

<https://doi.org/10.23913/ricea.v13i26.228>

*Artículos Científicos*

## **Evaluación de la percepción de la calidad de vida laboral en una organización de primer nivel de atención de salud estatal en México**

*Evaluation of the perception of quality of work life in a first-level state health care organization in Mexico*

*Avaliação da percepção da qualidade de vida no trabalho em uma organização estatal de saúde de primeiro nível no México*

**Delia Arrieta Díaz**

Universidad Juárez del Estado de Durango, México

[dad@ujed.mx](mailto:dad@ujed.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-7239-3761>

### **Resumen**

Los profesionales de la salud están expuestos a riesgos físicos, mentales y emocionales debido a la complejidad de sus funciones, lo que impacta de manera significativa en su calidad de vida laboral. El objetivo del estudio fue evaluar los factores sociodemográficos y la percepción de la calidad de vida laboral del personal adscrito a una organización de primer nivel de atención en salud en un estado de México. En cuanto a los materiales y métodos utilizados, se seleccionó una muestra de 148 empleados a partir de una población total de 322 trabajadores, cumpliendo los criterios de haber trabajado al menos un año, con cualquier tipo de contratación, y aceptar participar en el estudio, sin importar género, puesto o edad. Se aplicó un cuestionario de Calidad de Vida Laboral que abarcó variables sociodemográficas y 15 dimensiones, con un coeficiente de confiabilidad (alpha de Cronbach) de 0.952. El análisis estadístico incluyó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cálculo de medias y correlación de Pearson. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, no experimental y correlacional, y se respetaron criterios bioéticos como la

confidencialidad, autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia, equidad, integridad científica y responsabilidad.

Los resultados mostraron una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la remuneración (.874), así como entre la motivación equitativa y la satisfacción laboral ( $r = 0.836$ ). Además, la motivación intrínseca se relacionó con la participación organizacional (.930). Las medias reflejaron que la identidad alcanzó un 24.5%, y la motivación con equidad un 24%, sugiriendo una buena percepción de la calidad de vida laboral en el personal estudiado.

En conclusión, los resultados indican una percepción favorable de la calidad de vida laboral entre el personal estudiado, el cual es mayoritariamente joven y con menos de cinco años de antigüedad en su puesto. Se identificó una escasez de personal de base. La remuneración y la motivación equitativa influyen de manera significativa en la satisfacción laboral, mientras que la participación organizacional promueve una alta motivación intrínseca, lo que, a su vez, contribuye positivamente a la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** percepción, dimensiones, valoración, análisis estadístico.

## Abstract

Health professionals at work have been identified with physical, mental and emotional risk derived from the complexity of their function, which has a decisive influence on the quality of work life. Objective to evaluate the sociodemographic factors and the perception of the quality of work life of the staff assigned to a first-level state health care organization in Mexico. Materials and methods: From a population of 322 workers, a sample of 148 employees was calculated. The inclusion criteria were: 1) They had worked for at least one year, with any type of contract, 2) They agreed to participate, regardless of gender, position or age. A Quality of Work Life questionnaire was applied consisting of sociodemographic variables and 15 dimensions, with Cronbach's alpha .952, Kolmogorov-Smirnov Normality, Mean and Pearson correlation were calculated; The quantitative, transversal, descriptive, non-experimental, correlational method was used. The bioethical criteria were confidentiality, autonomy, beneficence, non-maleficence, justice, equity, scientific integrity and responsibility. Results: Job satisfaction correlates with remuneration with .874, motivation with equity with job satisfaction with .836, and intrinsic motivation with organizational participation with .930. The average indicated that identity obtained 24.5% and motivation with equity 24%. Conclusion according to the average, there is a good



perception of the quality of work life, the staff is young, with less than 5 years of seniority, there is little basic staff, remuneration and motivation with equity has a great impact on job satisfaction. Organizational participation generates high intrinsic motivation and motivation with equity produces job satisfaction.

**Keywords:** perception, dimensions, assessment, statistical analysis

## Resumo

Os profissionais de saúde no trabalho têm sido identificados com risco físico, mental e emocional derivado da complexidade de sua função, o que influencia decisivamente na qualidade de vida no trabalho. Objetivo avaliar os fatores sociodemográficos e a percepção da qualidade de vida no trabalho do pessoal lotado em uma organização estatal de saúde de primeiro nível no México. Materiais e métodos: A partir de uma população de 322 trabalhadores, foi calculada uma amostra de 148 funcionários. Os critérios de inclusão foram: 1) Trabalhar há pelo menos um ano, com qualquer tipo de contrato, 2) Aceitar participar, independentemente de sexo, posição ou idade. Foi aplicado um questionário de Qualidade de Vida no Trabalho composto por variáveis sociodemográficas e 15 dimensões, sendo calculado alfa de Cronbach 0,952, normalidade de Kolmogorov-Smirnov, média e correlação de Pearson; Utilizou-se o método quantitativo, transversal, descritivo, não experimental, correlacional. Os critérios bioéticos foram confidencialidade, autonomia, beneficência, não maleficência, justiça, equidade, integridade científica e responsabilidade. Resultados: A satisfação no trabalho correlaciona-se com a remuneração com 0,874, a motivação com a equidade com a satisfação no trabalho com 0,836 e a motivação intrínseca com a participação organizacional com 0,930. A média indicou que a identidade obteve 24,5% e a motivação com equidade 24%. Conclusão de acordo com a média, há uma boa percepção da qualidade de vida no trabalho, o quadro de funcionários é jovem, com menos de 5 anos de antiguidade, há pouco quadro de pessoal básico, a remuneração e a motivação com equidade têm grande impacto na satisfação no trabalho. A participação organizacional gera alta motivação intrínseca e a motivação com equidade produz satisfação no trabalho.

