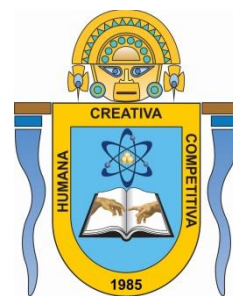




UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



ESCUELA DE POST GRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**Para Optar el Grado de Magister con mención en Gerencia en
Servicios de Salud**

**EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL “ALMANZOR
AGUINAGA ASENJO” CHICLAYO - 2015.**

AUTORA:

LIC.ENF. GONZALES CASTILLO, ARACELI DEL MILAGRO

ASESORA:

Dra. TAMAYO PALACIOS, MARIA SOFIA

CHICLAYO - PERU

2016

TITULO DE INVESTIGACIÓN:

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL “ALMANZOR AGUINAGA ASENJO” CHICLAYO - 2015.

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister con mención en Gerencia en Servicios de Salud.

Lic.Enf. GONZALES CASTILLO, Araceli Del Milagro

AUTORA

Dra. TAMAYO PALACIOS, María Sofía
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:

Dr. VILLEGAS CHIROQUE, Miguel
PRESIDENTE

Dr. RIVAROLA ROVEGNO, César
SECRETARIO

DRA. HENDE SANTOLAYA, María del Rocío
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios Padre Todopoderoso por darme vida, salud y bendición para realizar cada una de mis perspectivas personales y profesionales.

A Mi amado esposo Miguel Ángel, por su apoyo incondicional, por comprender mi labor sacrificada, gracias por ser mi amigo.

A Mis hijas Araceli y Adriana por ser el motivo inspirador de cada una de mis metas, gracias a ustedes mis niñas, por ser el regalo más hermoso que Dios me dio.

A Mi madre Manuela por sus sabios consejos y el gran amor que me brinda durante todos estos años de mi vida.

A Mi suegra Libia por su gran bondad, por ser mi segunda madre, gracias por su apoyo.

ARACELI

AGRADECIMIENTO

Dios Padre Todopoderoso, mi creador por iluminar siempre mi camino para crecer como persona y profesionalmente y ponerme al servicio de la humanidad.

Todos los docentes que formaron parte de mi preparación durante la maestría, gracias por sus aportes que estoy segura que me servirán para mi vida laboral.

Mi Asesora Dra. Sofía Tamayo, por su paciencia y empeño en que se lleve a cabo la culminación del desarrollo de la presente tesis.

ARACELI

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las principales entidades empresariales están innovando las políticas de calidad de vida en la empresa y sus prácticas para hacerse cargo de las necesidades de todos los empleados, como una forma de apoyar los objetivos del negocio y de captar a los mejores talentos.

El Trabajo es la fuente esencial de la calidad de vida y, a la vez, un elemento intrínsecamente relevante dentro de esta. No hay calidad de vida sin trabajo, por tal motivo se evaluó el Clima organizacional y su relación con la Calidad de vida laboral en el servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” en la ciudad de Chiclayo.

Es así como surge la investigación denominada: EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL “ALMANZOR AGUINAGA ASENJO” CHICLAYO - 2015.

Por lo que se asumió como problema de investigación ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Chiclayo, 2015?, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el Clima organizacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, para lo cual se trazaron los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de Clima organizacional de mayor predominio en general y según dimensiones, determinar el nivel de Calidad de Vida laboral de mayor predominio en general y según dimensiones, determinar la relación que existe entre los niveles de Clima organizacional y las variables socio-laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, Tiempo en la institución, Tiempo en el Servicio, Profesión), determinar la relación que existe entre los niveles de Calidad de vida laboral y las variables socio-laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, Tiempo en la institución, Tiempo en el Servicio, Profesión).

Así, la tesis de maestría se encuentra estructurada en cuatro partes debidamente explicadas para su mayor comprensión.

Capítulo I, El problema de la investigación, en el que se expone el planteamiento del problema, en un contexto y espacio determinado, la formulación del mismo, justificación de la investigación; los objetivos tanto general como específicos. Capítulo II, El marco teórico científico, el mismo que está referido a los fundamentos teóricos de la investigación mediante la presentación de las teorías y bases conceptuales, así como los antecedentes de estudio, las hipótesis, las variables y su Operacionalización, definición conceptual y operacional de las mismas. Capítulo III, En el marco metodológico de la investigación, se presentan, el tipo de estudio y diseño correspondiente, la población y muestra participante; así como los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y de recolección de datos, los métodos de análisis de la información que se emplearon en la misma. Capítulo IV, Los resultados de la investigación, donde se expone la descripción y de resultados obtenidos en la investigación los mismos que se presentan en cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión. De otro lado se exponen las principales conclusiones y recomendaciones asumidas y admitidas respectivamente en la investigación. Así también se presentan las referencias bibliográficas consultadas, utilizadas y consignadas según el estilo de redacción sugerida en el protocolo de la universidad, además de los anexos elaborados y obtenidos en el trabajo investigativo.

RESÚMEN

La investigación se desarrolló con la finalidad de Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”

La investigación desarrollada fue de tipo Descriptivo - Comparativo - Correlacional, diseño No- Experimental, se trabajó con una población total de 98 trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo. Se empleó una encuesta estructurada conformada por 5 dimensiones; (Clima Organizacional: identificación con la identidad, liderazgo y control, comunicación, estímulo, y desarrollo personal. Calidad de vida: motivación dirección, ambiente laboral y condiciones de organización general).

Dentro de los principales resultados se denota según la prueba Chi cuadrado que existe dependencia significativa [$\chi^2=27,737$; $gl=4$; $p=0,000$] entre el Clima organizacional y la Calidad vida Laboral; según la d de Somer, esta relación es directa ($d=0,377$; $p=0,000$), es decir, cuanto mayor sea el nivel de Calidad de vida laboral, mayor será el nivel de percepción del Clima organizacional en el servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.

Finalmente, entre las principales conclusiones se denota que, la calidad de vida laboral de los trabajadores, se relaciona directamente con el Clima organizacional que existe en el servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.

Palabras claves: Clima organizacional, Calidad de vida laboral.

ABSTRACT

The research was conducted in order to determine the relationship between organizational climate and quality of working life in the emergency service workers National Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo"

Developed research was descriptive - Comparative - correlational, No-Experimental design, we worked with a total population of 98 emergency service workers National Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo. A structured survey consists of 5 dimensions was used; (Organizational Climate: identification with identity, leadership and control, communication, encouragement, personal development and quality of life. Address motivation, work environment and conditions of general organization).

Among the main results are denoted by Chi square test there is significant dependence [$\chi^2 = 27.737$; $df = 4$; $p = 0.000$] between organizational climate and quality of working life; according to d of Somer, this relationship is direct ($d = 0.377$; $p = 0.000$), ie, the higher the level of quality of working life, the higher the level of perception of organizational climate in the Emergency Service Hospital national "Almanzor Aguinaga Asenjo."

