

M  
R741c  
2012.



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**Calidad de Vida Laboral y Estrés de los funcionarios del Hospital  
Santiago Oriente "Doctor Luis Tisné Brousse"**

*INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE  
SOCIAL*

SEBASTIÁN ROJAS MARTÍNEZ  
FRANCISCO SEGUEL FLORES

PROFESOR GUÍA:  
MAURICIO URETA BERNAL  
2012



REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título de alumnos que indica.

SANTIAGO, 22 de Noviembre de 2012.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ESTRÉS DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL SANTIAGO ORIENTE DOCTOR LUIS TISNÉ BROUSSE"**, cursado durante el período año académico de 2012 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **SEBASTIÁN NICOLÁS ROJAS MARTÍNEZ** y Sr. **FRANCISCO ELIECER NICOLÁS SEGUEL FLORES**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7.0 (siete coma cero)**



**MAURICIO URETA BERNAL**  
**PROFESOR GUÍA**

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
MUB/fpu.-

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario  
de Título de alumnos que indica.

SANTIAGO, 23 de Noviembre de 2012.-

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ESTRÉS DE LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL SANTIAGO ORIENTE DOCTOR LUIS TISNÉ BROUSSE"**, cursado durante el período año académico de 2012 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social – Campus Santiago, Srta. **SEBASTIÁN NICOLÁS ROJAS MARTÍNEZ** y Sr. **FRANCISCO ELIECER NICOLÁS SEGUEL FLORES**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,3 (seis coma tres)**.

  
**VIOLETA FLORES FLORES**  
**PROFESORA INFORMANTE**



AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
VFF/fpu.-

## Resumen

El presente Seminario de Título se constituye como una investigación diagnóstica cuantitativa, realizada a los funcionarios del Hospital Santiago Oriente "Doctor Luis Tisné Brousse". Ésta pretende indagar en los niveles de Calidad de Vida Laboral (CVL) y factores estresores de las personas, con el fin de poder identificarlos y así realizar una evaluación profesional, para poder obtener como producto los lineamientos que orienten el Plan de Calidad de vida de dicha institución.

Para llevar a cabo el levantamiento de datos, se elaboró un instrumento en base a la articulación de distintas encuestas relacionadas con las temáticas desarrolladas, considerando distintas dimensiones, como son: apoyo social, bienestar físico, bienestar emocional, desarrollo personal y laboral, estrés y bienestar material. La muestra de este estudio está constituida por 180 trabajadores de dicha institución.

El análisis de los datos permitirá identificar las dimensiones que presentan mayor dificultad, según estamento de los encuestados; en base a esto, los autores elaborarán su propuesta programática

### Abstract

This Seminar Title is made up as a quantitative diagnostic investigation for employees from the Santiago East Hospital "Dr. Luis Tisné Brousse". It aims to investigate the levels of Quality of Work Life (QWL) and stressors factors of the person, with the goal to identify and then perform a professional evaluation, to obtain as a product a guideline oriented to a quality plan of life in the institution.

To conduct the survey data, a tool was developed based on the articulation of different polls about the thematic subject, considering different dimensions, such as social support, physical, emotional, personal and professional, stress and material welfare. The study sample consists of 180 employees of the institution.

The data analysis will help to identify the dimensions that have greater difficulty, as statement service. On this basis, the authors will develop their proposed program.

## Agradecimientos

Ya llegando al epílogo de estos cinco años de maravilloso aprendizaje, me permito unas líneas para agradecer a:

- José: gracias, papá, por darme los consejos necesarios para haber podido tomar de manera correcta una de las decisiones más importantes de mi vida, también por enseñarme las cosas importantes de la vida y apoyarme en los momentos que lo necesité.
- Javiera: hermana mía, gracias por los momentos de felicidad que me haz dado, contigo puedo volver a ser un niño. Igualmente por darme la oportunidad de tener la hermosa experiencia de saber qué es ser un hermano mayor.
- Mamá: podría escribir un libro y nunca terminaría de darte las gracias por haberme dado la vida, por lo afortunado que soy por tenerte a ti como madre. Gracias a ti soy lo que soy, gracias por tenerme presente cada día de tu vida en tu corazón, yo lo haré por siempre. Te amo.
- Amigos: siempre estuvieron ahí cuando los necesite, cuando había situaciones difíciles y cuando había que reír, gracias. Los quiero mucho: Sergio, Marcos, Reinaldo, Nicolás.
- Gonzalo y Ángela: por todo lo que he aprendido y disfrutado de ustedes, por el apoyo y la preocupación.
- Francisco: amigo y compañero, gracias por todos los buenos momentos asociados al aprendizaje de la amistad y a nuestra profesión.
- Profesores: ellos me permitieron aprender esta profesión que amo, y que siempre amaré.
- Finalmente, a todas las personas que aportaron de alguna manera. En especial a: Nury, Mauricio, Yamile, Felipe, Romina, Iris y Fresia.

*“Mientras el río corra, los montes hagan sombra y en el cielo haya estrellas,  
debe durar la memoria del beneficio recibido en la mente del hombre  
agradecido” (Virgilio)*

Sebastián

*Gracias a todos quienes aportaron con el logro de este proceso. En especial a mi amigo y compañero "Sebastián".*

Francisco

## Índice

	Página
<b>Capítulo I: Marco Institucional</b>	
1 Antecedentes generales de la institución	9
1.1 Identificación de la institución	9
1.2 Estructura y políticas de la institución	11
1.3 Planes y programas de la institución	15
1.4 Recursos de la institución	16
1.5 Trabajo Social en el departamento de Recursos Humanos	17
<b>Capítulo II: Marco teórico</b>	
1 Calidad de Vida Laboral	21
1.1 Conceptualización de Calidad de Vida Laboral	21
1.2 Construcción social del concepto de Calidad de Vida	23
1.3 Calidad de Vida Laboral	24
1.4 Conceptualización propia de Calidad de Vida Laboral	31
2 Estrés Laboral	32
2.1 Factores psicosociales del estrés laboral	33
2.2 Principales estresores psicosociales	34
2.3 Modelos teóricos de estrés laboral	36
<b>Capítulo III: Investigación diagnóstica: Calidad de Vida Laboral y estrés de los funcionarios del Hospital Santiago Oriente "Doctor Luis Tisné Brousse"</b>	
1 Objetivos	42
2 Metodología	42
2.1 Tipo de investigación	42
2.2 Cálculo y composición de la muestra	43
2.3 Instrumento de recolección de datos	45
2.4 Fuentes de información	46
2.5 Operacionalización de variables	46
2.6 Método de tratamiento de los datos obtenidos	47
3 Línea base	47
4 Prognosis	48
5 Hipótesis tecnológica	48
<b>Capítulo IV: Resultados y Conclusiones</b>	49
<b>Capítulo V: Propuesta Programática</b>	79
<b>Bibliografía</b>	84
<b>Anexos</b>	87

## Introducción

El presente documento corresponde al Seminario de Título desarrollado por Sebastián Rojas Martínez y Francisco Seguel Flores, los autores son alumnos de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso. El estudio se lleva a cabo para optar al Grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.

La investigación busca conocer la Calidad de Vida Laboral y factores estresores de los funcionarios del Hospital Santiago Oriente "Doctor Luis Tisné Brousse". La necesidad de realizarla surge desde el Departamento de Recursos Humanos de la institución mencionada, ya que ésta no cuenta con un programa destinado a sus funcionarios. El vínculo con el centro hospitalario se conforma luego de que los autores realizaran el proceso de Práctica Profesional de Trabajo Social de Comunidad.

La consecución de los objetivos del presente Seminario, permitirá elaborar los lineamientos que orienten el Plan de Calidad de Vida Laboral del Hospital Santiago Oriente.

El documento está compuesto de cinco capítulos, el primero contiene los elementos necesarios para comprender el contexto institucional; el siguiente posee los recursos teóricos que enmarcan la realización del estudio; el tercer capítulo se configura en base a los elementos metodológicos que lo caracterizan; el cuarto apartado comprende los resultados de la investigación y las conclusiones asociadas; finalmente, en el capítulo V se presenta la propuesta programática asociada a los lineamientos del Programa de Calidad de Vida Laboral.

*Capítulo I*

*Marco Institucional*

## 1 Antecedentes Generales de la Institución

### 1.1 Identificación de la Institución

#### Nombre

Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse".

#### Ubicación geográfica

Avenida Las Torres N° 5150, comuna de Peñalolén, Santiago de Chile.

#### Cobertura

Según la cuenta pública del día 28 de abril del año 2011, la cobertura de usuarios del año 2010 del Hospital Santiago Oriente era la siguiente:

- 286.940 mujeres de 15 años y más, beneficiarias de FONASA.
- 6.850 recién nacidos por año.
- 245.198 hombres y mujeres mayores de 15 años beneficiarios de FONASA.
- 34.863, (14,2%), hombres y mujeres son adultos mayores de 65 años, residentes en Macul y Peñalolén, beneficiarios del FONASA.

En total el Servicio de Salud Metropolitano Oriente posee una población usuaria de 1.189.868 habitantes (INE) y 591.805 beneficiarios bajo la cobertura de FONASA.

#### Radio de acción

El radio de acción del hospital comprende toda la zona oriente de la ciudad de Santiago, donde incluyen las siguientes comunas: Providencia, Ñuñoa, La Reina, Peñalolén, Macul, Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea, además, de Isla de Pascua.

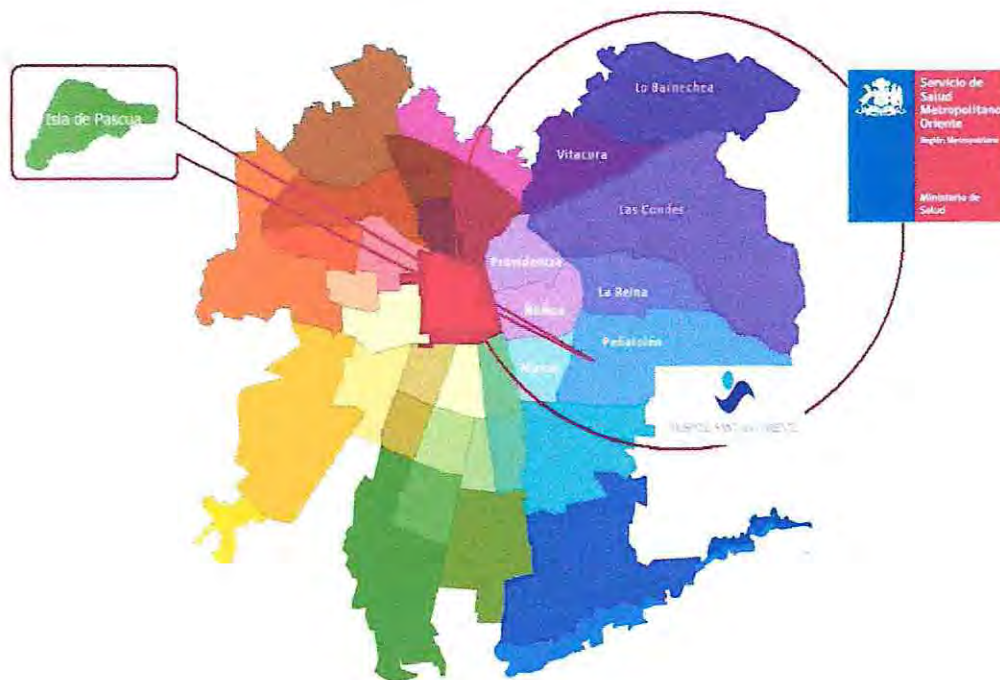


Gráfico N° 1: Representa el radio de acción y comunas bajo la cobertura del Hospital Santiago Oriente

### Antecedentes históricos

La construcción del Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse" se inició el 27 de septiembre del año 1999 finalizando el 05 de abril del año 2002. Con 20.000 m<sup>2</sup> de construcción requirió de un financiamiento para infraestructura de \$7.814.352 y \$ 5.324.706 para equipamiento.

El 20 de agosto de 2002 inició su funcionamiento con el Servicio de Gineco-Obstetricia, Servicio de Neonatología, UCI Adulto, Pabellones y Recuperación, Anatomía Patológica, Medicina Transfusional, SEDILE, Pensionado Gineco-Obstétrico y las Unidades Administrativas. El Servicio de Gineco-Obstetricia y el Servicio de Neonatología se trasladaron completamente desde el Hospital del Salvador con el objetivo de acercar a los usuarios la oferta de salud en esas especialidades, para los usuarios del Sector Oriente de la Región Metropolitana.

En el segundo semestre del año 2003 se incorporó el Servicio Médico-Quirúrgico del Adulto, Intermedio Médico Quirúrgico y Pensionado General. En segundo trimestre del año 2004 inició sus actividades la Unidad de Emergencia Referida del Adulto y en junio se amplió el Servicio Médico Quirúrgico del Adulto y el Intermedio Médico Quirúrgico.

## 1.2 Estructura y Políticas de la Institución

### Principios orientadores de la institución

#### Misión

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población usuaria, realizando las atenciones en salud que le competen, con oportunidad, eficiencia, calidad técnica, pertinencia y calidez; con un equipo de personas comprometido y abierto a los cambios, siendo una organización clínica de excelencia, compatible con una función docente y académica, financieramente equilibrada, con infraestructura y procesos clínico-administrativos modernos”.

#### Visión

“Hospital público de excelencia, acreditado en calidad y certificado como autogestionado, trabajando en red, centrado en el servicio a los usuarios y promoviendo el trabajo en equipo de sus funcionarios, responsable del resultado comprometido, eficiente en el uso de los recursos a su disposición y económicamente sustentable”.

## Organigrama

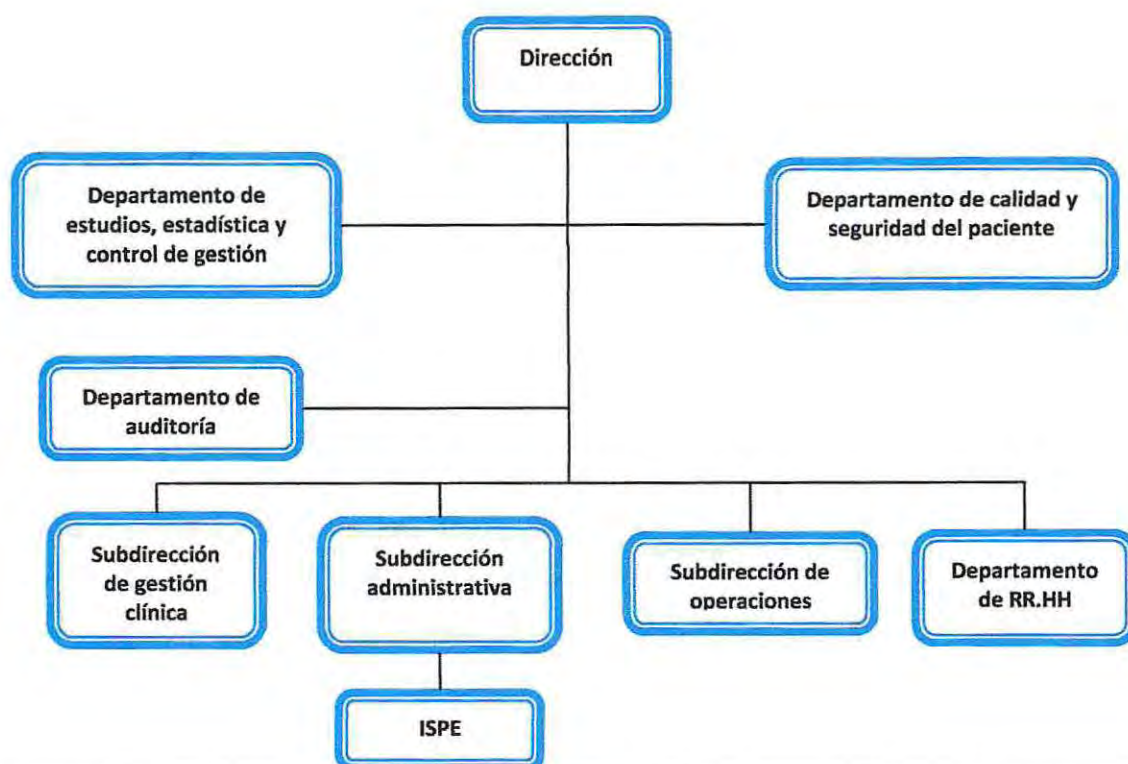


Gráfico N° 2: Este organigrama representa la organización interna del Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse".