**Palavras-chave:** percepção, dimensões, avaliação, análise estatística.

**Fecha Recepción:** Enero 2024

**Fecha Aceptación:** Julio 2024



## Introducción

Los organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre otros, se han pronunciado por mejorar el nivel de calidad de vida laboral (CVL) en las organizaciones para generar satisfacción y bienestar en los empleados, indistintamente del sector en que se desempeñen. Por lo cual la influencia de la globalización ha sido trascendental en el ámbito laboral ya que requiere que las instituciones sean altamente competitivas para conservarse en el mercado, por ende, los trabajadores deben ser más productivos y competitivos.

La OIT (2020) manifestó su convicción de que la justicia social es indispensable para conservar la paz universal, justicia y humanidad. Destacó la necesidad de tener igualdad de condiciones de trabajo en los países competitivos e indicó que la importancia de la CVL radica en la cantidad de horas que una persona pasa en el trabajo y está tipificada por el bienestar. La OMS conceptualizó la CVL como las percepciones de los individuos de su posición en la vida, en el contexto de su cultura y, sistema de valores en los cuales viven con relación a sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones (OMS, 2013).

Vega-Artavia, (2022) menciona que la CVL es multidimensional, por lo cual ha sido muy complejo determinar su conceptualización e impacto tanto en el trabajador como en la organización; Muñoz-Muñoz, *et al.* (2021) indican que este tema es de coyuntura internacional debido a la crisis laboral que se presenta a nivel mundial

Wehrich, *et al.* (2022) indicaron que la CVL es interdisciplinaria entre la psicología industrial, teoría de las organizaciones, psicología, ingeniería industrial, teoría de motivación y liderazgo, comportamiento organizacional y relaciones industriales.

Para efectos de clarificar la CVL, se han planteado algunas clasificaciones, entre ellas:

Montoya-Cáceres, *et al.* (2020) indicaron que la CVL tiene tres enfoques teórico-metodológicos: 1) en torno del trabajo, su objetivo es incrementar la percepción de bienestar a través del cumplimiento de los objetivos organizacionales, principalmente en cuanto a productividad y eficiencia. 2) psicológica, la atención se centra en el empleado ya que se considera indispensable para la organización, se analizan las situaciones de trabajo y su relación con el trabajador. 3) integración de aspectos objetivos y subjetivos de los enfoques mencionados.

Patlán (2020) divide la CVL en dos vertientes, estas son la objetiva y la subjetiva. La objetiva analiza 1) seguridad, 2) higiene en el trabajo, 3) remuneración y, 4) liderazgo; la

subjetiva considera los aspectos psicológicos como 1) reconocimiento, 2) desarrollo individual, 3) desarrollo en equipo, 4) pertenencia, 5) promoción, 6) participación en la toma de decisiones, 7) motivación y, 8) compromiso.

Uno de los elementos para la medición de la CVL es el concepto complejo de la percepción, que obedece a diversas situaciones que impactan la evaluación del trabajador.

Autores como Robbins y Judge (2023) la identificaron como un proceso a través del cual los trabajadores organizan e interpretan las sensaciones y experiencias con el propósito de proporcionar un significado a su entorno. Los empleados valoran al ambiente laboral de distintas maneras, según lo indican Arrieta y Moreno (2019), lo cual es contundente debido a las diferencias de personalidad, generación humana, factores sociodemográficos, experiencias, conocimientos, periodos cronológicos, contextos sociales; por ello, se identifican dos tipos de percepciones, la percepción selectiva y la social.

En la CVL influyen los aspectos intrínsecos, extrínsecos, contextuales y organizacionales, Chiavenato (2022) indica que es la satisfacción laboral formada por la pertinencia de las tareas, la cultura y el clima organizacional, el espíritu de equipo y compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones entre otros elementos. Así mismo para Cruz (2018) se sustenta en la percepción que manifiestan los empleados respecto a la satisfacción del medio ambiente en que se desempeñan, lo que resulta en la evaluación del bienestar y desarrollo que las condiciones laborales generan en el personal, lo cual impacta directamente el funcionamiento eficaz y eficiente de las instituciones.

El sector salud tiene los ambientes organizacionales más complejos, entre ellos se encuentra la atención de primer nivel en el cual se desempeñan principalmente los médicos, enfermeras, psicólogos, odontólogos entre otros, que proporcionan atención a los pacientes (Gobierno de México, 2023), en el cual los usuarios a su vez requieren la calidad en el servicio, pertinencia, eficacia y una intervención por los profesionales de la salud con calidez humana.

Lumbreras-Guzmán, *et al.* (2020), indicaron que es del conocimiento ciudadano en México las insuficiencias en el servicio de salud tanto público como privado, por lo que existe la premisa de que los profesionales de la salud están desmotivados por una baja CVL, por pésimo clima organizacional y deplorable cultura organizacional. Las instituciones de salud, aunque han invertido de una manera incipiente en tecnología y en sistemas de cómputo, aún no invierten en el bienestar de sus trabajadores lo cual redundará en personal desmotivado e insatisfecho.