Finally, the main conclusions is denoted that the quality of working life of workers, is directly related to the organizational climate that exists in the emergency department of the National Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo."

Keywords: Organizational climate, quality of working life.

ÍNDICE

PORTADA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCIÓN	v
RESÚMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.1.1. A nivel Mundial	1
1.1.2. A nivel Nacional.....	1
1.1.3. A nivel Local.....	3
1.2. Planteamiento del problema	5
1.3. Formulación del problema	6
1.3.1. Problema General	6
1.3.2. Problemas Específicos.....	6
1.4. Justificación e Importancia de la investigación	7
1.4.1. Justificación Científica.....	7
1.4.2. Justificación Personal.....	7
1.4.3. Justificación Social	8
1.5. Objetivos de investigación	9
1.5.1. Objetivo General	9
1.5.2. Objetivos Específicos	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO - CIENTÍFICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.2. Base teórica.....	12
2.2.1. Clima Organizacional	12
2.2.1.1. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer	15
2.2.1.2. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert.....	16
2.2.1.3. Teoría de Douglas Mcgregor.....	20
2.2.2. Teorías de Vida laboral	21
2.2.2.1. Teoría la calidad de Vida Laboral (CVL)	21
2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral	22
2.2.2.3. Condiciones objetivas del clima laboral.....	23
2.2.2.4. Condiciones subjetivas del clima laboral	26
2.3. Hipótesis	28
2.3.1. Hipótesis General.....	28

2.3.2. Hipótesis Específicas	28
2.4. Identificación de variables.....	29
2.5. Definición de variables.....	29
2.5.1. Definición conceptual	29
2.5.2. Definición operacional	30
2.6. Operacionalización de variables	32
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACION.....	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis.....	34
3.3. Población, Muestra y Técnica de Muestreo	34
3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos	37
3.6. Análisis estadísticos de los datos	37
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
4.1. Presentación y análisis de la información	39
4.2. Discusión de resultados.....	47
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXO	64

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. A nivel Mundial

Desde el triunfo de la Revolución Cubana existió una alta preocupación por la calidad de vida de los ciudadanos, se realizaron numerosos estudios y adoptaron múltiples leyes que garantizaron condiciones laborales adecuadas al desempeño, beneficio y seguridad de los trabajadores y se lograron, además, altos índices de empleo y elevada capacitación profesional.

En la actualidad, los dramáticos cambios que caracterizan la Nueva Economía están reestructurando el ambiente laboral. El fenómeno de la globalización ha generado un gran nivel de competencia internacional. Las corporaciones que deseen ser exitosas y consolidar su posicionamiento en el mercado deberán ser corporaciones innovadoras, diversas y flexibles; debido a que tanto los consumidores como los inversores ejercen una fuerte presión para que las empresas generen ambientes de trabajo justos, productivos y potenciadores de las capacidades de los trabajadores y los equipos de trabajo.

1.1.2. A nivel Nacional

Nuestro país no es ajeno a los cambios de esta Nueva Economía. En los últimos 20 años, el Perú está afrontando cambios sustanciales no solo en lo relacionado al aspecto económico, sino también al político, social y cultural, como resultado de la globalización (Granados, 2011).

La implementación de nuevas tecnologías tanto en la empresa como en el mercado nacional, así como un incremento en la inversión privada extranjera ha permitido este crecimiento económico en nuestro país. A pesar de ello, el crecimiento económico no garantiza el éxito de las organizaciones (Granados, 2011).

Estas han tomado conciencia de que ni la tecnología ni el dinero podrán garantizarles el éxito, ni la efectividad ante las exigencias de la sociedad mientras no se revalore el principal capital de la empresa: el capital humano.

En la actualidad, las principales compañías están innovando las políticas de calidad de vida en la empresa y sus prácticas para hacerse cargo de las necesidades de todos los empleados (Granados, 2011).

El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para la institución pues el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras), que los individuos desempeñan esperando en cambio compensaciones económicas y materiales, más también psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades, generando así una mejor calidad en el servicio.

En la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y han alcanzado una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los problemas que enfrenta.

La organización, considera a la sociedad como el sistema más amplio, que la limita, le pone condiciones y la transforma teniendo en cuenta el entorno con el que interacciona constantemente de tal manera que contribuya a la mejora continua del sistema de gestión de calidad (Clarín, 2011).

La calidad de la vida laboral de una organización está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto (García, 2009).

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones

humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social.

Un estudio reciente de Hay Group evidencia que Colombia se destaca entre Latinoamérica por tener un buen clima organizacional, al posicionarse con 15 % por encima del promedio general de la región. Sin embargo, los expertos señalan que el panorama es un poco distinto, porque en algunas empresas delegan el tema a los departamentos de recursos humanos, así dejan de lado la importancia de todas las áreas en la construcción del ambiente laboral (Clarín, 2011).

Por pequeña o grande que sea la compañía, mantener un buen clima organizacional debe ser una de sus metas claves. Un mal clima de trabajo perjudica la efectividad y productividad, genera conflictos, eleva la rotación y dificulta la atracción y retención de las personas con talento.

Para el directivo lo más importantes es que los empleados perciban que son primordiales para la empresa, no solo en su formación profesional sino como personas integrales, es decir, se preocupa por su vida personal, familiar y social.

Actualmente, la tendencia es desarrollar un clima organizacional orientado a la innovación y la creatividad, esto le permite a la compañía tener un buen lugar para crecer, personas dispuestas a crear nuevos paradigmas, lo que aumenta su capacidad competitiva en el mercado (Clarín, 2011).

1.1.3. A nivel Local

A nivel local encontramos en la Ciudad de Chiclayo algunos análisis y estudios realizados por Hospitales y Universidades respectivamente. En el 2012, estudios realizados en el Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto al clima organizacional calificaron como medianamente satisfactorio; predominado como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y

supervisión, contribuyen a la insatisfacción y la desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos del hospital (Monteza, 2012).

Se hace notorio la ausencia de comunicación asertiva y la promoción de cursos o talleres de capacitación de alto nivel, a fin de contar con un personal altamente calificado mejorando la calificación, dotación del personal, a las condiciones físicas, provisión de instrumentos e implementación de estrategias que garanticen un cuidado de enfermería de calidad (Monteza, 2012).

En el año 2013, se realizó un Diagnostico del Clima Organizacional, con la finalidad de medir el clima laboral dentro del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, en el cual se consideró cinco dimensiones consideró cinco factores: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales; los resultados que emitió la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” indican el personal evaluado, en cada una de las dimensiones mencionadas, manifiestan una satisfacción media con un puntaje máximo del 50%, mientras que en las dimensiones de Involucramiento laboral y Supervisión, la satisfacción fue no favorable (HRDLM, 2013).