El desarrollo del presente seminario de título será parte del Departamento de Recursos Humanos, que se estructura de la siguiente manera:

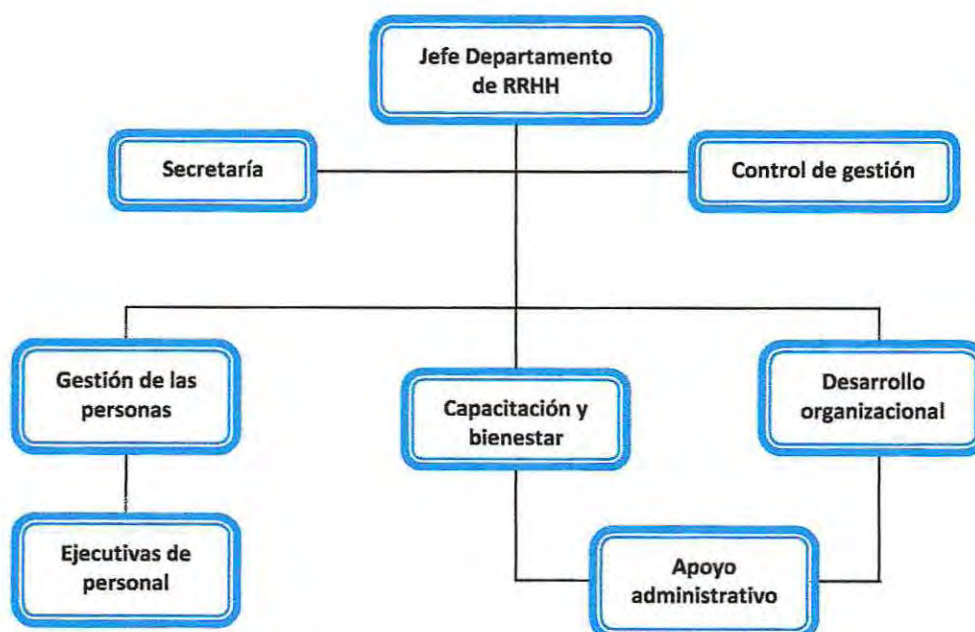


Gráfico N° 3: Organigrama que representa la organización administrativa del Departamento de RR.HH.

## Objetivos de la institución

Los objetivos de la institución se dividen en dos grupos, compuestos por el área de Administración y Centros de responsabilidad de servicios y unidades clínicas.

- **Objetivos del área de Administración**
  - **Dirección:** Que el Hospital en su conjunto desarrolle su máxima capacidad y potencial para el desempeño de sus actividades, cumpliendo en forma eficaz y eficiente las Políticas, Planes y Programas de salud encomendados por la autoridad pública, así como también las expectativas y demandas de salud de nuestros usuarios.
  - **Subdirección de gestión clínica:** Que la gestión clínica del hospital se desarrolle con el mejor estándar de calidad cumpliendo con las políticas, programas y planes de la autoridad de salud, en concordancia con las demandas asistenciales de la comunidad.
  - **Subdirección administrativa:** Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, normas técnicas y reglamentarias e instrucciones relativas a materias de su competencia.
  - **Subdirección de operaciones:** Contribuir a optimizar los recursos financieros del Hospital Santiago Oriente, creando las acciones que conduzcan al uso racional de los servicios entregados, siendo estos: oportunos, seguros y de la mayor calidad.
  - **Departamento de recursos humanos:** Administrar en forma eficiente, oportuna y pertinente los Recursos Humanos que el Hospital demande para cumplir su labor

con excelencia y calidad, desarrollando las competencias y velando por la mantención de los equilibrios en materia de personal, brindando una atención cálida a nuestros funcionarios en las actividades que con ellos nos comprometen, desde una perspectiva multidimensional que permita potenciar el desarrollo y calidad de vida de los funcionarios.

- **Objetivos de los Centros de responsabilidad de servicios y unidades clínicas**
  - Servicio de Ginecología y Obstetricia: Atención de toda la demanda de Obstetricia y Ginecología del Servicio de Salud Metropolitano Oriente, por tratarse del único Servicio de la especialidad en el sector oriente de Santiago. El Centro de Responsabilidad inserto en un Hospital Autogestionado, debe entregar una atención costo-efectiva adecuada, con estándares de calidad pre determinados y con resultados maternos, perinatales y ginecológicos acordes a las instalaciones y equipo humano de primer nivel, como realmente lo tiene.
  - Neonatología: El Servicio de Neonatología del Hospital Santiago Oriente brinda atención de salud a todos los recién nacidos de la maternidad, hospitalizando a aquellos que presenten algún tipo de morbilidad. Como integrante de la Red de Salud recibimos a aquellos pacientes que necesiten cuidados hospitalarios de alta complejidad, tales como aquellos con diagnóstico prenatal de malformaciones.
  - Medicina: Tratar pacientes con enfermedades de resorte médico provenientes de las comunas de Peñalolén y Macul que requieren hospitalización.

- Cirugía: Asumir y aplicar los procesos de Reforma Sanitaria a nivel local, además de transformarse en un Hospital Autogestionado y cumplir las metas de prestaciones AUGE (GES).
  
- Pabellón central, recuperación y anestesia: Prestar un servicio de excelencia, de manera de constituirse en un referente en la Institución por su eficiencia y calidad.

### 1.3 Planes y Programas de la Institución

El principal programa de la institución es el PARN, puesto que el Hospital se configura como un centro de atención dirigido, principalmente a la atención de necesidades ginecológicas.

#### Programa de apoyo al recién nacido

El programa de apoyo al recién nacido (PARN) es un instrumento de equidad y protección social para todos los niños nacidos en maternidades públicas, sin importar su condición social y su nivel de ingresos. De esta manera, todos los niños nacidos en el sistema público cuentan con los elementos que, basados en evidencia científica, son necesarios para favorecer su desarrollo y mejor salud.

La iniciativa se inserta en el continuo de beneficios que se entregan a los niños y niñas del país desde la gestación hasta los cuatro años, a través del Sistema de Protección Integral a la Infancia con el programa “Chile Crece Contigo”. Acompañar, proteger y apoyar integralmente a todos los niños, niñas y sus familias, a través de acciones y servicios de carácter universal, es el objetivo del programa. El propósito es que sin importar su condición social y el nivel de ingreso de los padres, los niños y niñas tengan las mismas posibilidades de desarrollo que otros, enfocándose en la primera infancia como eje fundamental de la formación de la persona.

## 1.4 Recursos de la Institución

### Humanos

La dotación de recursos humanos de la institución se resume en la siguiente tabla:

Tipo de funcionario	Número
Administrativos	66
Auxiliares	36
Cargos en extinción	21
Directivos	2
Médicos	182
Profesionales	181
Químicos	1
Técnicos	294
Total	783

Tabla N° 1: Dotación de personal según estamento, según datos obtenidos en el departamento de RR.HH.

### Financieros

Los recursos financieros de la institución se analizan en periodos de dos años, siendo el último 2008-2010. De esta manera, se puede evidenciar mediante las siguientes tablas los recursos monetarios del Hospital Luis Tisné Brousse:

#### Ingresos Presupuestarios 2008 - 2010

Transferencias nivel central	2008	2009	2010
<b>Prestaciones Institucionales</b>	6.130.623	7.106.038	9.149.786
<b>Variación Ingresos PPI</b>	7%	16%	29%
<b>Prestaciones Valoradas</b>	5.441.495	6.652.481	6.761.669
<b>Variación Ingresos PPV</b>	32%	22%	2%
<b>Total Transferencias</b>	11.572.118	13.758.519	15.911.455
<b>Variación Transferencias</b>	18%	19%	16%
<b>Ingresos Propios</b>	1.242.617	1.271.442	1.306.288
<b>Otros Ingresos</b>	395.266	415.963	567.143
<b>Total de Ingresos Propios</b>	1.637.883	1.687.405	1.873.431
<b>Variación de Ingresos Propios</b>	5%	3%	11%
<b>Total Ingresos</b>	13.210.001	15.445.924	17.784.886

Tabla N° 2: Ingresos presupuestarios correspondiente al periodo de años 2008-2010 del Hospital Santiago Oriente.

## Gastos Presupuestarios 2008 - 2010

<b>Gastos</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Remuneraciones</b>	8.135.296	9.919.840	10.336.274
<b>Variación Anual Remuneraciones</b>		22%	4.2%
<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	4.832.747	6.515.562	6.510.355
<b>Variación Anual Bs. Y Ss. de Consumos</b>		35%	- 0,06 %
<b>Adquisición de Activos Fijos</b>	95.819	81.421	44.509
<b>Variación Anual Adq. de Activos Fijos</b>		- 14%	- 46 %
<b>TOTAL Gastos</b>	13.063.082	16.516.823	16.891.138
<b>Variación Anual Gastos</b>		27%	0,6%

Tabla N° 3: Egresos presupuestarios en el periodo de años 2008-2010 del Hospital Santiago Oriente.

### 1.5 Trabajo Social en el Departamento de RR.HH

#### Departamento de Recursos Humanos y Capacitación

##### Objetivos

“Administrar en forma eficiente, oportuna y pertinente los Recursos Humanos que el Hospital demande para cumplir su labor con excelencia y calidad, desarrollando las competencias y velando por la mantención de los equilibrios en materia de personal, brindando una atención cálida a nuestros funcionarios en las actividades que con ellos nos comprometen, desde una perspectiva multidimensional que permita potenciar el desarrollo y calidad de vida de los funcionarios”.

##### Funciones

La principal función del Departamento de Bienestar y Capacitación se desprende de su visión: “Constituirse en un Departamento de Recursos Humanos que aprecie, ayude y guíe a los funcionarios del Hospital Santiago Oriente, brindándoles una Atención de Calidad que satisfaga sus necesidades en los procesos administrativos de la Relación Contractual,

Orientación laboral y desarrollo, y Bienestar Psicosocial”, en base a esto al departamento le corresponde a dar respuesta a las distintas necesidades que tengan los funcionarios el Hospital Santiago Oriente “Dr. Luis Tisné Brousse”

#### Programas, Proyectos y/o acciones

En el Departamento de Recursos Humanos y Capacitación se articulan acciones que permitan dar respuesta a las necesidades de la comunidad, compuesta por los funcionarios, en base a esto se pueden encontrar:

- Entrega de préstamos internos a funcionarios.
- Entrega y coordinación de subsidios con el fondo ORASMI del Ministerio del Interior.
- Gestión de ingreso de hijos de funcionarios al jardín infantil del Hospital Santiago Oriente “Dr. Luis Tisné Brousse”.
- Elaboración de informes sociales según la necesidad de los funcionarios.
- Creación de bases y licitaciones de cursos de capacitación y perfeccionamiento de los funcionarios.
- Creación de documentos internos como: comisiones de servicios, resoluciones, entre otros.

#### Motivos de atención y problemáticas más frecuentes

Los principales motivos de atención por lo que los funcionarios recurren al Departamento de Recursos Humanos y Capacitación son dos: solicitar información o realizar inscripciones a cursos de capacitación y perfeccionamiento; y además solicitar ayuda, que generalmente es económica. También, los funcionarios, recurren al profesional para solicitar informes sociales, que les permitan adquirir o gestionar beneficios en otras instituciones.

Respecto a las problemáticas más frecuentes el departamento se relacionan con los altos niveles de endeudamiento de los funcionarios, además, de las necesidades económicas que se presentan, entre estas se encuentran: préstamos para cubrir necesidades médicas, subsidios de vivienda coordinados con el fondo ORASMI del Ministerio del Interior (este subsidio puede ser solicitado para otros fines), entre otros.

*Capítulo II*

*Marco Teórico*

## 1 Calidad de Vida Laboral

Una de las principales vertientes de la presente investigación se configura en torno a la medición de la calidad de vida laboral de los funcionarios del Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse", para poder llevar a cabo este ejercicio, se hace fundamental dar comprensión a los dos elementos principales de éste eje: la conceptualización de calidad de vida laboral y cómo llevar a cabo la medición de ésta.

Es necesario mencionar que la temática se tratará por manera separada en el presente documento: por un lado, lo que se relaciona con la conceptualización del concepto se hará en el siguiente apartado; mientras que lo que se relaciona con la medición de éste será en el apartado de metodología.

### 1.1 Conceptualización de Calidad de Vida Laboral (CVL)

#### Distintas conceptualizaciones de calidad de vida

Las definiciones de calidad de vida trascienden el sentido físico de éste y se integran otras áreas como: bienestar social, relaciones culturales, acceso a bienes; y en general, el nivel de satisfacción de las personas con su estilo de vida. De esta manera, la Organización Mundial de la Salud (2002) la define como: La percepción de un individuo de su posición en la vida, en el contexto cultural y el sistema de valores en que vive, en relación con sus metas, objetivos, expectativas, valores y preocupaciones. Éste es un concepto ligado al de salud presentado por la misma institución, incorpora el área física, psicológica, grado de independencia, relaciones sociales, entorno y espiritualidad.

También es necesario mencionar que existe una perspectiva ecológica-sistémica que conceptualiza la calidad de vida como un estado de bienestar en el sentido de: enriquecer, sostener, fomentar y promover el bienestar general de la vida humana en las condiciones bajo las cuales pueda existir en armonía el hombre y la naturaleza y lograr el requerimiento social, económico y otros de las generaciones presentes y futuras.

Es necesario tener presente que el Trabajo Social es una disciplina que busca investigar y trabajar en pro del bienestar, el desarrollo humano y la calidad de vida de personas, familias y comunidades. Es por esto que el trabajo social incluye en su conceptualización elementos como el bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos humanos (Carmen Barranco, 2009).

Según las definiciones anteriores, es evidente que el concepto de calidad se configura de manera multidimensional, puesto que se incluyen elementos objetivos como: salud, vivienda, trabajo, educación, entre otros; y también se incluyen elementos subjetivos como la satisfacción de necesidades y expectativas (En este punto se incluye la elaboración cultural del concepto de calidad de vida que será revisado más adelante). Al ser definiciones sistémicas, se debe tener en cuenta los distintos niveles en los cuales la calidad de vida se hace presente. Encontramos:

- **Microsistema (o contexto social inmediato):** Corresponde a las instancias que afectan o influyen directamente al sujeto, es decir: familia, amigos o grupos de pares, ambiente laboral, entre otros. Éste será el nivel en el cuál los autores desarrollaron su investigación, ya que se trabajó con funcionarios de un hospital en su ambiente laboral.
- **Mesosistema:** Corresponde a sistemas sociales ligados con la comunidad, instituciones prestadoras de servicios, es decir: aquellas que afectan directamente a este tipo de sistema.
- **Macrosistema:** Corresponde a los patrones culturales más amplios, como por ejemplo: sistema sociales de salud, educación, económico y político.

Respecto de las conceptualizaciones anteriormente vistas, es correcto decir que el concepto de calidad de vida se elabora de manera imprecisa, no existen investigaciones que hayan construido una conceptualización única que permita explicar el fenómeno de manera universal. Es por esto que la calidad de vida pertenece a un universo ideológico que no tiene sentido si no se vincula con un sistema de valores y la experiencia de cada persona, en la manera que ellos evalúan su propia calidad de vida.

Que el concepto sea multidimensional implica una articulación de las distintas áreas que la explican (salud, educación, vivienda, etc.) con sistemas de valores, estándares o perspectivas de cada población, de cada grupo y de cada persona. Así se configura como la sensación de bienestar de cada uno según la suma de sensaciones objetivas y subjetivas, es decir, una construcción social de la calidad de vida.

## 1.2 Construcción social del concepto de Calidad de vida

El concepto ha sido construido en base a elementos propios del lenguaje, la enculturación y las investigaciones respecto del tema:

El lenguaje es propio de los seres humanos, es lo que nos distingue y entrega nuestra naturaleza, y éste es clave para la construcción de nuestra realidad, ya que el lenguaje es generativo de realidades. En este sentido, el concepto de calidad de vida se ha creado socialmente mediante las referencias que se han hecho desde las personas hacia éste y su valoración consensuada, desde la ontología del lenguaje se menciona: el lenguaje nace de la interacción social entre los seres humanos. En consecuencia, el lenguaje es un fenómeno social.

Es en la interacción entre diferentes seres humanos particulares —antes incluso de que podamos hablar de un proceso de individualización en el que nos constituimos como personas— donde aparece una precondition fundamental del lenguaje: la constitución de un dominio consensual (Rafael Echeverría, 2005).

Según esto, el concepto de calidad de vida, posee una validez social desde el punto en que es parte del lenguaje cotidiano de las sociedades y, también, en que su significación connotativa y denotativa conforman parte de ésta, que hacen referencia a un estado de satisfacción de necesidades.

Así mismo las investigaciones han aportado a la construcción social del tema, en medida que han realizado aportaciones conceptuales de ésta desde distintas áreas, como son: filosofía, medicina, economía, política y sociología, entre otras.

La filosofía relaciona la calidad de vida con la felicidad o un buen estilo de vida; para la medicina, la calidad de vida se relaciona con la salud física y mental del organismo, la correcta funcionalidad o la ausencia de enfermedad. La economía establece la conceptualización en base al manejo y la utilidad de servicios y bienes; a su vez la política lo ve como una meta que ha de alcanzarse para los ciudadanos en el mediano o largo plazo; finalmente, para la sociología la calidad de vida se vincula con el desarrollo social del sujeto y su inclusión en ésta (Doris Cardona A, Hector Byron Agudeo. 2005).

Los dos elementos anteriores (conceptualización como construcción social del lenguaje y la conceptualización desde las ciencias) conforman la elaboración y validación del concepto, sin embargo, es necesario mencionar la enculturación: ésta hace referencia a la adquisición de distintos tipos de conocimientos, por niños o personas jóvenes, gracias a la transmisión y reforzamiento desde personas mayores. Gracias a este proceso la transmisión y validación del concepto de calidad, y su definición, ha sido posible durante el paso de tiempo y las generaciones.