Quiroz-Campas, *et al.* (2021) mencionaron que la CVL es de gran importancia en el desempeño de médicos y enfermeras en los centros de salud y hospitales puesto que pueden asegurar la atención de calidad a los pacientes. Hernández-Vicente, *et al.* (2017) señalaron que la CVL del talento humano en las áreas de salud es el conjunto de políticas y prácticas vinculadas con calidad en el servicio que los empleados proporcionan a los pacientes, lo cual cubre la organización, la satisfacción del personal médico y las necesidades que tengan en el puesto de trabajo y las funciones que desempeñen; es de relevancia las expectativas de los empleados respecto a la organización derivado de sus perspectivas de vida.

Bustamante, *et al.* (2020) señala que el sistema de salud público tiene a su cargo la salud como parte de la calidad de vida de las personas, motivo por el cual la salud física y emocional de los seres humanos es fundamental. Por lo que dicho sistema no sólo debe ocuparse de las necesidades de los pacientes, sino que además debe atender a sus prestadores de servicios de salud tanto en un centro de atención de primer nivel como en un hospital, ya que son servidores públicos que se encuentran en contacto con la sociedad, la economía, la tecnología, la capacitación y actualización (Urbina, 2024).

Se puede concluir que la CVL es la conjunción de la satisfacción personal y profesional que los empleados perciben en el desempeño de su puesto, derivado de las condiciones organizacionales, ambientales y personales, implica sostener un equilibrio entre la persona, trabajo y familia, así como conservar el bienestar en lo físico, mental, espiritual y social.

## Material y Método

Esta investigación tuvo las siguientes características: descriptiva, transversal, correlacional, cuantitativa, no experimental (Guevara, *et al.*, 2020; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La población finita seleccionada para este estudio estuvo constituida por 322 individuos. Para efectos de esta investigación se obtuvo una muestra de 148 empleados con 95% de confianza y 5% de error, el tipo de selección fue aleatorio simple. Dicha muestra fue constituida por 29 médicos, 35 enfermeras, 48 odontólogos, 36 psicólogos (Arias y Covinos, 2021).

El instrumento de medición seleccionado para esta investigación, denominado Calidad de Vida Laboral en las Organizaciones (CVLO-1) fue diseñado por Arrieta (2018), que permite recoger y analizar datos cuantitativos sobre las dimensiones objetivas y



subjetivas de la CVL, en 70 ítems agrupados en 15 dimensiones; así como los datos socioeconómicos de los trabajadores, en cuanto a la edad, nivel de estudios, antigüedad, estado civil, entre otras. La escala utilizada para medir la percepción de los trabajadores fue tipo Likert, con los siguientes valores: muy de acuerdo 5, de acuerdo 4, regular de acuerdo 3, en desacuerdo 2, muy en desacuerdo 1.

El instrumento utilizado obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.952, lo cual indica que es muy confiable o significativo. Así mismo se calculó la dimensión objetiva que osciló del alpha de 0.731 a 0.854 lo cual indica que es una fiabilidad aceptable. Respecto a la dimensión subjetiva el alpha tenía dos niveles de 0.682 a 0.691 y de 0.729 a 0.824 (Rodríguez-Rodríguez, Reguant-Álvarez, 2020)

El método de recolección de datos consistió en: 1) los datos fueron proporcionados por los profesionales de salud adscritos a un centro de primer nivel de salud estatal urbano; 2) se aplicó un cuestionario a la muestra de 148 trabajadores; 3) para aplicar el cuestionario se utilizó el Google Forms, se envió la liga por WhatsApp y/o por correo electrónico personal; 4) los datos fueron capturados en una matriz utilizando el Programa Estadístico SPSS 23; 5) Se analizaron y depuraron los datos y; 6) Se analizaron los resultados obtenidos en función a los objetivos de la investigación.

En el análisis estadístico, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se calculó la media de las dimensiones, se usó el coeficiente de correlación de Pearson para las variables sociodemográficas y para cada una de las dimensiones.

Para efectos de la participación de los trabajadores del sector salud en el cuestionario se tuvieron los siguientes criterios de inclusión: 1) Que hubieran tenido cualquier tipo de relación laboral con la institución, 2) Que aceptaran participar en el estudio, 3) Que hayan trabajado al menos un año, 3) Podían participar los servidores públicos independientemente de su género, puesto o edad. Los criterios de exclusión fueron: 1) Que se negaran a participar, 2) Que tuvieran menos de un año de antigüedad, 3) Que se encontraran en periodo de vacaciones o de licencia médica.

Se solicitó el consentimiento informado a cada trabajador del área de salud participante en la investigación, tomando en consideración los lineamientos de la Declaración de Helsinki, para sostener la participación voluntaria, la confidencialidad y el anonimato. Los criterios bioéticos fueron confidencialidad, autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia, equidad, integridad científica y responsabilidad en el proceso de investigación.