Uno de los grandes problemas por las que atraviesa el servicio de emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo es la gran demanda de pacientes y las largas colas de espera que tienen que hacer los mismos.

Este problema se agudiza por la complejidad de las enfermedades, (casos) por la inadecuada infraestructura y la limitada capacidad de personal destinada a esta área.

El ambiente donde labora el personal del servicio de emergencia no es el adecuado, no existe un lugar para el descanso del personal, para cuidar sus pertenencias, etc., todos los días se enfrentan a situaciones fatigantes existentes, por la complejidad de acciones que tienen que realizar, esto motiva a que el trabajo en esta área sea asumido de manera monótona, con limitado trabajo en equipo, con visible desinterés por ampliar áreas, labores limitadas en función al horario designado, conflictos que se generan al

interior de este servicio entre pacientes y personal multidisciplinario de emergencia, etc.

A ello se suma el congestionamiento del personal en un área tan pequeña, bullicio, inadecuada iluminación, ventilación inapropiada, equipos biomédicos antiguos, riesgos intrahospitalarios, por fallas de hacinamiento, etc.

Todas estas condiciones han generado problemas de clima organizacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de emergencia, razón por la cual se formuló el planteamiento del problema de la siguiente manera:

1.2. Planteamiento del problema

Según la OMS y la OPS (2000) (citado por Barrios, S. & Paravic, T. 2006), la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países.

Trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos. Si este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito.

Por ello mantener un buen clima organizacional es importante pues el principal activo de una compañía son sus empleados, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo. Sentirse importante dentro de la empresa, saber que es parte de un equipo y que los directivos tengan en cuenta las ideas de los empleados son algunas de las claves que se necesitan para lograr un buen clima organizacional.

Por otro lado, la calidad de vida se define como la percepción que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y de la concordancia entre la vida laboral, familiar y personal.

Como se sabe los trabajadores son los interlocutores importantes de las empresas. Además, forman parte de la responsabilidad social, requiere un compromiso por parte de los trabajadores, pero también forman parte de una visión innovadora y por consiguiente, nuevas calificaciones y una mayor participación del personal y sus representantes en un dialogo permitirá cumplir con los objetivos del Hospital. Por ello es muy importante conocer la relación que existe entre el Clima organizacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”- Chiclayo. Es fundamental que se conozca ya que tanto los trabajadores como el sector público que recibe atención se sienta valorada.

De la problemática descrita líneas arriba, se asume el problema de investigación de la siguiente manera:

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” Chiclayo, 2015?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es el nivel de Clima organizacional de mayor predominio en general y según dimensiones?
- 2) ¿Cuál es el nivel de Calidad de Vida laboral de mayor predominio en general y según dimensiones?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de Clima organizacional y las variables socio-laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, Tiempo en la institución, Tiempo en el Servicio, Profesión)?

- 4) ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de Calidad de vida laboral y las variables socio-laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, Tiempo en la institución, Tiempo en el Servicio, Profesión)?

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

1.4.1. Justificación Científica

El presente trabajo de investigación es importante porque permite reconocer que el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención, es por ello que el clima organizacional se convierte en el intermediario que asegura que las empresas, logren o no, sus objetivos estratégicos.

Así mismo porque el Clima organizacional es la atmósfera de trabajo derivada de las interacciones entre los individuos, con los procesos y procedimientos que los regulan en las organizaciones. Un clima positivo propiciara una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa.

El reconocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, etc.

Por otro lado, la calidad de vida laboral es uno de los aspectos más relevantes a la hora de gestionar la dimensión social de las empresas y lograr mejoras internas en su política de recursos humanos, ya que es propia de la evolución del desarrollo empresarial moderno

1.4.2. Justificación Personal

Es importante que las organizaciones trabajen por la calidad de vida laboral si quieren que la gente se motive y se comprometa en la calidad empresarial. Mantener un buen clima laboral es tan importante como la

ejecución de las metas de la compañía, pues si no se cuenta con un buen ambiente las personas no laborarán al 100% sus capacidades. Para esto, es indispensable que los directivos de recursos humanos comprendan que en primer lugar su empresa está conformada por personas y, por ende, es entre ellos que tienen que mantener una buena relación para contar con un equipo de trabajo que persigue el mismo fin y no con un simple grupo de personas que laboran en el mismo lugar. Cada persona constituye un mundo diferente con distintos objetivos y es tarea de recursos humanos establecer un buen clima y que las metas organizacionales se conviertan en denominador común de todos los “mundos personales” con los que cuentan.

1.4.3. Justificación Social

Segurado & Agulló (2009) nos dice que la finalidad básica de la calidad de vida laboral es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de contribuir con la salud y economía de la organización. Por otro lado Guerrero; Cañedo, Rubio, Cutiño & Fernández (2009) nos dicen que los programas de vida laboral ponen en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional, y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados.

Aquí radica la importancia del estudio del clima organizacional y la calidad de vida laboral, ya que a media en que se realice una evaluación en ambos casos se podrá obtener el reflejo del ambiente en el que se está trabajando, facilitando el aumento de estrategias y procedimientos que mejoren el clima organizacional y calidad de vida laboral, proporcionando así un servicio de calidad y mostrando una imagen favorable a la comunidad, conduciendo a la empresa y al personal al éxito.

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar el nivel de Clima organizacional de mayor predominio en general y según dimensiones.
- 2) Determinar el nivel de Calidad de Vida laboral de mayor predominio en general y según dimensiones.
- 3) Determinar la relación que existe entre los niveles de Clima organizacional y las variables socio-laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, Tiempo en la institución, Tiempo en el Servicio, Profesión)
- 4) Determinar la relación que existe entre los niveles de Calidad de vida laboral y las variables socio-laborales (Edad, Sexo, Número de hijos, Tiempo en la profesión, Tiempo en la institución, Tiempo en el Servicio, Profesión)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO - CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Han sido múltiples las consultas bibliográficas realizadas para la concreción de este apartado, así tenemos:

Ramírez & Lee (España 2013) elaboraron una investigación titulada “Clima organizacional y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública”; con el propósito determinar la incidencia del Clima Organizacional (CO) en la Calidad de Vida Laboral (CVL). La investigación se realizó en 142 trabajadores. Entre los resultados encontraron que el Clima Organizacional se convierte en un buen predictor de Calidad de Vida Laboral. Se observan diferencias entre hombres y mujeres en los valores de regresión ejecutados. Existe una buena valoración de las variables individuales de los trabajadores de la muestra.