Los elementos mencionados anteriormente: construcción del concepto a través del lenguaje, las investigaciones y sus distintas áreas, y la enculturación; han permitido y promovido la generación de políticas públicas y nuevas definiciones, lo que fomenta la realización de nuevos estudios respecto del tema. Sin embargo, no se presentan muchos en el tema de la calidad de vida laboral, lo que configura una oportunidad para la realización de estudios en el área.

### 1.3 Calidad de vida laboral

Para los empleados, el trabajo constituye un aspecto importante en sus vidas, ya que de él se obtienen compensaciones económicas, sociales y psicológicas. Éstas son elementos que componen su desarrollo laboral y personal, sin embargo, no siempre son las adecuadas y en medida que no compensan sus necesidades afectarán la calidad de vida de ellos.

La calidad de vida laboral (CVL) es un concepto que involucra las condiciones relacionadas con los funcionarios y su lugar de trabajo, por ejemplo: horarios, retribuciones, medio ambiente laboral, beneficios, posibilidades de especialización, relaciones humanas, etc; es decir, involucra aspectos que tienen que ver con el ambiente donde se realiza el trabajo y con los aspectos psicológicos de quién lo realiza. De esta manera, podemos definirla como: un proceso dinámico y continuo en que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano (Bueno FJ, Celma C. 1999).

Condiciones objetivas que influyen en la calidad de vida laboral (CVL):

- Medioambiente físico: En un ambiente hospitalario y por la gran variedad de profesionales involucrados, se encuentran los siguientes riesgos: físicos, químicos, biológicos, relacionados con la fatiga física y otros relacionados con accidentes laborales (Peiró JM., Salvador A. 1992). Además, se pueden sumar cualquier elemento relacionado con la falta de espacio físico o carencias de éste, la iluminación o el mobiliario.
  
- Medioambiente contractual: En nuestra sociedad, la remuneración es un elemento predominante en la personas, desde la conformación de políticas sociales hasta en el diario vivir. Éste es un elemento motivador que se ve influenciado por otras variables, la Teoría de la Equidad de Adams contribuye a la comprensión del fenómeno: explica que las personas distinguen entre contribuciones que ellos aportan y las compensaciones obtenidas a cambio, y establecen una razón entre las contribuciones y las compensaciones recibidas y lo que reciben otras personas. De ese proceso surge la percepción de equidad o falta de ésta, la consecuencia de esta última produce un estado de tensión que impulsa a la persona a reducir ese desequilibrio. Un trabajador que no considera que sus remuneraciones

son las adecuadas puede producir: insatisfacción, absentismo, deseos de renunciar, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses u otros (Peiró JM., Salvador A. 1992).

La estabilidad del puesto de trabajo establece la relación satisfacción laboral-compromiso con la institución, en situaciones de inestabilidad con el puesto de trabajo las personas están más predispuestas a aceptar sobrecarga de trabajo y condiciones medioambientales no adecuadas, que configuran más experiencias negativas a las ya existentes de inestabilidad (Gracia F, Peiró KM, Ramos J. 1996).

- Medioambiente tecnológico: Para el trabajador no disponer de los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente su trabajo, y la deficiencia en la mantención de los componentes con los cuales realiza sus tareas, genera constantes estados de frustración.
  
- Medioambiente productivo: La mayoría de los profesionales de la salud trabajan bajo un sistema de turnos. Éste involucra una gran dificultad para el mantenimiento de las relaciones familiares y sociales, siendo frecuente que los trabajadores se quejen de aislamiento social, además, es habitual que sufran de problemas asociados a trastornos del sueño y fatiga. El grado de estrés e insatisfacción, que afecta al bienestar y salud, dependerá de: situación familiar del trabajador, de su personalidad, condiciones físicas y hábitos del sueño (Grecia F, González P, Peiró JM. 1996).  
Una manera de solucionar, en parte, las consecuencias negativas del trabajo por turnos es, además del control de las variables ya mencionadas, permitir la participación de los funcionarios en el diseño de los horarios.

- Medioambiente profesional: Las oportunidades de ascenso a lo largo del desarrollo profesional, así como las facilidades para la formación y perfeccionamiento de conocimientos constituyen factores motivacionales, en medida que permiten el desarrollo de la persona, un aumento de la autonomía laboral y la posibilidad de realizar tareas más significativas. Por esto, las instituciones deben fomentar y facilitar las actividades dirigidas a esto; desde esta perspectiva, la formación de los funcionarios es una herramienta de gestión de los Recursos Humanos que permite dar respuesta a las necesidades de perfeccionamiento de los trabajadores.

Condiciones subjetivas que influyen en la calidad de vida laboral (CVL):

- Esfera privada y mundo laboral: Los problemas de tipo afectivo en la familia que generen estrés en el funcionario, pueden tener consecuencias en el desempeño de la actividad laboral. Así mismo, las demandas del trabajo pueden suponer la falta de atención a las actividades relacionadas con el ambiente familiar, lo que puede generar graves problemas para el trabajador. En definitiva, la posibilidad de armonizar las responsabilidades laborales y familiares constituye un elemento que debe ser incluido al momento de evaluar la calidad de vida laboral, considerando la relación esfera privada y desempeño laboral (Salanova M, Hontangas PM, Pireo JM. 1996).
- Individuo y actividad profesional: El puesto de trabajo ofrece oportunidades para la utilización y desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas, así también de realizar aspiraciones propias; esto constituye un factor motivacional importante, puesto que genera sentimientos de satisfacción y logros en el trabajador (Padierna JA, Padierna JL. 1988). También la participación activa en la toma de decisiones y

la autonomía son elementos que aportan a la motivación del funcionario y, en consecuencia, con el puesto de trabajo.

De otra manera, el trato con los pacientes y los problemas familiares asociados a ellos se constituyen como una fuente importante de estrés laboral, generando: sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional y rechazo emocional hacia los pacientes y sus familias. Freudmenberg, sugiere el nombre de síndrome de agotamiento o del "quemado" (Burnout) para describir el fenómeno. Este estado incluye manifestaciones físicas (agotamiento, insomnio, cefaleas, malestares gastrointestinales, entre otros) y psíquicas (irritabilidad, tristeza, fragilidad emocional, etc); generalmente se prolonga en el tiempo y se presenta después de un año de trabajo (Ivancevich JM, Lorenzi O, Skinner SJ, Crosby PB. 1996).

La frustración e insatisfacción laboral que sufre el profesional de la salud favorece la elaboración de diagnósticos erróneos, deteriora la salud del propio profesional y se asocia al absentismo.

- Individuo, grupo laboral e institución: Las relaciones entre los miembros del equipo de trabajo configuran un factor central de la salud del personal e institucional, es más, las relaciones entre compañeros de trabajo son altamente valoradas. De otra forma, la ausencia de contacto, apoyo y cooperación con otros funcionarios puede generar altos niveles de tensión y estrés en los miembros del grupo (Grecia F, González P, Peiró JM. 1996).

Uno de los elementos más utilizados para la unión de los grupos de personas es orientar el trabajo con objetivos comunes y fomentar la cohesión interna de estos, así se podrán desempeñar las tareas con mayor eficacia (Pérez E.

1999); cuanto mayor es ésta, mayor es la motivación de sus miembros y menor el absentismo.

En elementos que se relacionan con la institución, se encuentra la importancia del jefe o líder y su capacidad de fijar objetivos, motivar al personal y crear una cultura de apoyo mutuo y de producción en la institución (Pérez E. 1999). También es necesaria la cooperación horizontal, dada la interdependencia en el desarrollo de los procesos asistenciales. La cooperación entre unidades proporciona una mejora en el entorno en que se realiza el trabajo, aumentando la percepción de cooperación y pertenencia a la institución (Organización Mundial de la Salud. 1998), beneficiando la calidad de vida laboral.

➤ Institución y función directiva: Para que la satisfacción laboral y el bienestar psicológico contribuyan a la calidad de vida laboral, es necesario que los funcionarios se sientan parte importante de la institución. Para esto deben existir canales de participación de los trabajadores en la puesta en marcha de la organización de manera que se puedan sentir integrados, así la planificación del establecimiento debe incluir en sus objetivos y estrategias la participación activa y constante del personal (Bravo S. 1979).

➤ Apoyo social: La calidad de vida laboral es en gran medida influenciada por el apoyo social que tiene el trabajador, generando elementos fortalecedores que permiten afrontar situaciones adversas asociadas a la adaptación y afrontamiento al medio, y estrés laboral. Sin embargo, no sólo es necesaria la presencia de elementos que aporten positivamente al apoyo social, además, debe haber un intercambio de información, de las que identificó tres categorías:

- Información que induce a la persona a sentirse querida o cuidada (apoyo emocional).
- Información que produce la sensación de ser estimado y valorado (apoyo de la estima).
- Información que fomenta el sentimiento de pertenencia a un sistema de intercomunicación y de obligaciones recíprocas.

Así también, en los componentes de la calidad de vida laboral, se encuentran:

- Apoyo emocional: Cuidados, comodidad, amor, afecto y comprensión
- Estímulo: Elogio, cumplidos; esto es, la medida en que la persona se siente alentada por quienes la ayudan a hacer acopio de valor, a albergar esperanzas, o a sobreponerse.
- Asesoramiento: Información útil para la solución de problemas; esto es, la medida en que la persona se considera informada.
- Compañía: El tiempo pasado con la persona que presta ayuda; esto es, la medida en que el individuo no se siente solo.
- Ayuda tangible: Recursos materiales, como dinero o ayuda en la realización de las tareas; esto es, la medida en que la persona se siente aliviada de las cargas.

#### 1.4 Conceptualización propia de calidad de vida laboral

Para efectos de la presente investigación, y luego de la revisión bibliográfica respectiva, los autores han definido calidad de vida laboral como:

*“El estado que tiene el funcionario respecto de su bienestar biopsicosocial, considerando todos los elementos subjetivos y objetivos de su ambiente laboral”*

Es necesario precisar que los distintos elementos que conforman el bienestar biopsicosocial, son:

- Apoyo social: Esta variable se enfoca al soporte y seguridad emocional del funcionario, así como también al sentido de pertenencia con su grupo de trabajo.
- Bienestar físico y emocional: En esta variable se consideran elementos de salud física y emocional como el agotamiento y/o la dificultad para realizar labores gracias a causales físicas o emocionales.
- Desarrollo personal y laboral: Se configura en base a las oportunidades que tiene el funcionario respecto del desarrollo de sus habilidades y competencias en el ambiente laboral.
- Estrés: Se compone de elementos que contribuyan al estrés en el ambiente laboral, se comprende: relaciones interpersonales, recompensas y logros, uso del tiempo en las tareas realizadas y estabilidad laboral, entre otras.
- Bienestar material: Se consideran los recursos físicos y monetarios (remuneración) que posee el funcionario y que influyen en su CVL.

## 2 Estrés laboral

Este es un fenómeno cada día más frecuente, se encuentra ampliamente extendido en diversas realidades y contextos laborales, una explicación a esto, es la exigencia del mundo actual y la transformación de las organizaciones en las últimas décadas.

Esta transformación ha sido en parte para mejorar no sólo niveles de producción, sino también condiciones laborales; sin embargo, algunas de estas “mejoras” se han visto acompañadas de efectos secundarios inesperados, como por ejemplo: jornadas laborales irregulares o con sobre carga de horas extras, en otras palabras, parte del día que originalmente estaba designado para realizar actividades no relacionadas con lo laboral, pasa a transformarse en tiempo de producción laboral que desplaza la vida familiar y el desarrollo de prácticas de interés personal. Esto provocaría que las exigencias del entorno no correspondan con la respuesta individual, o bien las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo (Bravo, 1979).

Este contexto provoca que la persona, ya sea objetiva o subjetivamente, deba desempeñarse a ritmos elevados y mentalmente sobrecargados, así el cuerpo debe adaptarse a estas circunstancias que provocan la sensación de estar “estresado”.

Cabe destacar que diversos estudios han demostrado que al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad, tomando en consideración la capacidad de adaptación de la persona. Gracia F, Peiró KM, Ramos (1996) señalan que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Según esto, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, puede ser perjudicial para la salud. En este sentido, Selye, H. (1978) hace la distinción entre eutrés o estrés positivo, nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida

cotidiana y ejerce una función de protección del organismo; y distrés o estrés negativo, nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación.

A continuación los autores pretenden ofrecer una visión general de lo que hoy se conoce por estrés laboral y de las condiciones que conducen a éste. Para efectos de esta investigación se analizarán en profundidad dos modelos: el Modelo Demanda Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) y el Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996, 1998). Modelos que fueron utilizados para la elaboración de la encuesta de calidad de vida que se utilizó como instrumento de recopilación de información, cabe destacar que ambos postulados no son excluyentes, se complementan entre sí.

## 2.1 Factores psicosociales del estrés laboral

Cuando hablamos de factores psicosociales nos referimos comúnmente a condiciones, circunstancias o estímulos del medio ambiente que actúan recíprocamente en la persona, es decir, que el modo y el grado en que estas circunstancias influyen, dependerá de la capacidad de respuesta del individuo. Cabe destacar que los factores psicosociales pueden influir de manera negativa afectando el bienestar del trabajador, como también pueden presentarse de manera positiva provocando motivación y satisfacción en el sujeto.

En 1984 el comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) define los factores psicosociales *“interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*. (OIT, Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 1998: 34.3)

Diversos estudios de los factores psicosociales asociados al estrés laboral utilizan los enfoques de estímulo, es decir, aquellos centrados en la búsqueda de situaciones estresantes. Entre las principales investigaciones podemos

encontrar Holmes y Rahe (1967), quienes realizaron una lista de 43 sucesos vitales estresantes con los que elaboraron la Escala de ajuste social. En este listado podemos encontrar diferentes sucesos que se relacionan directamente con el entorno laboral: despido, jubilación, cambio en el tipo de trabajo, cambio en las responsabilidades laborales, problemas con el jefe, cambio en el número de horas o condiciones de trabajo; otros, describen situaciones indirectamente relacionadas con el trabajo, como por ejemplo: cambio notable en el estado financiero, triunfo personal extraordinario, cambio en las condiciones de vida, alteración en los hábitos personales, cambio de residencia, y cambio en los hábitos de sueño o alimentación.

Lazarus y Cohen (1977), clasifican los estresores psicosociales en: cambios mayores o estresores únicos, cambios menores o estresores múltiples, y estresores cotidianos o microestresores. Los cambios mayores hacen referencia a modificaciones muy bruscas en las condiciones sociales de un grupo de personas, como ocurre en las catástrofes naturales, las guerras, etc., eventos que se caracterizan por ser muy traumáticos. Los cambios menores, estresores múltiples o acontecimientos vitales estresantes, aparecen en todas las áreas de la vida del sujeto (laboral, personal, familia, pareja, relaciones interpersonales, relaciones con los hijos, etc.) y son bastante numerosos y mucho más probables que los anteriores. Los estresores cotidianos o microestresores describen las contrariedades a las que son sometidos los sujetos en su vida diaria. De estas categorías de estímulos, estos últimos son los que se dan con mayor frecuencia en nuestros espacios de interacción cotidiana, incluyendo el entorno laboral, en algunos casos la repercusión de este problema se traduce en términos de pérdida de productividad, enfermedad y el deterioro de la calidad de vida.

## 2.2 Principales Estresores Psicosociales

De acuerdo a lo investigado, lo que provoca el estrés sería un deficiente "ajuste persona-entorno", una especie de desequilibrio entre los estímulos o exigencias del entorno, y la capacidad de respuesta de la persona, por ejemplo: un joven que es estudiante pero las exigencias de su ambiente le obligan a desempeñarse como trabajador, en este caso si la capacidad de respuesta del sujeto es adecuada, debería mantener un equilibrio entre

ambos roles sin sufrir consecuencias negativas para su bienestar, en este sentido la influencia que ejerce el ambiente psicosocial es moderada por las características de la respuesta individual.

Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones laborales, el trabajo aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente.

Diversas investigaciones han identificado y clasificado los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” entre la persona y el entorno, para efectos de esta investigación se presentan a continuación una selección de los planteados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo publicada por la OIT (1998):

- Sobrecarga cuantitativa: Demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Esta dimensión se caracteriza por presentarse frecuentemente en labores relacionadas con el trabajo de oficina basado en la rutina, o bien trabajos relacionados con la producción en serie.
- Falta de control sobre la situación personal: Ocurre cuando es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; frecuentemente guarda relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.
- Falta de apoyo social: En casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.
- Estresores físicos: Estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente, a nivel de estabilidad orgánica. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la

molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc.

- Trabajo a turnos: Entre las principales consecuencias podemos encontrar los trastornos de sueño y las modificaciones de los hábitos alimenticios; los cambios del ritmo biológico no coinciden necesariamente con las exigencias correspondientes del entorno. En estos casos el organismo puede “acelerarse”, con lo que se produce una activación en un momento en el que el trabajador necesita dormir (por ejemplo, durante el día tras un turno nocturno), y en correspondencia se produce una desactivación durante la noche, cuando es posible que el trabajador tenga que desempeñar sus tareas y estar alerta.

Además, se agrega el hecho que el entorno social no está pensado para atender las necesidades durante las noches, resultando que el trabajador deba adaptarse muchas veces a cambios regulares o irregulares en las exigencias del entorno social.