## Resultados

Conforme a los resultados obtenidos, se encontró que el género predominante entre el personal de salud fue el femenino con un 76.4 % , en lo referido al estado civil el 54.7 % eran solteros, 39.9 % casados, con relación a la edad el 33.8% tenían de 21 a 28 años, el 20.3% de 29 a 36 años, en cuanto al nivel de estudios el 66.9% tenía Licenciatura, en el tipo de contratación el 41.9% fueron de contrato y 36.5% eran de base.

Los datos mostrados en la tabla 1, indican que en la antigüedad en la organización predominó el 24.3 % de 1 a 5 años, el 20.9 % de 6 a 10 años y el 18.9 % hasta un año. Tomando en consideración la antigüedad en el puesto se encontró que el 35.1 % tenía de 1 a 5 años, el 28.4 % hasta un año.

**Tabla 1.** Antigüedad del personal del Centro de Salud, año 2020 (n=148).

	Antigüedad organizacional		Antigüedad en el puesto	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 1 año	27	18.9	42	28.4
De 1 a 5 años	36	24.3	52	35.1
De 6 a 10 años	31	20.9	23	15.5
De 11 a 15 años	13	8.8	10	6.8
De 16 a 20 años	16	10.8	12	8.14
De 21 a 25 años	7	4.7	4	2.7
De 26 a 30 años	7	4.7	3	2.0
No contestaron	10	6.8	2	1.4
Total	148	100	148	100

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se muestran los hallazgos respecto a la media de las dimensiones de la CVL, las más altas fueron identidad con 24.6; motivación intrínseca 24.1; motivación con equidad con 24.0; participación organizacional 23.9 y seguridad y condiciones de trabajo 23.1. Las evaluadas bajas fueron moral y dirección y liderazgo 18.2; comunicación 19.1; remuneración 14.6 y percepción global 13.8.



**Tabla 2.** Resultados de la media por dimensiones, año 2020 (n=148).

	Media		Media
Seguridad y Condiciones de Trabajo	23.1	Diseño de Puesto	21.3
Salud Ocupacional	20.6	Justicia Organizacional	21.3
Moral	18.2	Satisfacción Laboral	21.8
Remuneración	14.6	Motivación Intrínseca	24.1
Participación Organizacional	23.9	Motivación Extrínseca	21.7
Comunicación	19.1	Motivación con Equidad	24.0
Identidad	24.6	Percepción Global	13.8
Dirección y Liderazgo	18.2		

Fuente: Elaboración propia Nota: NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=Sexo Edad Edo\_Civil

Cantidad\_Hijos Ant\_Org Ant\_Pue Estudios Puesto Dim1 Dim2 Dim3 Dim4 Dim5 Dim6 Dim7

Dim8 Dim9 Dim10 Dim11 Dim12 Dim13 Dim14 Dim15/MISSING ANALYSIS.

En la tabla 3 se evidencia la prueba de normalidad, en la cual se detalla que el valor de p es mayor a .05 lo cual implica que los datos se distribuyen normalmente.

**Tabla 3.** Prueba de normalidad, año 2020 (n=148). Antigüedad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Sexo	.477	144	.000
Edad	.200	144	.000
Estado Civil	.313	144	.000
Cantidad de Hijos	.221	144	.000
Antigüedad en la Organización	.205	144	.000
Antigüedad en el Puesto	.264	144	.000
Nivel Máximo de Estudios	.344	144	.000
Puesto	.204	144	.000
Seguridad y Condiciones de Trabajo	.069	144	.091
Salud Ocupacional	.096	144	.002
Moral	.067	144	.200*
Remuneración	.081	144	.020
Participación Social	.087	144	.010
Comunicación	.085	144	.013
Identidad	.076	144	.042
Dirección y Liderazgo	.094	144	.004
Diseño de Puesto	.061	144	.200*
Justicia Organizacional	.081	144	.023
Satisfacción Laboral	.078	144	.033
Motivación Intrínseca	.069	144	.088
Motivación Extrínseca	.061	144	.200*
Motivación con Equidad	.065	144	.200*
Percepción Global	.097	144	.002

Fuente: Elaboración propia.

Nota: \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 4 se localizan las correlaciones entre las variables sociodemográficas del instrumento, se aplicó el coeficiente de r Pearson, conforme a Galindo-Domínguez (2020) los resultados tuvieron una correlación positiva alta en un rango de 0.60 a 0.80 entre las que se encuentra: antigüedad en la organización y edad con 0.765. La correlación positiva moderada se delimita en el rango de 0.40 a 0.60 entre las que se ubican: antigüedad en el puesto y edad con 0.544; cantidad de hijos y edad .507; antigüedad en el puesto y antigüedad en la organización 0.599.

**Tabla 4.** Matriz de correlaciones de r de Pearson sobre las variables sociodemográficas.

	Sexo	Edad	Estado Civil	Cantidad Hijos	Antigüedad organización	Antigüedad en puesto	Nivel de Estudios	Puesto
Edad	.203							
Estado Civil	.008	.030						
Cantidad de hijos	.008	.030	.186*					
Antigüedad en Organización	.021	.765**	.004	.485**				
Antigüedad en Puesto	.040	.544**	.099	.378**	.599**			
Nivel Máximo estudios	.062	-.153	.009	-.238**	-.053	-.002		
Puesto	-.097	-.053	.010	-.017	-.143	-.211*	-.400**	1

Fuente: Elaboración propia. Nota\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 5 se muestra la correlación r de Pearson, con los datos obtenidos para cada una de las dimensiones de la CVL las cuales fueron examinadas de acuerdo con los estándares detallados por Galindo-Domínguez (2020).