Comentario: *El clima organizacional es un elemento fundamental de las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral de ello depende el comportamiento y el rendimiento del trabajador.*

Quintero, Africano & Faría (Venezuela 2008) hicieron una investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”; con el propósito de evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilante Asociados. La investigación estuvo conformada por 45 trabajadores. Entre los principales resultados encontraron que el 69 % del personal tiene buena relación con sus superiores y tienen un buen clima organizacional, además un 65 % indica que existe un crecimiento personal y laboral entre los trabajadores. Finalmente, los autores concluyen que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Comentario: *Es necesario evaluar el clima organizacional de una Institución o empresa a través de sus trabajadores para mejorar, corregir o reforzar los procesos que afectan o benefician a los trabajadores porque de ello depende mucho el éxito o el fracaso de una empresa.*

Alcalá (México 2011) elabora una investigación titulada “El clima organizacional en una institución Pública de Educación Superior”; con el propósito de evaluar el clima organizacional de una institución Pública de Educación Superior (IPES) de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca. El estudio se realizó 111 trabajadores. Entre los principales resultados encontramos los trabajadores tienen una buena percepción de la organización en las 7 etapas de Litwin y Stringer: estándares de desempeño ($m=64.32$, $d.s.= 12.34$), relaciones ($m=60.60$, $d.s.= 19.69$), identidad ($m=59.98$, $d.s.= 10.23$), estructura ($m=59.79$, $d.s.= 18.49$), riesgo ($m=54.95$, $d.s.= 16.82$), responsabilidad ($m=54.83$, $d.s.= 10.23$) y cooperación ($m=53.81$, $d.s.= 17.00$) Finalmente, los autores concluyen que los trabajadores tienen una buena percepción de la organización; los trabajadores deben poner atención en la resolución de conflictos y en el sistema de recompensas.

Comentario: *El trabajador debe desempeñarse en un ambiente agradable y donde haya conflictos resolver de manera profesional y también el trabajador debe ser recompensado de diferentes maneras por su buena labor, porque de ello depende la buena producción de una empresa o en mi caso Institución.*

Apuy (Costa Rica 2008) realiza un estudio nombrado “Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del hospital San Rafael de Alajuela, junio- noviembre 2008”; con el objetivo de conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela. El estudio se realizó en 45 personas. Dentro los resultados encontraron que el 62% del personal corresponde al sexo femenino, un 43%, pertenece a la categoría de los auxiliares de enfermería y un 53.3%, posee el grado académico de licenciatura y maestría. Además, el 52% tiene menos de 5 años de antigüedad en la institución y un 67%, menos de cinco años de antigüedad

en el servicio. El 49% del personal está interino, condición que genera insatisfacción laboral por la inopia del recurso humano, aunado a sobrecarga de trabajo, rotación frecuente e inestabilidad económica. Un 44%, del personal son solteros y un 36% casado, no se evidencia que su condición civil afecte la satisfacción laboral. Un 47.7%, no está satisfecho con su salario, consideran que es muy poco. Finalmente, concluye existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad.

Comentario: *El trabajador debe desempeñarse en armonía por lo tanto debe trabajar en un área donde se sienta cómodo y estable para no sufrir los cambios constantes y la molestia de algo que ya lo desarrolla bien, es cambiado y de modo que tiene que volver a empezar. Si bien es cierto estamos acostumbrados a la rutina y no a explorar situaciones laborales nuevas esto surge incomodidad al trabajador aparte de ser mal remunerados la situación se vuelve incomoda y la productividad o éxito de la empresa automáticamente puede fracasar.*

2.2. Base teórica

2.2.1. Clima Organizacional

El Clima organizacional se refiere al conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve. (Jiménez & Moyano, 2008).

El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre

anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar Bustamante & Giraldo, 2006)

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Solarte (2009) menciona que el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra.

Barroso (2004) distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

- **Clima tipo Autoritario - Explotador:**

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este

tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

- **Clima tipo Autoritario – Paternalista:**

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- **Clima tipo Participativo - Consultivo:**

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

- **Clima tipo Participativo – Grupal:**

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Correa, Mora & Perdomo (2012) refiere que entre las alternativas para estudiar el Clima Organizacional (C.O.), se destaca la técnica de Litwin y

Stinger, que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima existente en una determinada empresa; cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Calor, Apoyo, Estándares de desempeño, Conflicto, Identidad.

2.2.1.1. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

La teoría de Litwin y Stringer intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- **Estructura.** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización
- **Responsabilidad.** Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

- **Recompensa.** Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- **Riesgo.** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Calor.** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- **Apoyo.** Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- **Estándares de desempeño.** Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.
- **Conflicto.** Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- **Identidad.** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.1.2. Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

- **Variables causales:** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la institución.
- **Variables finales:** Estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son:

- **Clima de tipo autoritario**
 - Sistema I. Autoritario explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
 - Sistema II. Autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

- **Clima de tipo Participativo**

- Sistema III. Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.
- Sistema IV. Participación en grupo: existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

Para poder hacer una evaluación del Clima Organizacional basada en la teoría anteriormente planteada, su autor diseñó un instrumento que permite evaluar el clima actual de una organización con el clima ideal.

Likert diseñó su cuestionario considerando aspectos como: (a) método de mando: manera en que se dirige el liderazgo para influir en los trabajadores, (b) características de las fuerzas motivacionales: estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades; (c) características de los procesos de comunicación referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la institución y como se llevan a cabo; (d) características del proceso de

influencia referido a la importancia de la relación supervisor - subordinado para establecer y cumplir los objetivos; (e) características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades; (f) características de los procesos de planificación: estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales; (g) características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales; (h) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada.

El instrumento desarrollado por Likert busca conocer el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones ya citadas.

La metodología para aplicar el instrumento está fundamentada en presentar a los participantes varias opciones por cada concepto, donde se reflejará su opinión en relación a las tendencias de la organización (ambiente autocrático y muy estructurado o más humano y participativo).

Los aspectos que componen el continuo de opciones se denominan sistemas 1, 2, 3,4, que a continuación se explican brevemente:

- **Sistema 1:** (Explotador – Autoritario) se basa en los conceptos de gerencia de la teoría X de McGregor y su liderazgo directivo).
- **Sistema 2:** (Benevolente – Autoritario) relación directa subordinado-líder, donde el subordinado está relativamente alejado de otros asuntos, relaciones con el trabajo, ya que el énfasis está en la relación uno - uno (supervisor - supervisado).
- **Sistema 3** (Consultivo), liderazgo participativo donde el líder consulta con su gente a nivel individual para proceder a tomar decisiones.
- **Sistema 4** (Participativo o de Grupos interactivos) basado en la teoría de Mac Gregor donde se hace énfasis en la interacción de equipos en todos los procesos críticos de la organización.