Podemos considerar entonces, que las condiciones de la vida real suponen diversas esferas donde las exigencias psicosociales, tanto en el trabajo o como fuera de él, presumen una exposición constante y prolongada en el tiempo, además, no son elementos excluyentes, más bien pueden superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia; lo que en un periodo de tiempo significaría estrés y problemas de salud.

### 2.3 Modelos Teóricos del estrés laboral

#### Modelo Demanda – Control, Robert Karasek

El modelo de Demanda - Control desarrollado por Karasek y Theorell (Karasek y Theorell 1990), es uno de los más usados en estudios de estrés laboral. Este modelo propone que el tipo de relación que se puede establecer entre las demandas del trabajo y el bajo control para responder a dichas demandas genera tensión emocional, que finalmente repercute en la salud. Se fundamenta principalmente en dos características psicosociales del entorno laboral: las demandas psicológicas que éste plantea y, una cierta

combinación de control de las tareas y uso de las capacidades; llamada "*latitud de toma de decisiones*".

Este modelo tiene por objetivo predecir el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés. Su uso se ha caracterizado por ser fundamento instrumental en investigaciones epidemiológicas de enfermedades crónicas, como patologías coronarias.

La primera hipótesis que plantea este modelo, hace referencia a que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y, en cambio, es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador (Karasek, R. y Theorell, T; 1990).

El elemento "Control" al cual hace referencia el modelo, se denomina "latitud de toma de decisiones", se entiende como la aptitud del trabajador para controlar sus actividades y la utilización de sus capacidades, no para controlar a otras personas. Las escalas de esta latitud tienen dos componentes: la *autoridad sobre las tareas* —control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de las tareas (llamada también autonomía), y la *discrecionalidad de las capacidades*—control sobre el empleo de las capacidades por parte del individuo. En otras palabras, se puede definir como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas, estos recursos serían en gran parte determinado tanto por su nivel de formación y habilidades, como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

En relación al elemento "demanda" que plantea este modelo, lo autores la consideran como factores psicosociales vinculados a las exigencias psicológicas del trabajo, pueden venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones o por la dependencia del ritmo de los demás. También se pueden mencionar la imposición de plazos, la activación o estimulación mental necesaria para realizar la tarea y las cargas de coordinación. No se incluyen las demandas físicas del trabajo (aunque la estimulación psicológica

implica esfuerzo físico). Otros factores que participan de las exigencias psicológicas del trabajo son estresores que se derivan de conflictos personales.

En este sentido, estudios posteriores llegaron a la conclusión que no sólo la libertad de acción respecto de la manera de realizar la tarea formal libera la tensión, sino que puede ser también la libertad para participar en los “rituales” informales, se trata muchas veces de actividades sociales, como por ejemplo: la pausa para el café o para fumar. Éstas actúan como mecanismos complementarios de “liberación de la tensión” durante la jornada de trabajo.

Las organizaciones modernas, y en especial para el caso de este estudio desarrollado en un Hospital donde están claramente definidos los puestos y los roles a base de una jerarquía establecida; podemos encontrar que los funcionarios poseen grados, algo así como escalas, que en los niveles más altos de autoridad se encuentran sujetos con alta competencia y gran formación de conocimientos que legitiman el ejercicio de toma de decisiones, y también más abajo, están los trabajadores que tienen tareas de alcance limitado y especializadas. Éstos últimos están coordinados por directivos o profesionales que gozan de unos niveles de autoridad más altos, como enfermero(a)s, médicos o puestos directivos. El uso de este conocimiento sumado al estudio respectivo de los factores psicosociales, nos da cabida para adaptar empíricamente este modelo de acuerdo a las capacidades y la autoridad que poseen los funcionarios.

#### Hipótesis del aprendizaje activo

Según lo planteado (Karasek y Theorell 1990) cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no agotadoras, los efectos de la conducta que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento (es decir, la hipótesis de aprendizaje activo). Este tipo de trabajo se califica de “activo”. Para este “trabajo activo” se predice únicamente una tensión psicológica media, pues gran parte de la energía que provocan muchos de los estresores del trabajo (“retos”) se traducen en acción directa —solución eficaz de problemas—, de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos (Karasek y Theorell 1990).

Bajo esta lógica, el modelo demanda-control predice que en un ambiente laboral donde se dan los estímulos para el crecimiento y el aprendizaje del trabajador, este debería elevar su productividad.

Para que se produzca el aprendizaje debe existir un ambiente propicio que exijan tanto un gasto de energía psicológica individual (demandas o retos) como el ejercicio de la capacidad de toma de decisiones. Cuando el individuo que dispone de la suficiente latitud de toma de decisiones hace una "elección" en cuanto a la mejor manera de afrontar un nuevo estresor, esa nueva respuesta de comportamiento, si es eficaz, se incorpora a su repertorio personal de estrategias similares (es decir, "aprende"). El nivel potencial de actividad en el futuro será más alto debido a que se ha ampliado la gama de soluciones a los retos del entorno, con el resultado de un aumento de la motivación (Karasek y Theorell 1990).

#### Modelo de desbalance entre esfuerzo - recompensa

Este modelo planteado por Johannes Siegrist (1996), está basado en la importancia que tiene en la vida de las personas el rol laboral. El trabajo brinda la oportunidad de aportar y ejecutar, así como oportunidades para ser reconocido, estimado y pertenecer a un grupo social significativo, estableciendo un vínculo entre funciones autorreguladoras (autoestima y autoeficacia) y la estructura social (Siegrist, 1996; 2002).

De este modo, el trabajo provee un escenario de intercambio donde el trabajador responde a una serie de demandas u obligaciones y a cambio obtiene una retribución. El esfuerzo realizado en el trabajo es parte de una estructura de intercambio social, que es recompensado en dinero, estima y estatus laboral. El elemento crucial dentro de este intercambio es el carácter de reciprocidad que debe existir entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida. El modelo establece que la ausencia de reciprocidad entre los costos y las ganancias de la relación laboral genera un estado de preocupación o ansiedad que favorece la activación autonómica asociada a reacciones de tensión.

Como se mencionó anteriormente, para la población trabajadora el rol laboral contribuye con el sentido de autorregulación personal, de modo que si dicho

rol es amenazado o interrumpido, la recompensa obtenida es limitada, afectando la autoestima y el bienestar emocional del trabajador.

De acuerdo con Siegrist (2002), las cargas laborales (exigencia extrínseca) y las características personales (exigencia intrínseca) se combinan para aumentar el esfuerzo que la persona hace, a fin de responder a las demandas del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre el mismo. Por otro lado, las recompensas están dadas por el dinero, la estima y las oportunidades de desarrollo laboral que ofrezca el trabajo.

De este modo, el desbalance entre un alto esfuerzo (intrínseco y extrínseco) y una baja recompensa da lugar a tensión emocional que, como hemos visto anteriormente, favorece la presencia del fenómeno de estrés y, por ende, afecta la salud del trabajador. Las cargas laborales extrínsecas, es decir factores organizacionales, las componen principalmente: las demandas físicas, demandas cognitivas, salario, apoyo organizacional, seguridad; y la parte intrínseca se refiere a los atributos personales para afrontar la vida laboral.

Al analizar ambos modelos, es importante entender que los dos contemplan elementos del contexto del trabajo, es decir, los factores psicosociales de las características de la tarea, la organización del trabajo, las relaciones en el trabajo, etc. En este sentido, cabe destacar que ambos modelos estudiados son referentes a la hora de evaluar factores de riesgo asociados al estrés laboral, y su uso para efectos de esta investigación no necesariamente infiere el riesgo de ciertas enfermedades, más bien estima condiciones sociales y organizacionales en las cuales está inserto el trabajador.

## *Capítulo III*

# *Investigación Diagnóstica:*

*Calidad de Vida Laboral y estrés de los funcionarios del  
Hospital Santiago Oriente "Doctor Luis Tisné Brousse"*

## 1 Objetivos

- General:
  - *Conocer el nivel de Calidad de Vida Laboral (CVL) y factores estresores de los funcionarios del Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse".*
  
- Específicos:
  - *Medir los niveles de Calidad de Vida Laboral de los funcionarios del Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse".*
  - *Identificar los factores estresores de los funcionarios del Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse".*

## 2 Metodología

2.1 Tipo de investigación: La investigación realizada por los autores se configura como diagnóstica descriptiva, de carácter cuantitativa. Es preciso aclarar los conceptos relacionados para poder comprender la naturaleza del estudio:

- Investigación diagnóstica: Ésta se presenta de manera que permite conocer un fenómeno para luego poder realizar una propuesta de intervención respecto de los elementos generados gracias al proceso de investigación.
  
- Carácter cuantitativo: La investigación utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia.

2.2 Cálculo y composición del tamaño de la muestra: El tamaño de la muestra será en base a una población finita, se determina de la siguiente manera:

$$n = \frac{N}{\frac{Z^2 \times pq}{B^2}}$$

Donde:

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

p: frecuencia esperada del factor a estudiar.

Z: Nivel de confianza.

q: 1-p

B: porcentaje de error muestral.

Remplazando los valores se obtiene que el número de personas de la muestra corresponde a 180 personas, de un total de 783 funcionarios; con un nivel de confianza del 95% y un intervalo de confianza del 6.41%.

El tipo de muestreo seleccionado corresponde al estratificado proporcional. En éste, el tamaño de la muestra de cada estrato es proporcional al tamaño del estrato en la población.

De esta manera, el criterio para la formación de los estratos estuvo determinada por la calidad del vínculo contractual de los funcionarios, encontrando: médicos, técnicos, auxiliares, administrativos, profesionales, químicos, cargo en extinción y directivos.

El procedimiento estadístico asociado a los cálculos se determina de la siguiente manera:

Considerando:

N: total del universo.

Tamaño estrato:  $N_h$

Tamaño muestra en estrato:  $n_h$

Estrato	$N_h$	Porcentaje en N	$n_h$
Médicos	182	23%	29
Técnicos	294	38%	112
Auxiliares	36	5%	2
Administrativos	66	8%	5
Profesionales <sup>1</sup>	181	23%	29
Químicos	1	1%	1
Directivos	2	1%	1
Cargos en extinción	21	3%	1
<b>Total N</b>	<b>783</b>		<b>180</b>
	funcionarios		

Tabla N° 4: Cantidad de funcionarios a encuestar por estrato, según la aplicación de la fórmula para determinar la composición de la muestra.

La tabla indica el número total de funcionarios a encuestar  $n = 180$  según los porcentajes correspondientes y el total de la población: 783 funcionarios.

Así mismo, es posible calcular el factor de muestreo y el factor de elevación:

- Factor de muestreo: Es el cociente entre el tamaño de la muestra y el tamaño de la población. Si se multiplica por 100,

<sup>1</sup> Es preciso tener en cuenta que el estrato de profesionales está constituido por: Matronas, Enfermeras, Psicólogo y Administradores Públicos, entre otros.

indica el porcentaje de la población que representa la muestra.

En este caso:

$$\frac{n}{N} = \frac{180}{783} = 0.229 \times 100 = 22,9\% \text{ Factor de muestreo}$$

- Factor de elevación: Es el cociente entre el tamaño de la población y el tamaño de la muestra. Representa el número de elementos que hay en la población por cada elemento de la muestra. En este caso:

$$\frac{N}{n} = \frac{783}{180} = 4,35 \text{ Factor de elevación}$$

2.3 Instrumento de recolección de datos: Para la recolección de datos, se articuló un cuestionario de autoaplicación que consta de 33 preguntas, éste posee seis ítems que corresponden a las dimensiones que componen la conceptualización de Calidad de Vida Laboral (CVL) y estrés (consultar anexo N° 1).

Para la elaboración de éste se seleccionaron preguntas de diversos cuestionarios, las cuales permiten obtener la información asociada a las distintas dimensiones planteadas, a continuación se especifican los instrumentos y su relación con las dimensiones:

- Cuestionario de Salud SF-36, versión española 1.4, junio de 1999. (Para el uso de este instrumento, se obtuvo la licencia autorizada para estudiantes de Pregrado Universitario (consultar anexo N° 2): De este cuestionario se elaboraron los ítems de bienestar físico y bienestar emocional, del cual se seleccionaron tres preguntas para bienestar físico y cuatro para bienestar emocional.
- Cuestionario de Salud General CHQ-28 de Goldberg: Éste proporcionó las preguntas para los ítems de Desarrollo Personal y Laboral, el ítem está conformado por cinco preguntas.

- Cuestionario del Contenido del Trabajo desarrollado por Karasek (1985) (JCQ, por sus siglas en inglés, versión usada): De este cuestionario se seleccionaron diez preguntas, las cuales conforman el ítem de estrés.
- Cuestionario desarrollado para el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa –DER–, de Siegrist: Junto con el instrumento anterior, conforman la selección para el ítem de estrés. En este caso, se eligieron seis preguntas.
- Escala de apoyo social de Zimet: Para la conformación del ítem de Apoyo Social se utilizaron tres preguntas de este cuestionario.

Es necesario precisar que algunas de las preguntas seleccionadas fueron modificadas en su redacción, con el fin de poder contextualizarlas al contexto institucional. Además, el ítem de bienestar material fue construido en base a preguntas de elaboración propia.

#### 2.4 Fuentes de información:

- Primarias: Esta fuente está compuesta por los funcionarios del hospital que serán encuestados, permitiendo obtener la información necesaria.
- Secundarias: La fuente secundaria la compone el programa Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH). Éste contiene la información relacionada con los datos del universo de funcionarios de la institución, permitiendo elaborar los elementos asociados a la muestra, como son composición y tamaño de ésta.

#### 2.5 Operacionalización de variables:

- Variables independientes: Corresponden a elementos que componen ciertos rasgos de la muestra determinada, como son: estamento y servicio.

- Variables dependientes: Son aquellas que marcan los elementos constitutivos de la calidad de vida laboral y estrés de los funcionarios, como son: apoyo social, bienestar emocional, bienestar físico, desarrollo personal y laboral, bienestar material y estrés.

2.6 Método de tratamiento de los datos obtenidos: Para llevar a cabo el análisis de los datos se utilizó el programa "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)", versión 17 en español. Se realizaron los siguientes pasos:

1. Tabulado de los datos.
2. Análisis de frecuencias de las alternativas de cada pregunta.
3. Según las dimensiones del estudio, se agruparon las respuestas de las preguntas correspondientes.
4. Realización de tablas de contingencia con una de las variables independientes (estamento) y las dependientes, considerando las preguntas del estudio.

En el caso del análisis de la edad, se elaboraron seis intervalos con un mínimo de 18 años y un máximo de 64, considerando una anchura de intervalo de 7 unidades.

Para la consideración del ingreso de los datos por estamento, se elaboraron tres grupos que permitieran generar una representatividad de los distintos estratos en el análisis de éstos, se encuentran: técnicos y auxiliares; médicos, químicos y cargos en extinción y, finalmente directivos, profesionales y administrativos.

### 3 Línea base

- En el Hospital Santiago Oriente "Dr. Luis Tisné Brousse" no se han realizado estudios relacionados con la calidad de vida laboral de sus funcionarios. Por esto, no existe conocimiento respecto de la temática

en la institución, lo que no ha permitido generar ni establecer políticas o estrategias que respondan a esta necesidad.

Dicha necesidad fue detectada gracias a la presencia de los autores en la institución y al requerimiento del Servicio de Salud Metropolitano Oriente (SSMO) de levantar un programa de calidad de vida en el año 2013 para sus funcionarios; de esta manera, se justifica la realización de la intervención.

#### 4 Prognosis

- En caso de no realizar un plan de calidad de vida en el Hospital Santiago Oriente “Dr. Luis Tisné Brousse”, el bienestar de los funcionarios se verá afectado, influyendo en su desempeño laboral y la atención a la población de usuarios de éste.

#### 5 Hipótesis tecnológica

- La superación de la prognosis planteada va a estar determinada por:

*“La existencia de un programa de calidad de vida laboral en el Hospital Santiago Oriente “Dr. Luis Tisné Brousse” impediría un deterioro del bienestar de sus funcionarios”*

*Capítulo IV*

*Resultados y  
Conclusiones*

Este apartado contiene los resultados utilizados para el análisis, se incluyen: tablas de frecuencias, de contingencia y gráficos utilizados.

Resultados obtenidos por:

1. Sexo

Tabla de frecuencias por sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	37	20,6
	Femenino	133	73,9
	Total	170	94,4
Perdidos	Sistema	10	5,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 5: Tabla de frecuencias de la muestra utilizada por sexo.

