variables y sus dimensiones encontramos que la CVT tiene una buena percepción de 62.90% las dimensiones de esta variable en su mayoría tienen una calificación de bueno a excepción de seguridad en el trabajo y administración del tiempo libre que tienen un nivel regular, resultados muy parecidos; a pesar de ser importante dotar a los colaboradores con CVT no siempre los resultados en las organizaciones son favorables como es el caso de Loli et al. (2018), quienes realizaron una investigación en entidades públicas y privadas de Lima con un total de 638 participante quienes en un 61.6% califican como desacuerdo la CVT. En el presente estudio también se presenta el nivel de percepción de la satisfacción laboral en este estudio la variable en general se encuentra en un nivel regular con un 56.4% y sus dimensiones condiciones físicas en un nivel regular con un 50.7%; beneficios laborales y/o remunerativos en un nivel regular con un 71.4%;

políticas administrativas en nivel regular con un 75.0%; relaciones sociales en nivel regular con un 75.0%; desarrollo personal en nivel bueno con un 57.1%; desempeño de tareas en nivel regular con un 79.3% y las relación con la autoridad en nivel bueno con un 58.6%; resultado que discrepa con la investigación de Duche y Rivera (2019), que en su investigación en profesionales en enfermería que conto la participación de 86 personas encontraron como resultado buena la percepción de la satisfacción laboral en un 60.64% y las dimensiones con un nivel favorable de percepción.

En lo que concierne al objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la CVT y la satisfacción laboral en los colaboradores de la CMAC Piura Oficinas del nor oriente peruano, al llegar a la conclusión de este trabajo se determinó que existe una relación significativa entre la CVT y la satisfacción laboral y una correlación alta Rho Spearman= 0,712; indicando que si se realizan actividades para mejorar la CVL repercutirá de manera proporcional en la satisfacción laboral, este resultado tiene similitud con el trabajo realizado por Montoya et al. (2020), quienes realizaron un trabajo en los equipos de salud de APS de la comuna de San Ignacio en Chile con una participación de 71 profesionales en salud, luego de un análisis correlacional de los datos llegaron a la conclusión que luego del análisis estadístico dio como resultado una correlación de 0,733, estadísticamente significativa ($p < 0,001$), las acciones que se realicen para mejorar la CVT repercuten de manera directa en la satisfacción laboral; Mendoza (2018), la CVT ayuda a cubrir las expectativas de los colaboradores respecto al trabajo, esto promueve la satisfacción que estos sientan por las actividades que realizan como parte de su trabajo.

Referencias

Álvarez, L. A., López, L. A., & Silva, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista PODIUM*, (35), 87–96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Boluarte, A., & Merino, C.. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Revista Liberabit*, 21(2), 235-243. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200006&lng=es&tlng=es

Cernas, D. A., Mercado, P., & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Revista Contaduría y administración*, 63(2)<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>

Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación?. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1).http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.

Charaja, Y. M., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. *Revista Comuni@cción*, 5(1), 05-13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es.

Díaz V. P., & Calzadilla A., A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de La Salud*. <dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>

Donawa, Z. A. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *Revista NOVUM*, 2(8), 43-63. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/70586>

Delgado, D., Aguilera, M., Delgado, F., Cano, I., & Ramírez, O. (2013). Calidad de Vida en el Trabajo y Condiciones de Trabajo, en Auxiliares de Esterilización. *Revista Ciencia & trabajo*, 15(48), 148-151. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300007>

Duche, A. B., & Rivera, G. L. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Revista Enfermería Global*, 18 (54), 353-373.. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Flores, E., Miranda, M. G., & Villasís, M. A. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia México*, 64(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>

Garrido, S., García, E., Viúde, L., López C., Más, E., & Ballarín M., (2010). Estudio de la Calidad de Vida Profesional en trabajadores de Atención Primaria del Área 7 de la Comunidad de Madrid. *Revista Calidad Asistencial*, 25 (2010), pp. 327-333. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2010.05.003>

Guerrero, J. C., Cañedo, R., Salman, E. M., Cruz, Y., Pérez, G. F., & Rodríguez, H. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. *Revista ACIMED*, 14(2) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000200005&lng=es&tlng=es.

Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, *Revista Científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Loli P., A. E., Danielli R., J., Navarro V., V., & Cerón V., F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista De Investigación En Psicología*, 21(1), 27–50. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>

López, B. E., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Revista Punto Cero*, 09(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más utilizadas en investigación clínica. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30 (1), 36–49. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

Mendoza, G. V. (2018). Importancia de la calidad de vida y la satisfacción laboral en las condiciones actuales de trabajo : *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 1(2), 10-24. <https://doi.org/10.46296/gt.v1i2.0004>

Montoya, P., Bello, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000400004&lng=es&tlng=es.

Pando, M., Gonzáles R., Aranda, C., & Elizalde, F. (2018). Fiabilidad y factor de validez del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo” (versión breve). *Revista Salud Uninorte*, 34 (1), 68-75. <https://doi.org/10.14482/sun.34.1.9711>

Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Rodríguez, J. (2010). Calidad de vida laboral de los profesionales sanitarios. *Revista de calidad asistencial: organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*, 25 (6), 318–320. <https://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2010.09.002>

Saavedra, J., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Ciencia Latina*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Soler, S. F., & Soler, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.

Vivar, C. G., McQueen, A., Whyte, D. A. & Canga, N.. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. *Revista Index de Enfermería*, 22 (4), 222-227. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007>