El modelo de Likert es utilizado en una organización que cuentan con un punto de partida para determinar (a) El ambiente que existe en cada

categoría; (b) El que debe prevalecer; (c) los cambios que se deben implantar para derivar el perfil organizacional deseado.

2.2.1.3. Teoría de DouglasMcgregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

- **Teoría X:** (El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad
- **Teoría Y:** El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración

2.2.2. Teorías de Vida laboral

2.2.2.1. Teoría la calidad de Vida Laboral (CVL)

Se torna complicado definir qué es la calidad de Vida Laboral (CVL), ya que este concepto se encuentra íntimamente relacionado con diversos temas del ambiente laboral. Asimismo, existe una gran variedad de disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde las cuales se puede abordar este concepto. Esta serie de factores dificultan la definición de la CVL, e impiden que haya un consenso en cuanto a esta.

Atendiendo a la distinta naturaleza de los factores involucrados (objetivos, subjetivos) y a su disposición temporal relativa (antecedentes, consecuentes), puede estudiarse la CVL desde cuatro perspectivas complementarias, lo que vendría a constituir el objeto formal de la disciplina:

- **Factores antecedentes objetivos:** CVL como realidad de la situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador
- **Factores antecedentes subjetivos:** CVL como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.
- **Factores consecuentes objetivos:** CVL como ajuste persona - puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.
- **Factores consecuentes subjetivos:** CVL como experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo. (Granados, 2011).

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral

El concepto de calidad de vida laboral es difícil de definir y operacionalizar debido a la complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan el límite organizacional y laboral. Este concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. La CVL como proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales. Según Casas (2012) esta perspectiva trata de reconciliar los aspectos del trabajo relacionados con las experiencias humanas y con los objetivos organizacionales.

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores. “Para la mayoría de autores, dada la multidimensionalidad del concepto de CVL, es imposible determinar un conjunto de aspectos que resulten universalmente generalizables” Sin embargo, es posible mencionar aspectos comunes gran parte de las diversas actividades laborales realizadas por el hombre.

El Síndrome de Burnout es un proceso, más que un estado y se han podido establecer 4 estadios de evolución de la enfermedad, aunque éstos no siempre están bien definidos:

- **Forma leve:** los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.
- **Forma moderada:** aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, -tendencia a la auto-medicación.
- **Forma grave:** mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- **Forma extrema:** aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. (Forbes, 2011).

2.2.2.3. Condiciones objetivas del clima laboral

- **Medio ambiente físico:**

En todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, se presentan todo tipo de riesgos laborales: riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros. Las empresas deben de buscar salvaguardar la buena salud de sus colaboradores.

La fatiga física, relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, etc. son otros de los factores que intervienen directamente en la CVL, y cuya presencia genera la disminución de esta. Existe el síndrome del túnel del carpo bilateral, enfermedad que se caracteriza por el entumecimiento u hormigueo, dolor y debilidad de las manos y muñecas, el cual es generalmente producido por el trabajo. (Benavides, Benach, & Román, 1999).

Los accidentes laborales constituyen una amplia fuente de insatisfacción laboral. Así, un accidente como la pérdida de un miembro corporal, de audición o de vista son los más comunes. Generan a su vez grandes pérdidas personales y organizacionales, pudiendo ser estas tan graves que inhabiliten al trabajador de por vida, o se llegue a perder la vida como consecuencia de este.

Falta de espacio físico en el lugar de trabajo o la inadecuación al este, así como el deficiente mobiliario, iluminación, etc. constituyen una dimensión del medio físico que afecta la calidad de vida laboral. (Vizcarra, Paredes, Vega, Villalba, Agurto & López, 2001).

- **Medio ambiente tecnológico:**

La frustración que genera al trabajador el no contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada constituye una dimensión del medio ambiente tecnológico que afecta de manera negativa a la CVL, ya que genera en el trabajador: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral; y a nivel de

organización retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción. Todo lo anterior lleva a la falta de efectividad.

La deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes es otra dimensión que genera malestar en los trabajadores, ya que los imposibilita de seguir con sus labores de manera normal. Disminuye su eficiencia, genera estrés, ansiedad y frustración. (Artiñano, Navarro & De las Heras, 1970).

- **Medio ambiente contractual:**

El salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores. Al respecto, Casas (2002) afirma que es importante tener en cuenta la Teoría de la Equidad de Adams. En esta se explica que las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas. Es así como los trabajadores establecen el criterio de equidad, o la falta de este. Como consecuencia, se genera un estado de tensión que impulsa al trabajador a intentar reducir este desequilibrio. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc.

La estabilidad en el puesto de trabajo es un factor importante en la CVL, ya que está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Su ausencia genera alteraciones como el estrés, úlceras, ansiedad, depresión, quejas somáticas, migraña, entre otras. Asimismo, la inestabilidad laboral hace que los empleados estén más propensos a recibir sobrecarga laboral, en un intento desesperado por mantener su puesto de trabajo. (Martínez, 1995).

- **Medio ambiente productivo:**

Los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las

personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional. Del mismo modo, es importante resaltar los problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano que presentan los trabajadores, lo que afecta de manera directa su CVL.

La sobrecarga laboral ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral. Es importante reflexionar sobre la situación contraria, la falta de tareas durante la jornada laboral y la asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación con las habilidades del trabajador son otras de las dimensiones que afectan la CVL. Los trabajadores que afrontan esta situación se sienten desmotivados, insatisfechos, frustrados y aburridos en el trabajo.

Tanto las oportunidades de promoción y ascenso como las facilidades de formación constituyen un factor motivacional para los trabajadores, el cual incrementa la CVL, debido a que permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Las oportunidades de promoción y ascenso se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa. Estas constituyen, por tanto, una herramienta de gestión de RRHH. (Gil-Monte, García-ju & Hernández, 2008).

2.2.2.4. Condiciones subjetivas del clima laboral

- **Esfera privada y mundo laboral:**

Los problemas dentro de la esfera laboral tales como enfermedad de miembros de familia, problemas de tipo afectivo, necesidad de atención extra a los hijos constituyen una dimensión que repercute en la CVL. Ya que repercuten de manera directa en la CV de quien las experimenta. Asimismo, las exigencias del trabajo pueden llevar a los trabajadores a dejar de lado no solo las responsabilidades familiares, sino también las relaciones sociales del trabajador.