Gráfico de sectores por sexo

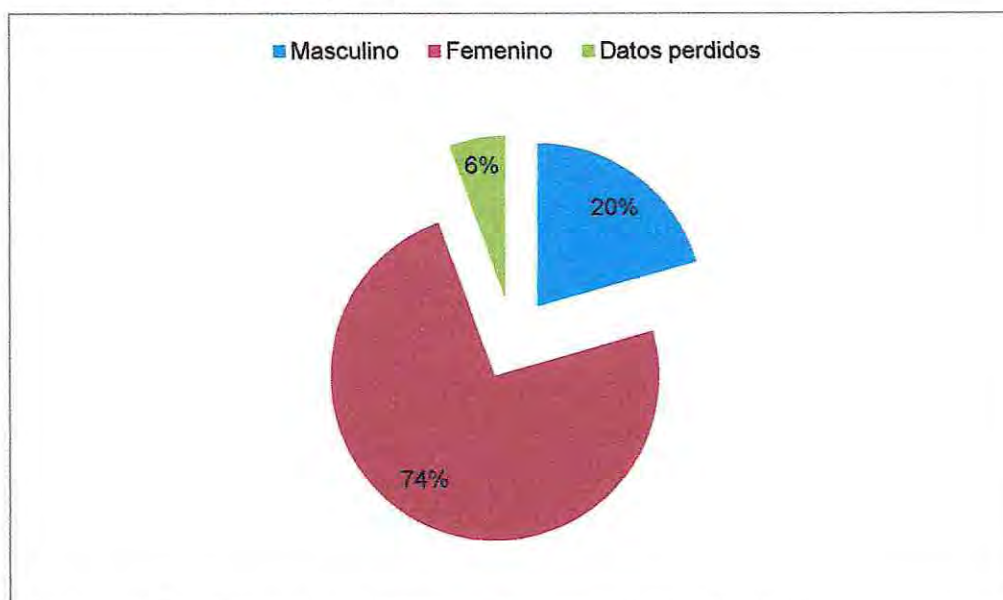


Gráfico N° 4: Gráfico de sectores por porcentaje de sexo de la muestra.

En base a los datos que preceden se evidencia que la mayoría de los encuestados corresponde a funcionarios del sexo femenino, representando un 74% del total de la muestra; mientras que la

población masculina corresponde a un 20%, considerando una pérdida de datos del 6%.

## 2. Edad

Tabla de frecuencias de edad por intervalo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	18 - 25	22	12,2
	26 - 33	47	26,1
	34 - 41	27	15,0
	42 - 49	35	19,4
	50 - 57	28	15,6
	58 - 65	15	8,3
	Total	174	96,7
Perdidos	Sistema	6	3,3
	Total	180	100,0

Tabla N° 6: Frecuencias por intervalo de edad de la muestra.

Histograma de edad con curva normal

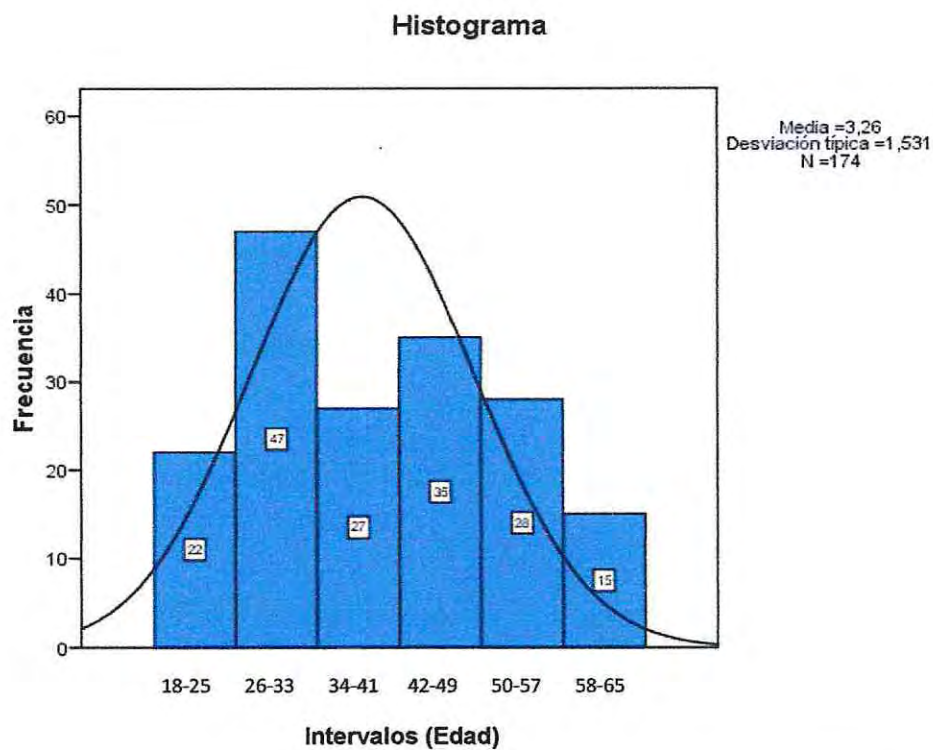


Gráfico N° 5: Histograma de edad con curva normal correspondiente a los datos obtenidos en la muestra.

En vista de los datos presentados se observa un histograma de edad con una curva normal, teniendo como característica la centralización de los datos. Éstos concentran la mayoría de la población entre las edades de 26 a 49 años, considerando un 60,5% del total respectivo a la muestra.

### 3. Estamento

Tabla de frecuencias por estamento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Técnicos y auxiliares	112	62,2
	Médicos, químicos y cargos en extinción	32	17,8
	Directivos, profesionales y administrativos	35	19,4
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 7: Frecuencias de funcionarios obtenidas por estamento.

Gráfico de sectores por estamento

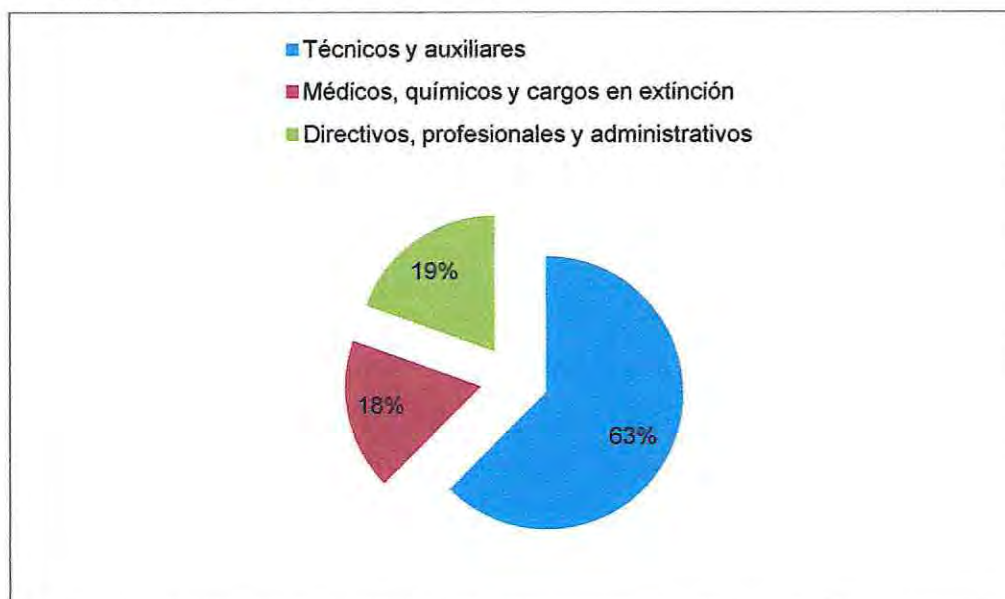


Gráfico N° 6: Diagrama de frecuencias de funcionarios por estamento en porcentajes.

Para este análisis es necesario tener en cuenta que se elaboró la muestra en base a los estratos de los funcionarios, de manera que fueran proporcionales a su tamaño. Sin embargo para el análisis de

los datos se agruparon los estratos, como se puede ver en la tabla y el gráfico anterior.

En vista de los datos presentados, se observa que la población está compuesta en su mayoría por técnicos y auxiliares, con un 63%. Directivos, profesionales y administrativos componen un 19%, y el 18% restante lo conforman médicos, químicos y cargos en extinción.

#### 4. Análisis estadístico de frecuencias obtenidas por dimensión.

En esta apartado se expone el análisis realizado según las frecuencias obtenidas por cada una de las preguntas de cada ítem; es preciso aclarar que la tabla titulada "estadísticos" corresponden a los datos de medidas de tendencia central, estos se utilizan para realizar el análisis de las respuestas obtenidas.

#### Ítem I: Apoyo Social

Pregunta 1: Dentro de mi espacio laboral, ¿Hay personas con las que puedo contar para que me ayuden si realmente lo necesito?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	En total acuerdo	78	43,3
	De acuerdo	83	46,1
	En desacuerdo	14	7,8
	En total desacuerdo	5	2,8
	Total	180	100,0

Tabla N° 8: Frecuencias obtenidas según respuestas por alternativas correspondiente a pregunta número 1.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	1,70
	Moda	2
	Desviación típica	,732

Tabla N° 9: Estadísticos de tendencia central correspondientes a pregunta número 1.

En vista de que la desviación típica es superior al 20% de la media, el análisis se realiza según la moda. Ésta concentra los datos en la alternativa "de acuerdo", abarcando un 46,1% del total de los datos obtenidos. Así también, la alternativa "en total acuerdo" posee un 43,3% de las respuestas.

Según esto, se puede decir que los funcionarios manifestaron que dentro de su espacio laboral tienen apoyo en caso de necesitarlo.

Pregunta 2: Dentro de mi espacio laboral, ¿Hay personas con las que puedo contar para que me ayuden si realmente lo necesito?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En total acuerdo	36	20,0
	De acuerdo	110	61,1
	En desacuerdo	30	16,7
	En total desacuerdo	4	2,2
	Total	180	100,0

Tabla N° 9: Frecuencias correspondientes a pregunta número 2.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	2,01
	Moda	2
	Desviación típica	,677

Tabla N° 10: Medidas de tendencia central correspondientes a pregunta número 2.

El análisis para esta pregunta considera la moda, en vista de que existe una dispersión en los datos, según se observa en la tabla de estadísticos.

Los datos se concentran en la alternativa “de acuerdo” con un 61,1%. En vista de esto, se puede mencionar que la mayoría de los funcionarios se desarrolla en un ambiente laboral donde comparte ideas y creencias en común con sus pares.

Pregunta 3: Me siento parte de un equipo de personas que comparte mis ideas y creencias.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En total acuerdo	44	24,4
	De acuerdo	103	57,2
	En desacuerdo	27	15,0
	En total desacuerdo	5	2,8
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 11: Frecuencias correspondientes a pregunta número 3.

Estadísticos		
N	Válidos	179
	Perdidos	1
	Media	1,96
	Moda	2
	Desviación típica	,714

Tabla N° 12: Estadísticos correspondientes a pregunta número 3.

La moda de los datos, en esta pregunta, indica que el mayor número de frecuencias corresponden a la alternativa “de acuerdo”, con un 57,2%.

En base a esto, los trabajadores de la institución afirman que en su ambiente laboral los pares poseen un vínculo que brinda seguridad emocional y bienestar.

**Ítem II: Bienestar físico**

Pregunta 4: En general, usted diría que su salud en su ambiente laboral es

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Excelente	29	16,1
	Buena	106	58,9
	Regular	41	22,8
	Mala	4	2,2
	Total	180	100,0

Tabla N° 13: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 4.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	2,11
	Moda	2
	Desviación típica	,684

Tabla N° 14: Estadísticos de medidas de tendencia central correspondientes a la pregunta número 4.

La dispersión de los datos, en este caso, es mayor al 20% de la media, en vista de esto el análisis corresponderá a la moda.

Según los datos recabados para esta pregunta, la moda se concentra a la alternativa “buena”, concentrando el 58,9% de las respuestas.

Los funcionarios consideran que su salud, en el ambiente laboral es buena.

Pregunta 5: ¿Ha tenido dificultad para hacer su trabajo o actividades cotidianas a causa de su salud física?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sin dificultad	103	57,2
	Dificultad leve	55	30,6
	Dificultad moderada	22	12,2
	Total	180	100,0

Tabla N° 15: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 5.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	1,55
	Moda	1
	Desviación típica	,703

Tabla N° 16: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 5.

El análisis corresponde a la moda, ya que la desviación típica de los datos es superior al 20% de la media.

El 57,2% de los datos están contenidos en la alternativa “sin dificultad”.

Según esto, los funcionarios manifestaron no tener dificultad para realizar su trabajo o actividades cotidianas por motivos físicos.

Pregunta 6: ¿Se ha sentido agotado en su lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	7	3,9
	Muchas veces	81	45,0
	Solo alguna vez	73	40,6
	Nunca	18	10,0
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 17: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 6.

Estadísticos		
N	Válidos	179
	Perdidos	1
	Media	2,57
	Moda	2
	Desviación típica	,726

Tabla N° 18: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 6.

Para esta pregunta, la dispersión de los datos indica que es necesario realizar el análisis por la moda.

Según las respuestas de los encuestados, se han sentido muchas veces agotados en su lugar de trabajo. Esto se evidencia ya que el 45% de los datos corresponde a la alternativa “muchas veces”, mientras que el 40,5% de los datos a la alternativa “solo alguna vez”.

### Ítem III: Bienestar emocional

Pregunta 7: ¿Ha tenido dificultad para realizar actividades relacionadas con su trabajo a causa de problemas emocionales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sin dificultad	99	55,0
	Dificultad leve	58	32,2
	Dificultad moderada	21	11,7
	Dificultad total (deja de realizar actividades)	1	,6
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 19: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 7.

Estadísticos		
N	Válidos	179
	Perdidos	1
	Media	1,58
	Moda	1
	Desviación típica	,718

Tabla N° 20: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 7.

La desviación típica es superior al 20% de la media, es por esto que la interpretación de los datos se realiza según la moda. Ésta indica que el 55% de las respuestas está en la alternativa “sin dificultad”. Se puede decir que las personas que trabajan en la institución no presentan problemas emocionales que dificulten la realización de su trabajo.

Pregunta 8: ¿Se ha notado constantemente agobiado o superado, en su ambiente laboral?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	4	2,2
	Muchas veces	35	19,4
	Solo alguna vez	100	55,6
	Nunca	39	21,7
	Total	178	98,9
Perdidos	Sistema	2	1,1
	Total	180	100,0

Tabla N° 21: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 8.

Estadísticos		
N	Válidos	178
	Perdidos	2
	Media	2,98
	Moda	3
	Desviación típica	,713

Tabla N° 22: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 8.

La desviación típica, según la media, indica que la interpretación de los datos corresponde a la moda.

Según las respuestas de los funcionarios, se evidencia que los trabajadores se han sentido “solo alguna vez” constantemente agobiados o superados en su trabajo. Ya que la concentración de los datos está en la alternativa b, con un 55,6%.

Pregunta 9: En su ambiente laboral, ¿se ha notado constantemente nervioso?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	4	2,2
	Muchas veces	23	12,8
	Solo alguna vez	89	49,4
	Nunca	63	35,0
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 23: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 9.

Estadísticos		
N	Válidos	179
	Perdidos	1
	Media	3,18
	Moda	3
	Desviación típica	,735

Tabla N° 24: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 9.

La moda indica que la alternativa con más frecuencias fue “solo alguna vez” con un 49,4% de las respuestas.

Esto permite decir que los funcionarios no manifiestan un nerviosismo constante en su ambiente laboral.

Pregunta 10: ¿Disfruta de sus actividades laborales normales de cada día?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	84	46,7
	Muchas veces	79	43,9
	Solo alguna vez	10	5,6
	Nunca	5	2,8
	Total	178	98,9
Perdidos	Sistema	2	1,1
	Total	180	100,0

Tabla N° 25: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 10.

Estadísticos		
N	Válidos	178
	Perdidos	2
	Media	1,64
	Moda	1
	Desviación típica	,717

Tabla N° 26: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 10.

La desviación típica indica que es superior al 20% de la mediana, por lo que se utiliza la moda para el análisis. Éste manifiesta que el 46,7% de los datos corresponden a la alternativa “siempre”, por lo que las personas disfrutan sus actividades normales de cada día.

#### Ítem IV: Desarrollo personal y laboral

Pregunta 11: ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas en su vida personal?

		Frecuencia	Porcentaje	<b>Estadísticos</b>		
Válidos	Muy satisfecho	119	66,1	N	Válidos	178
	Moderadamente satisfecho	54	30,0		Perdidos	2
	Poco satisfecho	4	2,2		Media	1,37
	Nada satisfecho	1	,6		Moda	1
	Total	178	98,9		Desviación típica	,559
Perdidos	Sistema	2	1,1			
	Total	180	100,0			

Tabla N° 27: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 11.

Tabla N° 28: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 11.

Un 66,1% de las frecuencias corresponde a la alternativa “muy satisfecho”, según indica la moda. Para la interpretación de los datos se utiliza esta ya que la desviación estándar es superior al 20% de la media.

Se puede mencionar que los funcionarios se sienten muy satisfechos con su actuar en su vida personal.

Pregunta 12: ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en su vida personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy útil	142	78,9
	Moderadamente útil	33	18,3
	Poco útil	2	1,1
	Total	177	98,3
Perdidos	Sistema	3	1,7
	Total	180	100,0

Tabla N° 29: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 12.

Estadísticos		
N	Válidos	177
	Perdidos	3
	Media	1,21
	Moda	1
	Desviación típica.	,435

Tabla N° 30: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 12.

Al igual que la respuesta anterior, se considera la moda para la interpretación.

Un 78,9% de las respuestas indica que las personas sienten que desempeñan un papel muy útil en su vida personal.

Pregunta 13: Con el trabajo busco realizarme como individuo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	75	41,7
	De acuerdo	77	42,8
	Ni acuerdo ni desacuerdo	17	9,4
	En desacuerdo	7	3,9
	Totalmente de acuerdo	3	1,7
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 31: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 13.