La correlación positiva moderada se localiza en el rango de 0.40 a 0.60 entre las que se encuentra:

- Las dimensiones correlacionadas con seguridad y condiciones de trabajo son: salud ocupacional con 0.402, moral 0.430, diseño de puesto 0.588, justicia organizacional 0.437, motivación con equidad 0.495, percepción global 0.419.
- Salud ocupacional influye en la moral 0.497, dirección y liderazgo 0.546, diseño de puesto 0.525, justicia organizacional 0.417, satisfacción laboral 0.567,

motivación intrínseca 0.566, motivación extrínseca 0.483, motivación con equidad 0.520.

- Moral se relaciona con participación organizacional 0.582, satisfacción laboral 0.564, motivación extrínseca 0.573, percepción global 0.510. Remuneración se vincula con participación organizacional 0.466, dirección y liderazgo 0.449, diseño de puesto 0.526, percepción global 0.413.
- Participación organizacional le corresponde a dirección y liderazgo 0.509, diseño de puesto 0.537, motivación extrínseca 0.497, percepción global 0.551. Comunicación repercute en diseño de puesto 0.580, motivación extrínseca 0.583.
- Identidad esta correlacionada con diseño de puesto 0.504, satisfacción laboral 0.460, motivación con equidad 0.476, percepción global 0.507. Dirección y liderazgo corresponde con satisfacción laboral, motivación con equidad 0.597, percepción global 0.591.
- Diseño de puesto con motivación extrínseca 0.553, percepción global 0.547. Finalmente, la dimensión satisfacción laboral con la percepción global 0.470.

Mientras que la correlación positiva alta se localiza en un rango de 0.60 a 0.80, entre las que se encuentra:

- Salud ocupacional se relaciona en participación organizacional 0.607, identidad 0.723. La moral afecta la comunicación 0.675, identidad 0.640, dirección y liderazgo 0.753, diseño de puesto 0.702, justicia organizacional 0.631, motivación intrínseca 0.759, motivación con equidad 0.629.
- Remuneración con comunicación 0.663, justicia organizacional 0.627, motivación intrínseca 0.602, motivación extrínseca 0.723, motivación con equidad 0.799.
- Participación organizacional con comunicación 0.604, identidad 0.623, justicia organizacional 0.733, satisfacción laboral 0.674, motivación con equidad 0.685. Comunicación con dirección y liderazgo 0.605, justicia organizacional 0.625, satisfacción laboral 0.705, motivación intrínseca 0.758, motivación con equidad 0.704, percepción global 0.654.
- Identidad con dirección y liderazgo 0.626, justicia organizacional 0.611, motivación intrínseca 0.632, motivación extrínseca 0.623. Dirección y liderazgo con diseño de puesto 0.633, justicia organizacional 0.608, motivación intrínseca 0.679, motivación extrínseca 0.716.

- Diseño de puesto se relaciona con justicia organizacional 0.698, satisfacción laboral 0.678, motivación intrínseca 0.669, motivación con equidad 0.761. Justicia organizacional se vincula con satisfacción laboral 0.732, motivación extrínseca 0.681, motivación con equidad 0.776, percepción global 0.609.
- Satisfacción laboral influye en motivación intrínseca 0.791, motivación extrínseca 0.730, motivación intrínseca se correlaciona con motivación extrínseca 0.624, motivación con equidad 0.784, percepción global 0.607. Motivación extrínseca impacta a motivación con equidad con 0.611 y finalmente la dimensión motivación con equidad con percepción global 0.617

Por último, están las correlaciones muy altas que van de 0.80 a 0.90 y son las dimensiones de remuneración con satisfacción laboral 0.874, motivación intrínseca con participación organizacional con 0.930, y con justicia organizacional 0.803, satisfacción laboral con motivación con equidad 0.836

**Tabla 5.** Matriz r de Pearson de correlaciones de las dimensiones

Dimensiones	Seguridad y condiciones	Salud ocupacional	Moral	Remuneración	Participación organizacion	Comunicación	Identidad	Dirección y liderazgo	Diseño de puesto	Justicia Organizacion	Satisfacción laboral	Motivación intrínseca	Motivación extrínseca	Motivación con equidad
Salud ocupacional	.402*													
Moral	.430*	.497*												
Remuneración	0.266	.372*	.393*											
Participación organizacional	.380*	.607**	.582**	.466*										
Comunicación	0.15	0.364	.675**	.663**	.604**									
Identidad	.563**	.723**	.640**	0.331	.623**									
Dirección y liderazgo	0.254	.546**	.753**	.449*	.509**	.605**	.626**							
Diseño de puesto	.588**	.525**	.702**	.526**	.537**	.580**	.504**	.633**						
Justicia Organizacional	.437*	.417*	.631**	.627**	.733**	.625**	.611**	.608**	.698**					
Satisfacción laboral	0.357	.567**	.564**	.874**	.674**	.705**	.460*	.543**	.678**	.732**				
Motivación intrínseca	.397*	.566**	.759**	.602**	.930**	.758**	.632**	.679**	.669**	.803**	.791**			
Motivación extrínseca	0.32	.483**	.573**	.723**	.497**	.583**	.623**	.716**	.553**	.681**	.730**	.624**		
Motivación con equidad	.495**	.520**	.629**	.799**	.685**	.704**	.476**	.597**	.761**	.776**	.836**	.784**	.611**	
Percepción global	.419*	.376*	.510**	.413*	.551**	.654**	.507**	.591**	.547**	.609**	.470*	.607**	0.364	.617**

Fuente: Elaboración propia.