- **Individuo y actividad profesional:**

Esta dimensión se relaciona a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo. Asimismo, la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son la base de la satisfacción laboral. (Salanova, Grau & Martínez, 2005)

- **Organización y función directiva:**

Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional. Se valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Inclusive, el enfoque de la gestión del conocimiento, resalta la importancia de la interrelación de los trabajadores en la construcción y el compartir del conocimiento. A través de la interrelación con los compañeros, los trabajadores desarrollan no solo sus habilidades sociales, sino también comparten y consolidan conocimientos a través del relato de sus experiencias. Por el contrario, en "Desencadenantes del estrés laboral", Peirò (1999) afirma que la ausencia de contacto con otros trabajadores y la falta de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de estrés y tensión entre los miembros del grupo.

La confianza, comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituyen un factor importante en la CVL y juegan un rol importantísimo en el éxito del grupo como tal. A medida que estas relaciones son vagas o inexistentes, se presentan diversos problemas que se relacionan al trabajo en equipo. Por otro lado, cuanto mayor es la cohesión de los miembros del grupo mayor es la motivación y menor el absentismo. (Carrasquilla & Edaena, 1991).

- **Beneficios de una favorable Calidad de vida laboral.:**

Las aplicaciones de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral generan infinidad de beneficios tanto a la empresa como al trabajador, entre los principales podemos observar que muchos estudios demuestran una positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial. Los beneficios para la empresa incluyen en diversos aspectos:

- **Para la Empresa:**

- Ayuda a elevar la productividad y rentabilidad
- Aumenta el compromiso organizacional
- Ayuda a captar y retener el talento de sus empleados

- Disminuye los índices de absentismo y los costos de carpetas medicas
- Mejora notablemente la imagen de la empresa en el mercado
- **Para el Empleado:**
 - Aumenta la satisfacción con sus tareas laborales
 - Reduce el nivel de conflicto que pueda surgir entre la vida laboral y familiar
 - Aumenta su motivación y rendimiento.
 - Optimiza sus habilidades y empleabilidad interna
 - Utiliza todo su potencial laboral
- **Para la Sociedad:**
 - Mantiene la fuerza laboral en óptimos niveles de productividad
 - Reduce la “polución social” y la negatividad asociada a la insatisfacción laboral
 - Eleva los niveles de optimismo, motivación y entusiasmo

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional, y la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.

2.3.2. Hipótesis Específicas

Ho= La presencia de un Clima organizacional desfavorable, no influye de manera significativa en la calidad de vida laboral.

H1= La presencia de un Clima organizacional desfavorable, sí influye de manera significativa en la calidad de vida laboral.

2.4. Identificación de variables

Clima Organizacional	Calidad de vida laboral
▪ Desarrollo personal ▪ Estímulo ▪ Comunicación ▪ Liderazgo y control ▪ Identificación con la entidad	▪ Motivación ▪ Carga laboral ▪ Dirección ▪ Condiciones y ambiente laboral ▪ Condiciones de organización general

2.5. Definición de variables

2.5.1. Definición conceptual

- **Clima Organizacional:**

La palabra Clima procede del latín Clima, -atis este, del griego κλίμα (klima). Se define como el Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación.

La palabra Organización, viene del griego organón (Instrumento, herramienta, útil) y se define como un grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

En consecuencia, el Clima organizacional se define como ambiente generado por la parte física y las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con el desarrollo personal, el estímulo, la comunicación, el liderazgo y control, y la identificación con la entidad.

- **Calidad de vida laboral:**

La palabra Calidad deriva de la palabra Cualidad, que proviene del latín “qualitas” que a su vez proviene del griego ποιότης (poiotes), y que se refiere a las cualidades de algo. “Qualis” significa “qué”, “qué es”, refiriéndose a los atributos de algo. Se define como el conjunto de

propiedades inherentes que permite la caracterización y valoración con respecto a otras entidades.

La palabra vida, proviene del latín vita. Así mismo, proviene de la raíz indoeuropea “βιοç” (Bio= vida) cuya definición está vinculada a la capacidad de un ser físico de administrar sus recursos internos para adaptarse a los cambios que se producen en su medio.

La palabra Laboral viene del latín laboralis (relativo al trabajo) y se define como situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

En consecuencia la calidad de vida laboral es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo, donde dicho bienestar abarca cinco dimensiones: la Motivación, la Carga laboral, Dirección, Condiciones y ambiente laboral, y Condiciones de organización general.

2.5.2. Definición operacional

- **Clima Organizacional:**

El clima organizacional, se evaluó a través de 5 dimensiones, medidas a través de 25 ítems (5 por cada dimensión) cuya categorización se expresó en nivel Alto, Medio y Bajo.

Cuadro de Baremos

Dimensión	# de Ítems	Baremos x dimensión		Baremo General		
		Intervalo	Nivel	Intervalo	Nivel	
Desarrollo profesional	1, 6, 11, 16, 21	0-6	Baja	0-30	Baja	
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Estímulo	2, 7, 12, 17, 22	0-6	Baja			
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Comunicación	3, 8, 13, 18, 23	0-6	Baja			31-69
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Liderazgo y control	4, 9, 14, 19, 24	0-6	Baja		70-100	Alta
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Identificación con la Entidad	5, 10, 15, 20, 25	0-6	Baja			
		7-13	Media			
		14-20	Alta			

- Calidad de Vida laboral:**

La calidad de vida laboral se evaluó a través de 5 dimensiones, medidas través de 25 ítems (5 por cada dimensión) cuya categorización se expresó en nivel Alto, Medio y Bajo.

Cuadro de Baremos

Dimensión	# de Ítems	Baremos x dimensión		Baremo General		
		Intervalo	Nivel	Intervalo	Nivel	
Motivación	1, 6, 11, 16, 21	0-6	Baja	0-30	Baja	
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Carga laboral	2, 7, 12, 17, 22	0-6	Baja			
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Dirección	3, 8, 13, 18, 23	0-6	Baja			31-69
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Ambiente laboral	4, 9, 14, 19, 24	0-6	Baja		70-100	Alta
		7-13	Media			
		14-20	Alta			
Organización general	5, 10, 15, 20, 25	0-6	Baja			
		7-13	Media			
		14-20	Alta			