Estadísticos		
N	Válidos	179
	Perdidos	1
	Media	1,80
	Moda	2
	Desviación típica	,887

Tabla N° 32: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 13.

La moda indica que la alternativa “de acuerdo” concentra la mayoría de las frecuencias (42,8%).

El desempeño de los funcionarios en la institución busca, según lo que manifiestan, realizarse como individuo con el trabajo.

Pregunta 14: En mi trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	76	42,2
	De acuerdo	72	40,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	17	9,4
	En desacuerdo	9	5,0
	Totalmente de acuerdo	6	3,3
	Total	180	100,0

Tabla N° 33: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 14.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	1,87
	Moda	1
	Desviación típica	1,03

Tabla N° 34: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 14.

Los trabajadores declaran que en su ambiente laboral tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades. Ya que los datos están concentrados en la alternativa “totalmente de acuerdo”, con un 42,2% (según lo que indica la desviación estándar y su relación con la media).

Pregunta 15: Me siento agredido cuando alguien cuestiona mis competencias y/o desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	8	4,4
	Muchas veces	24	13,3
	Solo alguna vez	99	55,0
	Nunca	47	26,1
	Total	178	98,9
Perdidos	Sistema	2	1,1
	Total	180	100,0

Tabla N° 35: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 15.

Estadísticos		
N	Válidos	178
	Perdidos	2
	Media	3,04
	Moda	3
	Desviación típica	,762

Tabla N° 36: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 15.

Según lo indicado por los encuestados, “solo alguna vez” se han sentido agredidos cuando son cuestionadas sus competencias y/o desempeño laboral.

La tabla indica que el 55% de las respuestas corresponden a ésta alternativa.

## Ítem V: Estrés

Pregunta 16: A menudo estoy presionado para desempeñarme fuera de mi horario de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	9	5,0
	De acuerdo	36	20,0
	En desacuerdo	83	46,1
	Totalmente en desacuerdo	46	25,6
	Total	174	96,7
Perdidos	Sistema	6	3,3
	Total	180	100,0

Tabla N° 37: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 16.

Estadísticos		
N	Válidos	174
	Perdidos	6
	Media	2,95
	Moda	3
	Desviación típica	,825

Tabla N° 38: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 16.

En vista de la concentración de las respuestas, que componen un 46,1%, los funcionarios explicitaron no estar presionados para desempeñarse fuera de su horario de trabajo.

Éste análisis se realizó en base a la moda, de acuerdo al cálculo que indica que la desviación típica es superior al porcentaje adecuado de dispersión de los datos según la media.

Pregunta 17: Recibo el respeto que merezco de mis superiores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	70	38,9
	De acuerdo	90	50,0
	En desacuerdo	12	6,7
	Totalmente en desacuerdo	6	3,3
	Total	178	98,9
Perdidos	Sistema	2	1,1
	Total	180	100,0

Tabla N° 39: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 17.

Estadísticos		
N	Válidos	178
	Perdidos	2
	Media	1,74
	Moda	2
	Desviación típica	,729

Tabla N° 40: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 17.

Según la moda, la mayor frecuencia de las respuestas están en la alternativa "de acuerdo" (50%). Se puede mencionar que los trabajadores encuestados son respetados por personas con mayor cargo que ellos.

Pregunta 18: Recibo el respeto que merezco de mis colegas.

		Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos		
Válidos	Totalmente de acuerdo	69	38,3	N	Válidos	179
	De acuerdo	99	55,0		Perdidos	1
	En desacuerdo	9	5,0		Media	1,69
	Totalmente en desacuerdo	2	1,1		Moda	2
	Total	179	99,4		Desviación	,620
Perdidos	Sistema	1	,6			
	Total	180	100,0			

Tabla N° 41: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 18.

Tabla N° 42: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 18

Para efectos de análisis, se utilizó la moda. Ya que la desviación estándar es mayor al porcentaje adecuado de la media.

La alternativa “De acuerdo” (55%), fue la respuesta con más frecuencias, lo que indica que las personas son respetadas por sus pares colegas.

Pregunta 19: Mi puesto de trabajo refleja adecuadamente mi formación profesional y habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos		
Válidos	Totalmente de acuerdo	97	53,9	N	Válidos	180
	De acuerdo	65	36,1		Perdidos	0
	En desacuerdo	11	6,1		Media	1,60
	Totalmente en desacuerdo	7	3,9		Moda	1
	Total	180	100,0		Desviación	,774

Tabla N° 43: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 19.

Tabla N° 44: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 19.

Al igual que la pregunta anterior, el análisis de las respuestas corresponde según la moda. La alternativa “Totalmente de acuerdo” concentra el 53,9% del total de los casos.

Se puede decir que el puesto de trabajo refleja adecuadamente la formación profesional y habilidades de las personas.

Pregunta 20: Considerando mis esfuerzos y logros, recibo el respeto y valorización que merezco en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos		
Válidos	Totalmente de acuerdo	58	32,2	N	Válidos	180
	De acuerdo	86	47,8		Perdidos	0
	En desacuerdo	30	16,7		Media	1,91
	Totalmente en desacuerdo	6	3,3		Moda	2
	Total	180	100,0		Desviación típica	,786

Tabla N° 45: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 20.

Tabla N° 46: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 20.

Según las frecuencias de las respuestas obtenidas para esta pregunta la moda guía el análisis. Un 47,8% de ellas corresponde a la alternativa “de acuerdo”.

En base a esto, las personas reciben el respeto y valorización que merecen en su lugar de trabajo.

Pregunta 21: Considerando mis esfuerzos y logros, mi reconocimiento es el adecuado (como por ejemplo, notas de merito).

		Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos		
Válidos	Totalmente de acuerdo	47	26,1	N	Válidos	179
	De acuerdo	78	43,3		Perdidos	1
	En desacuerdo	41	22,8		Media	2,11
	Totalmente en desacuerdo	13	7,2		Moda	2
	Total	179	99,4		Desviación típica	,880
Perdidos	Sistema	1	,6			
	Total	180	100,0			

Tabla N° 47: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 21.

Tabla N° 48: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 21.

Un 43,3% de las respuestas corresponde a la alternativa “de acuerdo”, indicando que los funcionarios piensan que el reconocimiento que reciben es el adecuado según sus esfuerzos y logros.

Para este análisis se utilizó la moda, bajo el mismo criterio utilizado anteriormente.

Pregunta 22: Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	109	60,6
	De acuerdo	64	35,6
	En desacuerdo	6	3,3
	Totalmente en desacuerdo	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 49: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 22.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	1,44
	Moda	1
	Desviación típica	,590

Tabla N° 50: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 22.

Utilizando el mismo criterio para el análisis, se puede ver que: el 60,6% de los datos se ubica en la alternativa “totalmente de acuerdo”, pudiendo evidenciar que el trabajo de los funcionarios demanda nueva adquisición de conocimientos.

Pregunta 23: Mi trabajo me permite tomar la mayoría de las decisiones por mí mismo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	22	12,2
	De acuerdo	83	46,1
	En desacuerdo	62	34,4
	Totalmente en desacuerdo	13	7,2
	Total	180	100,0

Tabla N° 51: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 23.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	2,37
	Moda	2
	Desviación típica	,790

Tabla N° 52: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 23.

“De acuerdo” fue la alternativa con mas frecuencias (46,1%), lo que indica que las personas que trabajan en la institución pueden tomar la mayoría de sus decisiones.

Pregunta 24: Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos		
Válidos	Totalmente de acuerdo	87	48,3	N	Válidos	179
	De acuerdo	84	46,7		Perdidos	1
	En desacuerdo	8	4,4		Media	1,56
	Total	179	99,4		Moda	1
Perdidos	Sistema	1	,6	Desviación típica		,581
	Total	180	100,0			

Tabla N° 53: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 24.

Tabla N° 54: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 24.

La moda de los datos fue utilizada para este análisis, considerando el mismo criterio usado anteriormente. Ésta indica que la alternativa “totalmente de acuerdo” posee la mayoría de las frecuencias (48,3%), además, la alternativa “de acuerdo” le sigue con un número igual de significativo para el análisis, con un 46,7% de las frecuencias.

Lo anterior indica que el trabajo realizado por los encuestados requiere un alto nivel de habilidades.

Pregunta 25: Mi trabajo me da mucha libertad para decidir cómo yo lo realizo.

		Frecuencia	Porcentaje	Estadísticos		
Válidos	Totalmente de acuerdo	28	15,6	N	Válidos	179
	De acuerdo	92	51,1		Perdidos	1
	En desacuerdo	49	27,2		Media	2,23
	Totalmente en desacuerdo	10	5,6		Moda	2
	Total	179	99,4		Desviación típica	,778
Perdidos	Sistema	1	,6			
	Total	180	100,0			

Tabla N° 55: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 25.

Tabla N° 56: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 25.

La interpretación de la tabla de frecuencias, permite mencionar que la alternativa “totalmente de acuerdo” reúne un 51,1% de las respuestas. Según indica la moda, las personas manifiestan tener libertad para decidir como realizan su trabajo.

Pregunta 26: Mi trabajo requiere que me desempeñe de manera muy rápida.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	84	46,7
	De acuerdo	77	42,8
	En desacuerdo	17	9,4
	Totalmente en desacuerdo	2	1,1
	Total	180	100,0

Tabla N° 57: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 26.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	1,65
	Moda	1
	Desviación típica	,697

Tabla N° 58: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 26.

En vista de la frase expuesta en la pregunta, se puede ver que las frecuencias se ubican, en su gran mayoría en las alternativas “totalmente de acuerdo” (46,7%) y “de acuerdo” (42,8%). Según esto el trabajo demanda un desempeño rápido en las actividades de los trabajadores de la institución.

Pregunta 27: Mi trabajo requiere mucho esfuerzo físico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	40	22,2
	De acuerdo	80	44,4
	En desacuerdo	49	27,2
	Totalmente en desacuerdo	10	5,6
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 59: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 27.

Estadísticos		
N	Válidos	179
	Perdidos	1
	Media	2,16
	Moda	2
	Desviación típica	,836

Tabla N° 60: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 27.

La alternativa “de acuerdo” reúne la mayor cantidad de frecuencias, con un 44,4% del total de respuestas, según indica la moda.

En base a esto, se puede mencionar que el trabajo que los funcionarios realizan en la institución demanda un gran esfuerzo físico.

Pregunta 28: Se me pide que haga una cantidad excesiva de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	8,3
	De acuerdo	66	36,7
	En desacuerdo	81	45,0
	Totalmente en desacuerdo	15	8,3
	Total	177	98,3
Perdidos	Sistema	3	1,7
	Total	180	100,0

Tabla N° 61: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 28.

Estadísticos		
N	Válidos	177
	Perdidos	3
	Media	2,54
	Moda	3
	Desviación típica	,768

Tabla N° 62: Estadísticos de tendencia central correspondientes a la pregunta número 28.

Con un 45%, la alternativa “en desacuerdo” contiene la concentración de las respuestas. En este caso, también la interpretación es guiada por la moda.

Como expresa la tabla de frecuencias, se puede decir que los trabajadores están en desacuerdo con la afirmación que hace referencia a la realización de una cantidad excesiva de trabajo.

Pregunta 29: Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	31	17,2
	De acuerdo	99	55,0
	En desacuerdo	43	23,9
	Totalmente en desacuerdo	7	3,9
	Total	180	100,0

Tabla N° 63: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 29.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	2,14
	Moda	2
	Desviación típica	,741

Tabla N° 64: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 29.

La tabla de frecuencias anteriormente presentada, indica que el 55% de las frecuencias de la pregunta 29 está contenida en la alternativa “de acuerdo”.

Se puede decir que los encuestados poseen el tiempo adecuado para la realización de su trabajo.

Pregunta 30: Siento estabilidad laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	62	34,4
	De acuerdo	88	48,9
	En desacuerdo	17	9,4
	Totalmente en desacuerdo	13	7,2
	Total	180	100,0

Tabla N° 65: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 30.

Estadísticos		
N	Válidos	180
	Perdidos	0
	Media	1,89
	Moda	2
	Desviación típica	,849

Tabla N° 66: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 30.

El 48,9% de los encuestados manifiesta sentir estabilidad laboral. Así lo indica la moda presente en la tabla anterior, correspondiente a la alternativa "de acuerdo".

Pregunta 31: Mi jefe está preocupado del bienestar de su equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	54	30,0
	De acuerdo	79	43,9
	En desacuerdo	33	18,3
	Totalmente en desacuerdo	13	7,2
	Total	179	99,4
Perdidos	Sistema	1	,6
	Total	180	100,0

Tabla N° 67: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 31.

Estadísticos		
N	Válidos	179
	Perdidos	1
	Media	2,03
	Moda	2
	Desviación típica	,883

Tabla N° 68: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 31.

Los funcionarios manifestaron estar de acuerdo con la frase que indica la preocupación del bienestar del equipo de trabajo por parte del jefe. Así lo indica la moda, que hace referencia a la alternativa "de acuerdo", que contiene el 43,9% de los datos reunidos.

## Ítem VI: Bienestar material

Pregunta 32: ¿Considera que usted posee los recursos materiales suficientes para un óptimo desarrollo de su vida cotidiana?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No los poseo	4	2,2
	No poseo los suficientes	42	23,3
	Poseo casi la totalidad	78	43,3
	Si los poseo (todos los necesarios)	54	30,0
	Total	178	98,9
Perdidos	Sistema	2	1,1
	Total	180	100,0

Tabla N° 69: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 32.

Estadísticos		
N	Válidos	178
	Perdidos	2
	Media	3,02
	Moda	3
	Desviación típica	,795

Tabla N° 70: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 32.

Como indica la tabla de frecuencias y la moda, en la tabla anterior. La mayor cantidad de frecuencias corresponde a la alternativa “poseo casi la totalidad”, con un 43,3%.

De esta manera, se puede decir que los funcionarios del hospital poseen un nivel de conformidad aceptable respecto de su posesión de bienes, tal como ellos lo mencionaron en sus respuestas.

Pregunta 33: ¿Cuál considera usted que es su nivel de endeudamiento? (gastos básicos, créditos con casas comerciales o entidades bancarias)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	0% - 25% total del sueldo	71	39,4
	25% - 50% total del sueldo	46	25,6
	50% - 75% total del sueldo	36	20,0
	75% ó más del total del sueldo	23	12,8
	Total	176	97,8
Perdidos	Sistema	4	2,2
	Total	180	100,0

Tabla N° 71: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 33.

Estadísticos		
N	Válidos	176
	Perdidos	4
	Media	2,06
	Moda	1
	Desviación típica	1,06

Tabla N° 72: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 33.

Según indica la moda, la alternativa "0% - 25% del total del sueldo" congrega el 39,4% del total de respuestas recabadas, esto indica que el nivel de endeudamiento de los funcionarios de la institución corresponde al nivel más bajo establecido.

##### 5. Análisis cualitativo por dimensiones

- **Apoyo social:** En vista del análisis estadístico realizado, se puede decir que en los equipos de trabajo o en los funcionarios del Hospital Santiago Oriente existe una cohesión interna. Ya que ellos declararon que pueden recibir ayuda de otros colegas o superiores, además, de compartir ideas y creencias. En este sentido se observa cierta disposición para colaborar entre sus compañeros de trabajo más cercanos (entre unidades o servicios) brindando seguridad emocional y un bienestar integral.
- **Bienestar físico:** El análisis estadístico es positivo, en vista que indica que la salud física de los funcionarios de la institución es buena, esto coincide con la ausencia de dificultad para realizar actividades relacionadas con su trabajo o vida cotidiana.  
También, se puede decir que las tareas que se desempeñan requieren un alto esfuerzo físico. Así mismo existe un agotamiento en los funcionarios, esto puede estar provocado por la exigencia que significa el trabajo por turnos, donde deben desempeñarse en un puesto de trabajo dinámico, activo y demandante respecto de la atención a los usuarios.
- **Bienestar emocional:** El análisis de esta dimensión es positivo, en vista de que los funcionarios manifestaron no presentar problemas emocionales que dificulten su desempeño laboral, así también no presentan estados constantes de nerviosismo ni tampoco se han sentido agobiados o superados en su trabajo. Es más, se debe destacar el hecho de que disfrutaban las actividades que realizan en la

institución. La salud emocional de los trabajadores es buena y adecuada según su ambiente laboral; lo anterior se ve influenciado considerablemente por el apoyo emocional que poseen.

- Desarrollo personal y laboral: El desarrollo personal de los funcionarios está marcado positivamente, puesto que manifestaron una alta satisfacción respecto de cómo se desempeñan en su vida cotidiana además, de sentirse útiles en ésta. Laboralmente, se puede mencionar que buscan un desarrollo personal (realizarse como individuo) y profesional (desarrollar habilidades profesionales) desempeñando su trabajo; finalmente, poseen la tolerancia necesaria para desarrollarse adecuadamente en un ambiente donde se relacionan con otros profesionales y usuarios de la institución.
- Estrés: Se puede decir que los funcionarios de la institución no presentan altos niveles de estrés, esto se puede evidenciar en distintos elementos: existe un reconocimiento y una valoración de los esfuerzos y el trabajo de las personas, que es acompañado de un respeto recíproco entre colegas y personas con puestos superiores

Además, las personas que se desempeñan en la institución poseen la capacidad para decidir cómo realizan sus tareas, también de poder tomar sus propias decisiones, es decir, tener la capacidad ser proactivo. Esto se traduce en un aprendizaje activo para el funcionario ya que éste debe estar en un constante perfeccionamiento de sus conocimientos, desarrollando nuevas habilidades respecto de su área de desempeño. También es necesario mencionar que las personas que trabajan dentro de la institución sienten estabilidad laboral, favoreciendo la seguridad de ellos.