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

## Discusión

La CVL es de suma importancia en las organizaciones tanto públicas como privadas, motivo por el cual se estudia frecuentemente en diversos ámbitos, en esta ocasión en los trabajadores del sector de salud público.

En el estudio realizado por Lumbreras-Guzman Guzmán, et al. (2020), se identificaron los siguientes resultados sociodemográficos y laborales del personal de estudio: la media de edad fue de 40 años; 67.2% fue sexo femenino, 63.3% reportó tener pareja y la media de hijos por trabajador fueron dos. Con relación a las características laborales, 62.4%

tuvo categoría laboral definitiva, 59.5% antigüedad entre uno y 10 años, 54.7% reportó ser personal de enfermería y del área paramédica, y 34.7% contó con estudios de Licenciatura.

Estos resultados concuerdan con los obtenidos en el estudio en cuestión, se encontró que 54.1% tubo entre 21 a 36 años; 76.4% fue sexo femenino; el 42.6% indicó que tenía pareja. Con relación a los datos laborales, el 36.5% eran de base, el 64.1% contó con antigüedad de 1 a 10 años; el 66.9% estudió hasta nivel Licenciatura; se reportó que el 19.6% eran médicos, 32.4% odontólogos, 23.6% enfermeras y 24.3% psicólogos. Se puede deducir que los resultados son relativamente semejantes.

Toscano-del Cairo, *et al.* (2020) realizaron una investigación en la cual se determinó que las dimensiones con mayor impacto para la CVL son las personales como son: desarrollo y seguridad laboral y naturaleza de la tarea; contexto de trabajo e institucional como son: condiciones del ambiente y del trabajo e impacto social y; justicia y equidad como: compensación y beneficios y democracia organizacional. Así mismo indica que la equidad y la justicia organizacional son fundamentales de la CVL.

Los datos coinciden con los calculados en este análisis, se detectó que la justicia organizacional es un pilar importante para la CVL ya que obtuvo una correlación positiva alta de .60 a .80 con moral, remuneración, participación organizacional, comunicación, identidad, dirección organizacional y diseño de puesto. Sin embargo, con la dimensión de seguridad laboral y salud ocupacional se encontró que no fueron significativas ya que tienen correlaciones moderadas y algunas quedaron por debajo del nivel mencionado.

Los resultados alcanzados de esta investigación coinciden con Quintana, *et al.* (2016), estableció que en el personal del centro de salud existían empleados satisfechos con su trabajo mientras que había otros con poca satisfacción y que percibieron poca remuneración.

En este estudio se encontró que los profesionales de la salud percibieron que la satisfacción laboral estaba muy relacionada con .674 a .874 con la remuneración, participación organizacional, comunicación, diseño de puesto, justicia organizacional.

Por otro lado, Sosa-Cerda *et al.* (2010), reportaron que el compromiso institucional es hacer coincidir los objetivos y aspiraciones del trabajador con el puesto de trabajo, lo cual facilita una CVL mejor.

Conforme a los hallazgos de esta investigación el diseño del puesto no fue representativo ya que la correlación calculada fue de .504 a .588 con las dimensiones de seguridad y condiciones de trabajo, salud ocupacional, remuneración, participación

organizacional, comunicación e identidad; con una correlación de .669 a .761 con justicia organizacional, satisfacción laboral, motivación intrínseca, motivación con equidad.

Trejo, *et al.* (2023) en su estudio indicaron sobre la motivación intrínseca, que el 74.8% de las enfermeras contaron con apoyo familiar lo que evidencia la importancia del equilibrio entre lo familiar y laboral. Robbins y Judge (2023) mencionan que los factores como el progreso, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro se pueden relacionar con la motivación intrínseca y como consecuencia con la satisfacción laboral.

Las afirmaciones y resultados obtenidos coinciden con que la motivación intrínseca tuvo una relación muy alta de .80 a .90 con participación organizacional y justicia organizacional y una correlación de .60 a .80 con moral, remuneración, comunicación, identidad, dirección y liderazgo, diseño de puesto, satisfacción laboral. Mientras que la motivación extrínseca tiene una capacidad limitada para influir en los trabajadores, lo cual se refleja en los datos relacionales de .60 a .80 con remuneración, identidad, dirección y liderazgo, justicia organizacional, satisfacción laboral y motivación intrínseca.

El estudio de CVL en general tuvo buena aceptación por los trabajadores del centro de salud, sin embargo existieron las siguientes limitaciones: 1) En varias ocasiones había interrupciones por fallas en el Internet; 2) Se encontró resistencia en algunas personas; 3) Hubo personal que desconocía el manejo de la encuesta por Google Forms; 4) La limitación principal radicó en que el personal puede cambiar de idea, de parecer o de percepción conforme a la cultura, economía, educación, problemas mentales y emocionales así como por la situación que viva desde el punto de vista personal, familiar y social; 5) Finalmente un centro de salud público regularmente tiene una gestión burocrática y es muy difícil que incursionen en nuevas gestiones y teorías, la burocracia absorbe los procesos, procedimientos y cambios organizacionales con sus exigencias de control y sus pretensiones hasta cierto punto inhumanas.