2.6. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	La palabra Clima procede del latín <i>Clima</i>, -atis este, del griego κλίμα (klima). Se define como el Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación. La palabra Organización, viene del griego <i>organón</i> (Instrumento, herramienta, útil) y se define como un grupo de personas y medios organizados con un fin determinado. En consecuencia, el Clima organizacional se define como ambiente generado por la parte física y las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con el desarrollo personal, el estímulo, la comunicación, el liderazgo y control, y la identificación con la entidad.	EL clima organizacional, se evaluó a través de 5 dimensiones, medidas a través de 25 ítems (5 por cada dimensión) cuya categorización se expresó en nivel Alto, Medio y Bajo.	Desarrollo personal	Oportunidades de progresar y ascender.	1
				Trabajo coherente con el potencial, formación y experiencia	6
				Realización profesional.	11
				Desarrollo del ingenio y creatividad	16
				Satisfacción con las expectativas profesionales.	21
			Estímulo	Reconocimiento y retroalimentación inmediata.	2
				Reconocimiento y consideración por parte de los jefes.	7
				Remuneración acorde con el trabajo realizado.	12
				Actividades de bienestar para los familiares de los trabajadores.	17
				Aliento por parte de los jefes a los trabajadores que se esfuerzan.	22
			Comunicación	Comunicación de los cambios internos de manera formal y anticipada	3
				Resolución de conflictos, sin llevarlos al ámbito personal.	8
				Ambiente espontáneo y de confianza.	13
				Facilidad de información de otras áreas cuando es necesaria.	18
				Información detallada y precisa, respecto a los objetivos de la Entidad	23
			Liderazgo y control	Exigencia razonable para el logro de objetivos.	4
				Apoyo del jefe para la necesidad de aprender.	9
				Toma de medidas adecuadas y necesarias para cumplir objetivos.	14
				Administración adecuada del trabajo, sin necesidad de presión.	19
				Disciplina equitativa y neutral.	24
			Identificación con la entidad	Compromiso con los objetivos de la Entidad	5
				Compromiso con el desarrollo y el futuro de la Entidad	10
				Énfasis en la satisfacción de los clientes.	15
				Lealtad hacia la Entidad.	20
				Sentimiento de que el trabajo realizado es útil para la Entidad.	25

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Calidad de vida laboral.	La palabra Calidad deriva de la palabra Cualidad, que proviene del latín “<i>qualitas</i>” que a su vez proviene del griego ποιότης (poiotes), y que se refiere a las cualidades de algo. “Qualis” significa “qué”, “qué es”, refiriéndose a los atributos de algo. Se define como el conjunto de propiedades inherentes que permite la caracterización y valoración con respecto a otras entidades. La palabra vida, proviene del latín <i>vita</i>. Así mismo, proviene de la raíz indoeuropea “<i>βιοϝ</i>” (Bio= vida) cuya definición está vinculada a la capacidad de un ser físico de administrar sus recursos internos para adaptarse a los cambios que se producen en su medio. La palabra Laboral viene del latín <i>laboralis</i> (relativo al trabajo) y se define como situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. En consecuencia la calidad de vida laboral es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo, donde dicho bienestar abarca cinco dimensiones: la Motivación, la Carga laboral, Dirección, Condiciones y ambiente laboral, y Condiciones de organización general	La calidad de vida laboral se evaluó a través de 5 dimensiones, medidas través de 25 ítems (5 por cada dimensión) cuya categorización se expresó en nivel Alto, Medio y Bajo.	Motivación	Remuneración justa	1
				Coherencia entre la vida laboral y la vida privada.	6
				Sentimiento de importancia del trabajo para la vida de otra persona.	11
				Trabajo monótono y aburrido.	16
				Reconocimiento y premiación por el trabajo realizado.	21
			Carga laboral	Presión para realizar tareas que no corresponde al empleado.	2
				Comunicación tardía de los cambios de horario de turno, entrada o salida.	7
				Presión para mantener la cantidad de trabajo.	12
				Presión para mantener la calidad de trabajo.	17
				Vida personal perjudicada por el tiempo que le demanda el trabajo.	22
			Dirección	Satisfacción con la forma cómo el jefe delega funciones	3
				Temor al jefe para exigir una mejora de las condiciones de trabajo.	8
				Admiración de la forma como el jefe dirige al equipo.	13
				Confianza en el jefe	18
				Estimulación por parte de los directivos para la superación personal.	23
			Condiciones y ambiente laboral	Adecuación y comodidad del espacio físico en el cual se trabaja	4
				Alteración del trabajo por el diseño de las construcciones.	9
				Satisfacción con la cantidad de sanitarios.	14
				Satisfacción con la cantidad de dispensadores de agua	19
				Factores de riesgo para mi salud en el ambiente donde se labora.	24
			Condiciones de organización general	Posibilidades de ascenso en base a la capacidad, conocimientos, etc.	5
				Mecanismos sindicales, políticos y judiciales que apoyen la ética.	10
				Condiciones para elevar la calificación profesional.	15
				Garantía de medios y materiales de trabajo.	20
				Libertad de determinación en base a aspiración, vocación, etc.	25

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo ya que se realizó una medición numérica, conteo y análisis estadístico, de tipo Descriptivo - Comparativo - Correlacional; puesto que se describieron el estado del Clima organizacional y de la calidad de vida laboral, así mismo, se buscó la explicación de un nivel de calidad de vida laboral determinado desde el Clima organizacional que existe en el Hospital en estudio; por otro lado, se compararon las categorías de las variables socio laborales según el Clima Organizacional y la calidad de vida laboral.

3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis

El estudio siguió los lineamientos del diseño no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente ninguna variable para ver efectos en otra.

Ho= La presencia de un Clima organizacional desfavorable, no influye de manera significativa en la calidad de vida laboral.

H1= La presencia de un Clima organizacional desfavorable, sí influye de manera significativa en la calidad de vida laboral.

3.3. Población, Muestra y Técnica de Muestreo

Población - Muestra

La población estuvo conformada por todo el personal que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” cuyo número asciende a 98 personas, cantidad que nos permitió realizar el estudio en toda la población, sin la necesidad de extraer una muestra.

Cuadro n°01

Población maestra constituido por trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo – Chiclayo.

Profesión	N°
Enfermera	38
Técnicos de enfermería	36
Médicos	13
Médicos pediatras	6
Obstetras	5

Fuente: Oficina de Estadística del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Fecha: Mayo 2015

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Materiales**

- Útiles de escritorio
- Fichas de trabajo
- Recursos de logística
- Manuales de los test

- **Técnicas:**

- **El fichaje:** permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. Las fichas utilizadas fueron:
 - **Ficha de Resumen:** utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados.

- **Fichas Textuales:** sirvieron para la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.
- **Fichas Bibliográficas:** Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación

- **Instrumento:**

Para medir el Clima organizacional, se utilizó una entrevista estructurada. Se elaboró un constructo conformado por 5 dimensiones (Desarrollo personal, Estímulo, Comunicación, Liderazgo y control, Identificación con la entidad), cada una de ellas medidas a través de 5 ítem's. Así mismo, para medir la Calidad de vida laboral, se construyó un instrumento conformado por 5 dimensiones (Motivación, Carga laboral, Dirección, Condiciones y ambiente laboral, Condiciones de organización general), cada una de ellas medidas a través de 5 ítem's. Además se plantearon el registro de los datos respecto a sus datos socio-laborales como Edad, Sexo, Número de hijos, Profesión, Tiempo en la profesión, Tiempo en la institución, y Tiempo en el servicio.