Respecto de las demandas negativas del trabajo, se puede decir que éstas no se presentan dificultando el quehacer del trabajador, ya que a pesar de que las tareas demandan un desempeño rápido de la persona, éstas cuentan con el tiempo suficiente para su consecución.

Esto se traduce en que la institución no requiera que el funcionario se desempeñe fuera de su horario de trabajo, así también el hospital no demanda tareas que requieran una cantidad excesiva de trabajo por parte del funcionario.

- Bienestar material: El bienestar material de los funcionarios se guía en base a la posesión de bienes materiales y a su endeudamiento. Según esto es necesario recalcar que una minoría considerable manifestó no poseer los recursos suficientes para un desarrollo óptimo en su vida. Se puede mencionar que en lo que respecta a bienes materiales, los funcionarios poseen al menos los suficientes para su bienestar.

El nivel de endeudamiento de los funcionarios en el hospital es considerado bueno, ya que no superan en su mayoría el 50% de sus ingresos. Es importante mencionar que al menos un tercio si presenta un nivel preocupante de endeudamiento.




#### 6. Análisis por estamento: porcentaje de respuesta por alternativa

La siguiente tabla contiene el porcentaje de respuestas que obtuvo cada alternativa, según los distintos estamentos (revisar leyenda), el análisis será comparativo entre éstos y por ítems.

Pta	Alternativa A			Alternativa B			Alternativa C			Alternativa D			Alternativa E		
1	40,2	34,4	61,8	43,8	65,6	38,2	11,6	0	0	4,5	0	0			
2	16,1	31,3	23,5	61,6	56,3	61,8	18,8	12,5	14,7	3,6	0	0			
3	20,7	28,1	29,4	62,2	46,9	55,9	12,6	25	14,7	4,5	0	0			
4	17	12,5	14,7	57,1	65,6	58,8	24,1	18,8	23,5	1,8	3,1	2,9			
5	56,3	61,9	47,1	28,6	25	44,1	15,2	31	8,8	0	0	0			
6	3,6	3,1	6,1	43,8	37,5	57,6	42	46,9	30,3	10,7	12,5	6,1			
7	55,4	62,5	51,5	33	31,3	30,3	10,7	6,3	18,2	0,9	0	0			
8	2,7	0	3	20,7	15,6	21,2	54,1	62,5	60,6	22,5	21,9	15,2			
9	1,8	6,3	0	12,5	12,5	15,2	43,8	62,5	54,5	42	18,8	30			
10	47,7	53,1	36,4	42,3	40,6	57,6	6,3	6,3	3,0	3,6	0	3			
11	66,7	59,4	78,8	29,7	37,5	21,2	2,7	3,1	0	0,9	0	0			
12	77,3	78,1	90,9	21,8	18,8	9,1	0,9	3,1	0	0	0	0			
13	42,3	50	32,4	39,6	37,5	58,8	12,6	6,3	2,9	4,5	0	5,9	0,9	6,3	0
14	41,1	46,9	41,2	37,5	46,9	44,1	11,6	6,3	5,9	6,3	0	2,9	3,6	0	5,9
15	3,6	9,4	2,9	14,5	6,3	17,6	51,8	56,3	64,7	30	28,1	14,7			
16	5,7	0	8,8	16	28,1	29,4	51,9	46,9	32,4	26,4	25	29,4			
17	39,1	46,9	35,3	50	43,8	55,9	6,4	6,3	8,8	4,5	3,1	0			
18	32,4	50	47,1	59,5	46,9	50	6,3	3,1	2,9	1,8	0	0			
19	52,7	59,4	52,9	35,7	37,5	38,2	7,1	3,1	2,9	4,5	0	5,9			
20	32,1	47,8	23,5	48,2	43,8	50	14,3	12,5	26,5	5,4	0	0			
21	26,1	28,1	26,5	41,4	50	44,1	21,6	21,9	26,5	10,8	0	2,9			
22	57,1	68,8	64,7	37,5	31,3	32,4	5,4	0	0	0	0	2,9			
23	7,1	25	17,6	39,3	62,5	52,9	42,9	12,5	26,5	10,7	0	2,9			
24	40,5	56,3	67,6	53,2	43,8	29,4	6,3	0	2,9	0	0	0			
25	14,3	19,4	17,6	43,8	71	58,8	39,9	9,7	20,6	8	0	2,9			
26	45,5	43,8	55,9	44,6	40,6	35,3	8	15,6	8,8	1,8	0	0			
27	28,8	3,1	17,6	45	56,3	35,3	22,5	34,4	35,3	3,6	6,3	11,8			
28	5,5	15,6	11,8	38,5	25	44,1	45	56,3	38,2	11	3,1	5,9			
29	23,2	9,4	5,9	50,9	59,4	61,8	24,1	25	23,5	1,8	6,3	8,8			
30	34,8	31,3	35,3	49,1	53,1	44,1	7,1	12,5	14,7	8,9	3,1	5,9			
31	33,3	28,1	23,5	40,5	37,5	64,7	16,2	31,3	8,8	9,9	3,1	2,9			
32	2,7	21,9	2,9	21,8	0	29,4	40,9	59,4	38,2	34,5	18,8	24,4			
33	32,1	65,6	45,5	26,6	21,9	27,3	25,7	9,4	15,2	15,6	3,1	12,1			

Tabla N° 73: Porcentaje de respuestas por alternativas según cada estamento.

Leyenda

	Técnicos y auxiliares
	Médicos, químicos y cargos en extinción
	Administrativos, profesionales y directivos

- Apoyo social: A pesar de que existe una coincidencia entre la concentración de respuestas de los tres estamentos, respecto de la cohesión interna de los trabajadores. Es importante destacar que el estamento de técnicos y auxiliares fue el único que manifestó, en ciertos casos, no compartir con las afirmaciones de las preguntas del ítem apoyo social.
- Bienestar físico: En base a las respuestas obtenidas y a la comparación realizada entre los estamentos. No se destaca una

diferencia entre la acumulación de respuestas, es decir, existe una opinión transversal respecto del bienestar físico.

- Bienestar emocional: En este ítem no se presentaron mayores diferencias respecto de las respuestas de los distintos estratos.
- Desarrollo personal y laboral: Según lo analizado en este ítem, no existe una diferencia significativa de opinión respecto a la percepción que tienen las personas en lo que se refiere al desarrollo de la vida personal y el ambiente laboral.
- Estrés: En este ítem no existen diferencias significativas entre las respuestas de los distintos estratos, sin embargo, es necesario mencionar algunas que se presentan: a diferencia de los otros estratos, el de médicos, químicos y cargos en extinción no se sienten presionados para trabajar fuera de su horario de trabajo; el estamento de técnicos y auxiliares manifestó que sus tareas no le permiten tomar sus propias decisiones y decidir cómo realizar su trabajo, así mismo presentan tareas con mayor esfuerzo físico, finalmente también declaran tener el tiempo suficiente para terminar sus labores. Todo lo anterior en comparación con los estratos restantes.
- Bienestar material: Al comparar la acumulación de respuestas en la pregunta que hace alusión a la posesión de recursos materiales suficientes para una adecuada vida cotidiana, cabe destacar que el estamento de médicos, químicos y cargos en extinción concentra una mayor acumulación de respuestas en la alternativa “no los poseo” (21,9%), presentando una diferencia significativa respecto de los otros dos. Así mismo es necesario mencionar que la comparativa de estamentos respecto del endeudamiento indica que técnicos y auxiliares presentan mayores niveles de endeudamiento. Por otra parte, los médicos, químicos y cargos en extinción, son los que presentan menos endeudamiento; es necesario destacar una diferencia en el valor de las remuneraciones.

## 7. Conclusiones

Respecto de las conclusiones asociadas a la teoría se puede mencionar que: una vez realizada la revisión bibliográfica el concepto de Calidad de Vida Laboral efectivamente es multidimensional, sin embargo, es necesario contextualizarlo de acuerdo a un espacio y tiempo determinado, puesto que la realidad es dinámica y ésta afecta al concepto dependiendo del área donde se vincule.

Así mismo, la Calidad de Vida Laboral posee elementos subjetivos como es el nivel de satisfacción que tienen las personas con su estilo de vida, y objetivos que se relacionan, de igual manera con el vínculo que poseen con su institución de trabajo, en vista de las obligaciones recíprocas que poseen ambas partes. Esto es importante considerarlo al momento de realizar una intervención profesional, puesto que es necesario elaborar métodos que permitan indagar en los distintos elementos (subjetivos y objetivos) que posee la Calidad de Vida Laboral, evitando errores que puedan generar como producto intervenciones que no sean adecuadas a la realidad local.

Los modelos teóricos de estrés no se utilizaron en un sentido estricto respecto del planteamiento original del modelo (predicción de enfermedades), son solamente referentes para evaluar factores de riesgo asociados al estrés laboral, así también estima condiciones sociales y organizacionales. También permitieron, en el caso del modelo demanda-control, orientar ciertos elementos asociados a la metodología, como el análisis por estamentos y la elaboración de los lineamientos.

En base a lo anterior, esta estrategia fue adecuada en vista de su propósito.

Para el apartado de metodología se destaca el hecho del cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación, gracias a la selección adecuada de la muestra. El muestreo estratificado proporcional permitió obtener la representatividad necesaria, en cada

estamento de funcionarios, para entregar elementos que aporten a la validez del estudio.

También fue fundamental el instrumento de recolección de datos, elaborado a partir de la articulación de distintos instrumentos asociados a la temática y a los modelos teóricos utilizados, además del aporte de los autores con preguntas generadas por ellos. La elaboración de un instrumento a partir de otros ya existentes, permitió entregar un sustento científico que avala el instrumento utilizado por los investigadores.

El aporte de la investigación realizada para el Trabajo Social, se relaciona con la construcción de una definición adecuada al contexto laboral, estableciendo una aplicación importante al área de la salud; desde los elementos teóricos y metodológicos propios del Trabajo Social, de esta manera se sitúa sobre la mesa el sentido de nuestra profesión, que es aportar al bienestar de las personas, en este caso, en área laboral.

En la intervención comunitaria desde un Departamento de Recursos Humanos, el quehacer profesional está orientado a promover el empoderamiento, abrir y potenciar canales de comunicación, la valorización del trabajo, fomentar espacios de relaciones personales no profesionales y favorecer la retroalimentación, y a elevar el bienestar de los funcionarios, mejorando la productividad de éstos.

Entre los roles profesionales que desempeñaron los autores fue de investigador social, en pro del bienestar a largo plazo de los funcionarios, interviniendo desde la Calidad de Vida Laboral.

Gracias a la experiencia asociada al presente estudio, es posible visualizar ciertos elementos que se relacionan con la profesión: el trabajo realizado se presenta como un ejercicio inicial que orienta futuras investigaciones e intervenciones, esto evidencia la constante necesidad de los Asistentes Sociales de perfeccionarse y desarrollarse profesionalmente en distintas áreas.

Así mismo, la investigación, contribuye a promover la profesión y revalorizarla, ya que en el mundo actual esto se presenta como una necesidad y un desafío constante para los profesionales del mañana.

En vista del análisis de los elementos anteriores, los autores consideran que ser Asistente Social implica vivir en el arte del Trabajo Social; conlleva un estilo de vida y una actitud frente a la realidad, en vista de que nuestra profesión es *plástica*, dada su complejidad, posibilidades ilimitadas de desarrollo y capacidad de adaptación. Esto implica que la disciplina está sujeta a realidades en constante cambio, por lo que necesita adecuarse a éstas. Así también se puede recordar los inicios históricos del Trabajo Social: teniendo en cuenta las características de la relación práctica social – teoría – método en el ámbito profesional, se puede mencionar: “la dinámica propia de la realidad social, está en permanente modificación y cambio. El elemento de proceso del método intenta adecuarse a ésta característica. Es fundamental en este aspecto, la flexibilidad que debe tener el método en todas sus etapas”. (N. Aylwin, M. Jiménez, M. Quesada, 1999).

Es preciso aclarar que la idea de *plasticidad* mencionada anteriormente corresponde a puntos de vista históricos del Trabajo Social, sin embargo, no se plantea como excluyente de las concepciones actuales, sino más bien bajo una visión integradora y renovadora.

Finalmente y, en vista del análisis anterior, se puede decir que los autores del presente trabajo y los profesionales de nuestra Escuela, cuentan con la formación necesaria para poder moldear la profesión según los distintos requerimientos de la sociedad.

## *Capítulo V*

# *Propuesta programática:*

*Lineamientos para el Programa de Calidad de Vida Laboral  
del Hospital Santiago Oriente “Doctor Luis Tisné Brousse”*

## 1. Objetivo

“Contribuir al desarrollo de un bienestar íntegro y perdurable de los funcionarios de la institución, a través de la promoción y prevención de un medioambiente laboral saludable, tanto físico, como social y psicológico buscando mejorar las condiciones de salud, bienestar y productividad”

## 2. Condiciones que favorezcan el logro del objetivo

- La participación y compromiso de cada centro de responsabilidad es necesaria, en función de que se logren los objetivos y metas propuestas para el mejoramiento de la calidad de vida laboral.
- La participación del funcionario es necesaria para la generación de ambientes laborales propicios para la productividad, la salud y el bienestar individual y colectivo.
- Las prácticas que se utilicen para contribuir a una mejor calidad de vida de los funcionarios y sus familias, deben ser registrables y medibles para producir mejoras y transferencias de aprendizajes en el personal.
- Es necesario cuidar los recursos invertidos en la calidad de vida de los trabajadores. Para esto se requiere establecer mecanismos que permitan conocer y fomentar las prácticas más efectivas en función del vínculo costo-efectividad de esta materia.

## 3. Lineamientos para el programa de calidad de vida laboral: promoción y prevención

La siguiente propuesta configura los lineamientos que presentan los autores para política de calidad de vida laboral del Hospital Santiago Oriente “Doctor Luis Tisné Brousse”.

Estos buscan intervenir en los ambientes en que se desarrolla el funcionario de la institución, promoviendo elementos que afecten positivamente en su calidad de vida laboral.

Ambiente Laboral

Ambiente Laboral	Apoyo social	<b>Oportunidades de vinculación:</b> fomentar espacios que consideren momentos de camaradería, intimidad, franqueza y transmisión del conocimiento técnico adquirido, promoviendo la confianza entre los miembros del equipo de trabajo
	Bienestar físico	<b>Salud física en el Trabajo:</b> Integridad física y expectativas de vida saludable, prevención de enfermedades como: adicción al alcohol y las drogas, enfermedades asociadas al trabajo y a estilos de vida dañinos para la salud
		<b>Condiciones sanitarias y ambientales en los lugares de trabajo:</b> aportar al cumplimiento progresivo de planes de mejoras basados en prioridades establecidas por criterios internos
	Bienestar emocional	<b>Integración social en la organización:</b> eliminación de barreras jerárquicas nocivas, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios
	Estrés	<b>Reglamentación:</b> se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias (siendo un mecanismo que aporte a un clima democrático)
	Desarrollo personal y laboral	<b>Desarrollo de las capacidades:</b> proporcionar oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos del trabajador, fomentar su autonomía, autocontrol y obtener formación, a través del perfeccionamiento
	Bienestar material	<b>Beneficios institucionales:</b> entrega de beneficios a los funcionarios en vista de sus necesidades y la capacidad institucional

## Ambiente Personal

Ambiente Personal	Apoyo social	<b>Promoción de relaciones interpersonales:</b> promover el fortalecimiento de los vínculos personales de los funcionarios
	Bienestar físico	<b>Promoción de una vida sana:</b> promover las actividades que aporten al bienestar físico, a través de actividades que involucren el desempeño físico y recreacional
	Bienestar emocional	<b>Ambiente saludable:</b> respeto al trabajo de los otros, evitando un lenguaje ofensivo como por ejemplo: gritos, descalificaciones y estridencias. Promoviendo la comprensión entre pares
	Estrés	<b>Deberes y desempeño profesional:</b> delimitación de tareas y objetivos, coherencia entre rol y las actividades. Coherencia en los puestos de trabajo y autonomía en la toma de decisiones
	Desarrollo personal y laboral	<b>Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:</b> proporcionar posibilidades de carrera en la organización, crecimiento y desarrollo personal y seguridad en el empleo
	Bienestar material	<b>Distribución responsable del ingreso:</b> educación de gestión del presupuesto familiar y otros