En cuanto a las fortalezas que se tuvieron, fue el apoyo institucional ya que les interesaban los resultados generados.

## Conclusión

El servicio de calidad a los pacientes en un centro de salud es muy importante, sin embargo, también es transcendental que los trabajadores perciban un buen nivel de calidad de vida ya que redundará en el bienestar personal y familiar y por consecuencia en un mejor desempeño en la atención a los pacientes.



Este trabajo tuvo como objetivo evaluar los factores sociodemográficos y la percepción de la calidad de vida laboral del personal adscrito a una organización de primer nivel de atención de salud estatal ubicado en una zona urbana.

Para responder al objetivo planteado, los resultados indicaron que el personal del centro de salud tenía poca antigüedad en el puesto y en la organización, lo cual está relacionado con la edad de los trabajadores que son muy jóvenes y no alcanzan a generar antigüedad. Esta situación tiene un impacto importante en la organización ya que los procesos, procedimientos y los estándares laborales no son conocidos en su totalidad, así mismo se genera poco compromiso y pertenencia institucional. En esta institución laboró más personal femenino que masculino, lo cual indicó que las mujeres se han posicionado más en el sector laboral de salud pública.

Es importante destacar que la dimensión de remuneración se posicionó entre las más bajas en los promedios, lo que refleja que el personal no se siente adecuadamente recompensado en términos salariales y de prestaciones. Por otro lado, las dimensiones con promedios más altos fueron identidad, motivación con equidad y participación organizacional, aspectos que los líderes pueden aprovechar para desarrollar políticas que fortalezcan y consoliden estas áreas clave para el bienestar del personal.

En cuanto a las correlaciones es relevante indicar que la identidad tuvo buena correlación con salud ocupacional, moral y participación organizacional, lo que indica que estas dimensiones influyen de una manera positiva y que las deberían tomar en cuenta los directivos en la toma de decisiones, utilizando la motivación intrínseca y extrínseca, así como la justicia organizacional.

Por otro lado, la motivación intrínseca, extrínseca y con equidad tiene un impacto muy importante en el bienestar personal del trabajador y en los resultados obtenidos se evidencia; ya que la motivación intrínseca tuvo niveles altos de correlación con la mayoría de las dimensiones, así mismo la motivación extrínseca con equidad.

La dimensión de satisfacción laboral una correlación alta con remuneración, comunicación y justicia organizacional, lo cual indica que los trabajadores para que se sientan satisfechos requieren que haya justicia organizacional, buena remuneración y comunicación.

Los modelos de atención a los pacientes en el cuidado de la salud han cambiado en el transcurso de los años y se han visto influenciados con nuevas teorías organizacionales y nuevos lineamientos de servicios encaminados a la generación de la competitividad y productividad, sin embargo, también los requerimientos personales de los trabajadores han



cambiado conforme a las generaciones humanas y la situación contextual que se vive. El sector salud debería ser prioritario para la administración pública para efectos de que los profesionales de la salud perciban una adecuada y justa CVL, por el impacto que tienen en la atención de los pacientes y en los indicadores organizacionales.

Finalmente, para que un profesional de la salud perciba una CVL óptima, requiere un equilibrio entre los aspectos organizacionales y los personales, así como que permita la equidad entre las actividades personales, familiares y sociales.

### **Futuras líneas de investigación**

Tomando en consideración los resultados y la importancia de este estudio en el grupo de profesionales de la salud, se sugiere dar seguimiento a la investigación con estudios longitudinales, así como en la realización de estudios posteriores, entre los cuales pueden destacar: la elaboración de un modelo aplicable a los sistemas de salud, realizar un estudio respecto a las generaciones humanas y su influencia en la CVL, estudiar los modelos de atención médica y su relación con la CVL, determinar la justicia organizacional y su relación con los modelos de atención a los pacientes.

## Referencias

- Arias, J. L. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Editorial Enfoques Consulting Eirl.
- Arrieta, D. (2018). Construction and Validation of an Instrument for Measuring Quality of Work Life. *International Journal of Recent Scientific Reserch*, 9(2), 24220-24225. <http://dx.doi.org/10.24327/ijrsr.2018.0902.1620>
- Arrieta, D. (2018). Validación multivariante de un instrumento de la calidad de vida laboral. *Journal of Business Management and Economics*, 6(03), 1-8. <https://doi.org/10.15520/jbme.v6i03.2038>
- Arrieta, D. y Moreno, M. L. (2019). *La Calidad de Vida Laboral en un Centro de Salud: Análisis Descriptivo de la Percepción*. En Ramírez Martínez, G., Rosas Castro, J. A., Lozano Carrillo, O. (Coord.). *Organizaciones de los Sectores Público y Social*. Vol. 4 (pp. 378-407). Grupo Editorial Hess.
- Bustamante, M. A., Álvarez, A. J., Villalobos, M. E. y Miguel I. Lucero, M. I (2020). Percepción de la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de los Centros de Salud Familiar de la Zona Central de Chile. *Información Tecnológica*, 31(3), 65-74 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065>
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento organizacional, dinámica del éxito de las organizaciones*, McGraw-Hill Interamericana de España.
- Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: Una Reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*, 45, 58-81. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Científica 3Ciencias. DOI:10.17993/EcoOrgyCso.2020.59
- Gobierno de México (2023). *Guía de Estudio: Introducción a la Atención Primaria de Salud*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/828977/Gu\\_a\\_de\\_Estudio\\_APS.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/828977/Gu_a_de_Estudio_APS.pdf)
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodología de Investigación Educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Recimundo*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\)](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3))
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Editorial McGraw Hill