## Ambiente Familiar y Social

Ambiente Familiar y Social	Apoyo social	<b>Vida laboral y personal:</b> el trabajo no debe absorber todo el tiempo y toda la energía del trabajador, es perjudicial para su vida familiar, social y personal
		<b>Desarrollo familiar:</b> facilidades para el logro de metas familiares vinculadas a la vida familiar, tales como: la educación de los hijos; y estilos de vida saludables que apuntan a una plena convivencia familiar, como programas de aprendizaje enfocados a las relaciones intrafamiliares sanas
	Bienestar físico	<b>Salud familiar:</b> promoción de la salud integral familiar y prevención de enfermedades, tales como: adicciones a sustancias tóxicas, enfermedades de alto riesgo producidas por hábitos alimenticios, sedentarismo, entre otras
		<b>Deporte y Recreación:</b> promoción de estilos de vida saludable
	Bienestar emocional	<b>Recreación y cultura:</b> promoción de estilos de vida saludable enfocados en a los vínculos familiares, amistades y cercanos fomentando la participación en actividades culturales y recreativas
	Estrés	<b>Dinámica familiar saludable:</b> fomentar y promover dinámicas familiares positivas, a través de la escucha activa, delimitación de roles para evitar o reparar relaciones conflictivas
	Desarrollo personal y laboral	<b>Educación y cultura:</b> facilitar el aprendizaje para que los trabajadores y su familia aprovechen las oportunidades de desarrollo educacional, cultural y de participación que les brinda la sociedad actual
	Bienestar material	<b>Bienestar integral:</b> entrega de beneficios sociales y orientación enfocados en la familia, en temas relacionados con: acceso a la salud, vivienda y recreación, entre otros

## Bibliografía

- Adams, J.S. 1965. Inequity in social exchange. *Adv. Exp. Soc. Psychol.* 62:335-343.
- Aylwin N, Jiménez M, Quesada M. Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social. Sexta Edición, 1999. Pp. 24.
- Barranco Carmen. Trabajo Social, Calidad de Vida y estrategias resilientes. *Portularia*, Vol. IX, Núm. 2, 2009, pp. 133-145. Universidad de Huelva. España.
- Bravo S., R. (1979). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. España: Editorial Paraninfo.
- Bueno FJ, Celma C. "Salud laboral en el entorno hospitalario". *Todo hospital.* 1999; 155: 199-203.
- Doris Cardona A, Hector Byron Agudeo, Construcción social del concepto calidad de vida, 2005.
- Freudenberger, H. (1998). «Stress and Burnout and their implication in the Work Environment». *Encyclopedia of occupational health and safety*, vol. I. Geneva: International Labour Office
- Gálvez, R. "Unidades clínicas: gestión operativa e instrumentos de práctica clínica". En: *Curso Experto Universitario en Gestión de Unidades Clínicas. Módulo 6. Desarrollos organizativos de gestión clínica.* UNED, ISCIII, ENS, 1999.
- González P, Pereiro JM, Bravo MJ. "Calidad de vida laboral", En: Peiró JM y Prieto F. Editores. *Tratado de psicología del trabajo. Vol.II: la actividad laboral en su contexto.* Madrid: síntesis, 1996; 161-186.
- Gracia F, Peiró KM, Ramos J. "Aspectos temporales del trabajo". En: Peiró JM y Prieto F, Editores. *Tratado de psicología del trabajo. Vol.I: La actividad laboral en su contexto.* Madrid: Síntesis, 1996, 36-91.
- Grecia F, González P, Peiró JM. "El trabajo en relación con otros ámbitos de la vida". En: Peiró JM y Prieto F, Editores. *Tratado de psicología del trabajo. Vol.II: Aspectos psicosociales del trabajo.* Madrid: Síntesis, 1996; 187-223.
- Holmes, T.H. y Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research.* En *Evaluación de Factores Psicosociales en el Entorno Laboral.* Lourdes Luceño Moreno, Jesús

Martín García, Marian Jaén Díaz Eva M<sup>a</sup> Díaz Ramiro Facultad de Psicología. eduPsykhé, 2005, Vol. 4, No. 1, 19-42. Universidad Complutense de Madrid, 2005.

- Ivancevich JM, Lorenzi O, Skinner SJ, Crosby PB. "Gestión, Calidad y Competitividad". Madrid: Irwin, 1996.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life. En: Estrés Laboral enemigo silencioso de la Salud Mental y la satisfacción con la Vida. Isabel Cristina Marulanda Ruiz, 2007.
- Lazarus, R. S., y Cohen, J. B. (1977). Environmental Stress. En Evaluación de Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. Lourdes Luceño Moreno, et. al, 2005.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Cuarta Edición; 1998.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Programa Envejecimiento y Ciclo Vital. Envejecimiento activo: un marco político. Rev Esp Geriatr Gerontol 2002; 37(S2): 74-105.
- Padierna JA, Padierna JL. "El estrés en las profesiones sanitarias". Gaceta Médica de Bilbao. 1988; 85: 149-154.
- Peiró JM., Salvador A. Desencadenantes del Estrés Laboral. España: Editorial UDEMA S. A; 1992.
- Pérez E, Saavedra MI. "Motivación y satisfacción. Políticas de incentivación". En: Curso Experto Universitario en gestión de Unidades Clínicas. Módulo 5. Desarrollo directivo y recursos humanos UNED, ISCIII, ENS 1999.
- Pérez E. "Dirección y funciones directivas" En: Curso Experto Universitario en Gestión de Unidades Clínicas. Módulo 5. Desarrollo directivo y recursos humanos. UNED, ISCIII, ENS, 1999.
- Rafael Echeverría, "Ontología del lenguaje". Pág. 30, Lom Ediciones S.A, 2005.
- Salanova M, Hontangas PM, Pireo JM. "Motivación laboral". En: Peiró JM y Prieto F, Editores. Tratado de psicología del trabajo. Vol.I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis, 1996; 36-91.

- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions Journal of Occupational Health Psychology. En: Estrés Laboral enemigo silencioso de la Salud Mental y la satisfacción con la Vida. Isabel Cristina Marulanda Ruiz, 2007.

## Anexos

### Anexo N° 1:

Encuesta de Calidad de Vida Laboral y Factores Estresores

Estamento: \_\_\_\_\_ Sexo 

M	F
---	---

 Edad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

### Instrucciones:

Las preguntas que se presentan a continuación se refieren a lo que usted piensa y siente acerca de su salud, sus respuestas permitirán saber cómo se encuentra usted y hasta qué punto es capaz de realizar sus actividades laborales, esto permitirá determinar su nivel de calidad de vida laboral y, además, los factores estresores que se relacionan con su desempeño laboral.

Conteste cada pregunta como se indica, si no está seguro/a de cómo responder, por favor consulte al encuestador.

MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA
-----------------------------

### ÍTEM I: APOYO SOCIAL

- 1) Dentro de mi espacio laboral, ¿Hay personas con las que puedo contar para que me ayuden si realmente lo necesito?
  - a) En total acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) En total desacuerdo
  
- 2) Me siento parte de un equipo de personas que comparte mis ideas y creencias.
  - a) En total acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) En total desacuerdo

- 3) Mis compañeros de trabajo que me dan seguridad emocional y bienestar.
- a) En total acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) En total desacuerdo

#### **ÍTEM II: BIENESTAR FÍSICO**

- 4) En general, usted diría que su salud en su ambiente laboral es:
- a) Excelente
  - b) Buena
  - c) Regular
  - d) Mala
- 5) ¿Ha tenido dificultad para hacer su trabajo o actividades cotidianas a causa de su salud física?
- a) Sin dificultad
  - b) Dificultad leve
  - c) Dificultad moderada
  - d) Dificultad total (no realiza tareas)
- 6) ¿Se ha sentido agotado en su lugar de trabajo?
- a) Siempre
  - b) Muchas veces
  - c) Solo alguna vez
  - d) Nunca

#### **ÍTEM III: BIENESTAR EMOCIONAL**

- 7) ¿Ha tenido dificultad para realizar actividades relacionadas con su trabajo a causa de problemas emocionales?
- a) Sin dificultad
  - b) Dificultad leve

- c) Dificultad moderada
  - d) Dificultad total (deja de realizar actividades)
- 8) ¿Se ha notado constantemente agobiado o superado, en su ambiente laboral?
- a) Siempre
  - b) Muchas veces
  - c) Solo alguna vez
  - d) Nunca
- 9) En su ambiente laboral, ¿se ha notado constantemente nervioso?
- a) Siempre
  - b) Muchas veces
  - c) Solo alguna vez
  - d) Nunca
- 10) ¿Disfruta de sus actividades laborales normales de cada día?
- a) Siempre
  - b) Muchas veces
  - c) Solo alguna vez
  - d) Nunca

#### **ÍTEM IV: DESARROLLO PERSONAL Y LABORAL**

- 11) ¿Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas en su vida personal?
- a) Muy satisfecho
  - b) Moderadamente satisfecho
  - c) Poco satisfecho
  - d) Nada satisfecho

- 12) ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en su vida personal?
- a) Muy útil
  - b) Moderadamente útil
  - c) Poco útil
  - d) Nada útil
- 13) Con el trabajo busco realizarme como individuo.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 14) En mi trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
- 15) Me siento agredido cuando alguien cuestiona mis competencias y/o desempeño laboral.
- a) Siempre
  - b) Muchas veces
  - c) Solo alguna vez
  - d) Nunca

## **ÍTEM V: ESTRÉS**

Por favor, indique su **grado de identificación** con las siguientes afirmaciones según su ambiente laboral.

16) A menudo estoy presionado para desempeñarme fuera de mi horario de trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

17) Recibo el respeto que merezco de mis superiores.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

18) Recibo el respeto que merezco de mis colegas.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

19) Mi puesto de trabajo refleja adecuadamente mi formación profesional y habilidades.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

- 20) Considerando mis esfuerzos y logros, recibo el respeto y valorización que merezco en mi trabajo.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 21) Considerando mis esfuerzos y logros, mi reconocimiento es el adecuado (como por ejemplo, notas de merito).
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 22) Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 23) Mi trabajo me permite tomar la mayoría de las decisiones por mi mismo.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 24) Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidades.
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo

25) Mi trabajo me da mucha libertad para decidir cómo yo lo realizo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

26) Mi trabajo requiere que me desempeñe de manera muy rápida.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

27) Mi trabajo requiere mucho esfuerzo físico.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

28) Se me pide que haga una cantidad excesiva de trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

29) Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

30) Siento estabilidad laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

31) Mi jefe está preocupado del bienestar de su equipo de trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

#### **ÍTEM VI: BIENESTAR MATERIAL**

32) ¿Considera que usted posee los recursos materiales suficientes para un óptimo desarrollo de su vida cotidiana?

- a) No los poseo
- b) No poseo los suficientes
- c) Poseo casi la totalidad
- d) Si los poseo (todos los necesarios)

33) ¿Cuál considera usted que es su nivel de endeudamiento? (gastos básicos, créditos con casas comerciales o entidades bancarias)

- a) 0% - 25% del total del sueldo
- b) 25% - 50% del total del sueldo
- c) 50% - 75% del total del sueldo
- d) 75% ó más del total del sueldo

## Anexo N° 2: Índice tablas

	Página
Tabla N° 1: Dotación de personal, departamento de RR.HH	16
Tabla N° 2: Ingresos presupuestarios 2008-2010. Hospital Santiago Oriente	16
Tabla N° 3: Egresos presupuestarios 2008-2010. Hospital Santiago Oriente	17
Tabla N° 4: Cantidad de funcionarios por estrato a encuestar	44
Tabla N° 5: Tabla de frecuencias por sexo	50
Tabla N° 6: Frecuencias de edad por intervalo de la muestra	51
Tabla N° 7: Frecuencias de funcionarios por estamento	52
Tabla N° 8: Frecuencias correspondientes a pregunta número 1	53
Tabla N° 9: Estadísticos correspondientes a pregunta número 1	53
Tabla N° 9: Frecuencias correspondientes a pregunta número 2	54
Tabla N° 10: Estadísticos correspondientes a pregunta número 2	54
Tabla N° 11: Frecuencias correspondientes a pregunta número 3	54
Tabla N° 12: Estadísticos correspondientes a pregunta número 3	54
Tabla N° 13: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 4	55
Tabla N° 14: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 4	55
Tabla N° 15: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 5	56
Tabla N° 16: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 5	56
Tabla N° 17: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 6	56
Tabla N° 18: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 6	56
Tabla N° 19: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 7	57
Tabla N° 20: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 7	57
Tabla N° 21: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 8	57
Tabla N° 22: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 8	57
Tabla N° 23: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 9	58
Tabla N° 24: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 9	58
Tabla N° 25: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 10	58
Tabla N° 26: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 10	58
Tabla N° 27: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 11	59
Tabla N° 28: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 11	59
Tabla N° 29: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 12	60
Tabla N° 30: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 12	60
Tabla N° 31: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 13	60
Tabla N° 32: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 13	60
Tabla N° 33: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 14	61
Tabla N° 34: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 14	61
Tabla N° 35: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 15	61
Tabla N° 36: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 15	61
Tabla N° 37: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 16	62
Tabla N° 38: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 16	62
Tabla N° 39: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 17	62
Tabla N° 40: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 17	62
Tabla N° 41: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 18	63
Tabla N° 42: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 18	63
Tabla N° 43: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 19	63
Tabla N° 44: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 19	63
Tabla N° 45: frecuencias correspondientes a la pregunta número 20	64
Tabla N° 46: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 20	64
Tabla N° 47: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 21	64
Tabla N° 48: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 21	64
Tabla N° 49: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 22	65
Tabla N° 50: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 22	65
Tabla N° 51: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 23	65
Tabla N° 52: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 23	65
Tabla N° 53: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 24	66
Tabla N° 54: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 24	66
Tabla N° 55: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 25	66
Tabla N° 56: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 25	66

Tabla N° 57: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 26	67
Tabla N° 58: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 26	67
Tabla N° 59: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 27	67
Tabla N° 60: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 27	67
Tabla N° 61: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 28	68
Tabla N° 62: Dimensiones correspondientes a la pregunta número 28	68
Tabla N° 63: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 29	68
Tabla N° 64: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 29	68
Tabla N° 65: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 30	69
Tabla N° 66: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 30	69
Tabla N° 67: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 31	69
Tabla N° 68: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 31	69
Tabla N° 69: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 32	70
Tabla N° 70: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 32	70
Tabla N° 71: Frecuencias correspondientes a la pregunta número 33	70
Tabla N° 72: Estadísticos correspondientes a la pregunta número 33	70
Tabla N° 73: Porcentaje de respuestas por alternativas según cada estamento	74

### Anexo N° 3: índice de gráficos

	Página
Gráfico N° 1: Radio de acción Hospital Santiago Oriente	10
Gráfico N° 2: Organigrama Hospital Santiago Oriente	12
Gráfico N° 3: Organigrama Departamento de RR.HH	12
Gráfico N° 4: Gráfico de sectores por porcentaje de sexo	50
Gráfico N° 5: Histograma de edad con curva normal	51
Gráfico N° 6: Frecuencias de funcionarios por estamento en porcentajes	52

Anexo N° 4: licencia de uso instrumento SF-36



**NON-COMMERCIAL LICENSE AGREEMENT**  
**Office of Grants and Scholarly Research (OGSR)**

**License Number:** QM013984

**Effective Date:** May 22, 2012

**Licensee Name:** Sebastián Nicolás Rojas Martínez

**Licensee Address:** José Manuel Infante 7, apartment 1101, Providencia, Santiago de Chile.

**Approved Purpose:** Non-commercial academic research – Unfunded Student

**Study Name:** Diagnóstico social de los funcionarios del Hospital Santiago Oriente: Dr. Luis Tisné Brousse

**Royalty Fee:** None, because this License is granted in support of the non-commercial Approved Use below

**Other Definitions:** As indicated on Appendix B "License Agreement – Details", including without limitation: Licensed Surveys, Modes, Fees, Administrations, Services, Approved Languages and (if applicable) License Term

Licensee accepts and agrees to the terms of this Non-Commercial License Agreement (the "Agreement") from the Office of Scholarly Grants and Research (OGSR) of OptumInsight Life Sciences, Inc. (f/k/a QualityMetric Incorporated) ("OptumInsight") as of the Effective Date.

Subject to the terms of this Agreement, including the OptumInsight Non-Commercial License Terms and Conditions attached as Appendix A: (a) OptumInsight grants to Licensee, and Licensee accepts, a non-exclusive, non-transferable, non-assignable, non-sublicensable worldwide license to use, solely for the Approved Use and during the License Term, the Licensed Surveys in the authorized Modes and Approved Languages indicated on Appendix B and to administer the Licensed Surveys only up to the Approved Administrations (and to make up to such number of exact reproductions of the Licensed Surveys necessary to support such administrations) in any combination of the specific Licensed Surveys and Approved Languages and Modes and to use any related software provided by OptumInsight and (b) Licensee agrees to pay the Fee and other applicable charges in accordance with the attached invoice.

Capitalized terms used in this Agreement and not otherwise defined herein shall have the meanings assigned to them in Appendix A. The appendices attached hereto are incorporated into and made a part of this Agreement for all purposes.

EXECUTED, as of the Effective Date, by the duly authorized representatives as set forth below.

**OptumInsight Life Sciences, Inc.**

[OptumInsight]

Signature: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Title: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

**Sebastián Nicolás Rojas Martínez**

[Licensee]

Signature: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Title: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Filename: TEMPUSE-OGSR Unfunded Student LA DRAFT MAY2012.doc



an OptumInsight company

Lic. No.: QMXXXXXX  
Template: OGSR Unfunded Student LA - 2011-01-28

Client Name

Page 1 of 5