- Hernández-Vicente, I. A., Lumbreras-Guzmán, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. A. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Revista Salud Pública de México*, 59 (2), 183-192. <https://doi.org/10.21149/7758>
- Lumbreras-Guzmán, M., Hernández-Vicente, I. A., Méndez-Hernández, P., Dosamantes-Carrasco, L. D., Cervantes-Rodríguez, M., García-Elizalde, A y Cortez-Yacila, H. M. (2020). Influencia de la Calidad de Vida Laboral sobre el Desempeño de Trabajadores de Hospitales Públicos de México: Una Visión desde la Gestión Directiva. *Revista Salud Pública México*, 62 (1), 87-95. <https://doi.org/10.21149/10247>
- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N. y 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. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- Muñoz-Muñoz, D., Matabanchoy, S., Pérez, D. y Lopez, M. (2021). Escala de Calidad de Vida Laboral en Trabajo Informal: Estudio Instrumental con Mototaxistas en Colombia. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab.* 30(4), 452-466 <http://www.aeemt.com/web/ultimo-numero-vol-30-n04-diciembre-2021-numero-completo-para-socios-y-suscriptores/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Medir la Calidad del Empleo: Difícil pero Necesario*. <https://ilostat.ilo.org/es/measuring-job-quality-difficult-but-necessary/>
- Organización Mundial de la Salud (2013). *Informe sobre la Salud en el Mundo*. <http://www.who.int/whr/2013/report/es/>
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la Calidad de Vida en el Trabajo? Una Aproximación desde la Teoría Fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>
- Quintana, M., Sáez, K., Figueroa, C., García, J., Salazar, R. y Tinajero, R. (2016). Calidad de Vida Laboral de Enfermeras de un Hospital Privado. *Revista de Ciencias Biológicas y de la Salud*, 8(2), 34-38. <https://doi.org/10.18633/bt.v18i1.226>

- Quiroz, C. Y., Molina, T. G., Espinoza, F., García, C., Murillo, C. A. y Acosta, E. I., (2021). Diseño y validación de un instrumento para medir la calidad de vida laboral en trabajadores de Instituciones de Educación Superior del Sur de Sonora, México. *Revista Interciencia*, 46 (11), 423-430. [https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/11/03\\_6858\\_Com\\_Quiroz\\_v46n11\\_8.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/11/03_6858_Com_Quiroz_v46n11_8.pdf)
- Quiroz-Campas, C. Y., Padilla-Ponce, F. G., Armenta-Zazueta, L., Acosta-Mellado, E. I. y Murillo-Félix, C. A. (2021). Calidad de vida laboral del capital humano de la Secretaría de Salud en el Sur de Sonora, de un Hospital Privado. *Revista Espacios*, 42 (02), 48-60. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p05>
- Rodríguez-Rodríguez, J., Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la Fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente Alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2023). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson
- Sosa-Cerda, O. R., Cheverría-Rivera, S. y Rodríguez-Padilla, M. E. (2010). Calidad de Vida Profesional del Personal de Enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 18 (3), 153-158. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=29763>
- Toscano-del Cairo, C. A., Vesga-Rodríguez, J. J. y Avendaño-Prieto, B. L. (2020). Quality of Life at Work and its Relationship with Engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 128-137. <http://doi.org/10.14718/ACP.2020.23.1.7>
- Trejo, P. M., Esparza, E., Zorrilla, L. B., Valdéz, G. y Calderón, A. (2023). Asociación entre Calidad de Vida Laboral y Estilo de Vida en Personal de Enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 5598-5612. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5742](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5742)
- Urbina, M. E., Canaán, D., Martínez, S. M. y Fernández, M. U. (2024). Calidad de Vida y Desempeño Laboral de Médicos Residentes del Hospital General de Zona N° 20, Puebla. *Innovación y Desarrollo Tecnológico Revista Digital*, 16 (3), 993-1000. [https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2024/06/3\\_06\\_calidad-de-vida-y-desempeno-laboral-de-medicos-residentes-del-hospital-general-de-zona-nc2b0-20-puebla\\_.pdf](https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2024/06/3_06_calidad-de-vida-y-desempeno-laboral-de-medicos-residentes-del-hospital-general-de-zona-nc2b0-20-puebla_.pdf)

Vega-Artavia, N. I. (2022). El trabajo decente, la calidad de vida en el trabajo y sostenibilidad laboral. *Revista CIRIEC*. Costa Rica. 1(1), 287-296  
<https://revistasecauned.com/index.php/ciriec/article/view/79/71>

Weihrich, H., Cannice, M. y Koontz, H. (2022). *Administración una perspectiva global, emprendedora y de innovación*. Editorial Mc Graw Hill.