- **Validez:** La validez para ambos instrumentos fue determinado a través del criterio de jueces, cuyas observaciones fueron sometidas a la evaluación por el método de Lawshe; los resultados de este análisis fueron favorables para la validación de ambas escalas. (Ver anexo 2).
- **Fiabilidad:** Fue determinada a través del coeficiente del Alfa de Cronbach luego de realizar una prueba piloto con 25 personas, cuyo valor para el instrumento de Calidad de vida laboral fue de 0,876; y para el instrumento de Clima organizacional, el valor fue de 0,921. Sobre la base de dichos resultados, los instrumentos resultaron ser altamente fiables. (Anexo 3)

3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

La recolección de datos se dio en el servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, primero se solicitó al participante su participación voluntaria, a través de un consentimiento informado, luego se le aplicara ambos instrumentos, empezando por el instrumento que evalúa la Calidad de vida laboral, y luego el de Clima organizacional.

- **Método lógico inductivo:** Ya que través del razonamiento, el cual parte de casos particulares, permitió se eleve a conocimientos generales.
- **El método histórico:** Estuvo vinculado al conocimiento de las distintas etapas del objeto de estudio, se utilizó para conocer la evolución y desarrollo de dicho objeto de investigación e identificar las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.
- **Hipotético- deductivo.** Fue utilizado para proponer la hipótesis como consecuencia de las inferencias del conjunto de datos empíricos que constituyeron la investigación y a la vez al arribar a las conclusiones a partir de la posterior contrastación hecha de las mismas.

3.6. Análisis estadísticos de los datos

- **Estadística descriptiva:**

Fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, dispersión, tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable. La distribución de asimetría y curtosis, no permitió conocer inicialmente la distribución para hacer básicamente los cortes y establecer grupos categóricos en las variables cuantitativas.

- **Prueba no paramétrica:**

Chi cuadrado. (X^2). Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no consideradas relaciones causales. La chi cuadrado cuadrada se calcula por medio de una tabla de contingencias o tabulación cruzada, que es una tabla de dos

dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez cada variable se subdivide en dos o más categorías”.

Puesto que la distribución de los datos, algunos no se ajustaron a la normalidad, fue necesario aplicar esta prueba para conocer la independencia o no entre las variables y conocer, si hubiera dependencia, las categorías identificadas.

$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$	Ho = Independencia	Coeficientes Asociación	
	H1 = Dependencia	Phi, V	Cramer
	Si p ≤ 0.05 →Rechazo Ho	(V. Nominales)	
		d de Somers	
		(Variable Ordinal)	
g.l. = (Tf - 1) (Tc - 1)			

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y análisis de la información

Tabla 1. Niveles de Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Chiclayo, 2014.

	f	%	χ^2
Bajo	25	25,5	$\chi^2=17,408$ gl=2 p=0,000
Medio	52	53,1	
Alto	21	21,4	
Total	98	100,0	

En la tabla 1, se presentan los resultados de la prueba chi Cuadrado a la que fueron sometidos los datos de la variable Calidad de Vida Laboral, con el fin de determinar si existen diferencias significativas entre las proporciones internas de la misma (Nivel Alto, Medio y Bajo); las valoraciones de la prueba [$\chi^2=17,408$; gl=2; p=0,000] señalan que dicha diferencia es significativa; predomina el nivel Medio con el 53,1%, seguido por el nivel bajo (25,5%), y finalmente el nivel Alto (21,4%). Estos resultados se pueden apreciar visualmente en el gráfico 1.

Gráfico 1. Niveles de Calidad de Vida laboral.

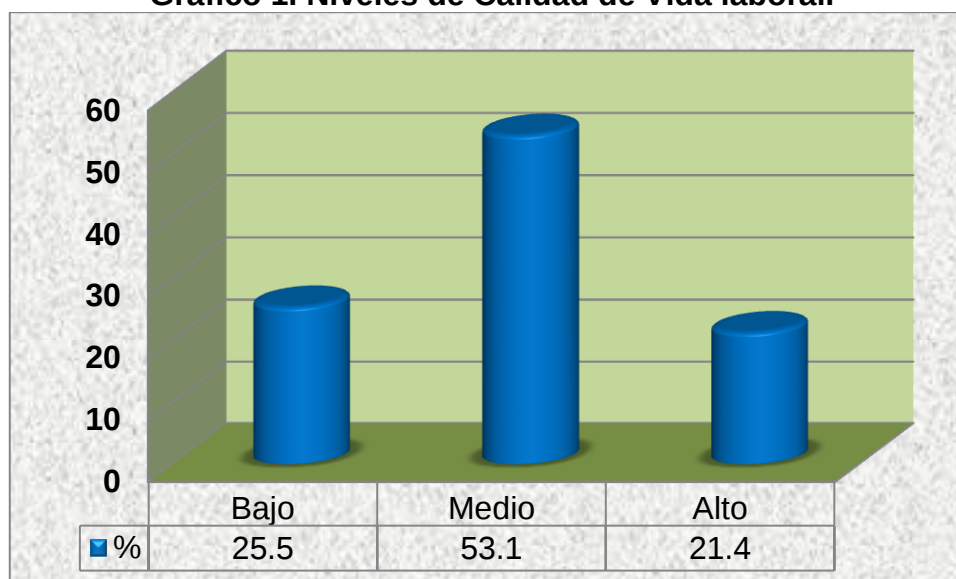


Tabla 2. Niveles de Calidad de Vida según dimensiones. Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Chiclayo, 2014.

Niveles	Motivación		Carga Laboral		Dirección		Ambiente Laboral		Organización Laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	15	15,3	20	20,4	29	29,6	53	54,1	29	29,6
Medio	62	63,3	35	35,7	14	14,3	30	30,6	54	55,1
Alto	21	21,4	43	43,9	55	56,1	15	15,3	15	15,3
Total	98	100,0	98	100,0	98	100,0	98	100,0	98	100,0
Chi cuadrado	$X^2=;40,061$; gl=2; p=0,000		$X^2= 8,347$; gl=2; p=0,015		$X^2= 26,347$; gl=2; p=0,000		$X^2= 22,429$; gl=2; p=0,000		$X^2=23,898$; gl=2; p=0,000	

Las valoraciones de la prueba Chi cuadrado, presentadas en la tabla 2, indican que existen diferencias significativas entre las proporciones internas en cada una de las dimensiones evaluadas [$p \leq 0,05$]. Predomina el nivel Bajo en “Ambiente laboral” (54,1%); predomina el nivel Medio en “Motivación” (63,3%); y predomina el nivel alto en “Carga laboral” (43,9%) y “Dirección” (56,1%). Estos resultados se pueden apreciar visualmente en el gráfico 2.

Gráfico 2. Niveles de Calidad de Vida según dimensiones.

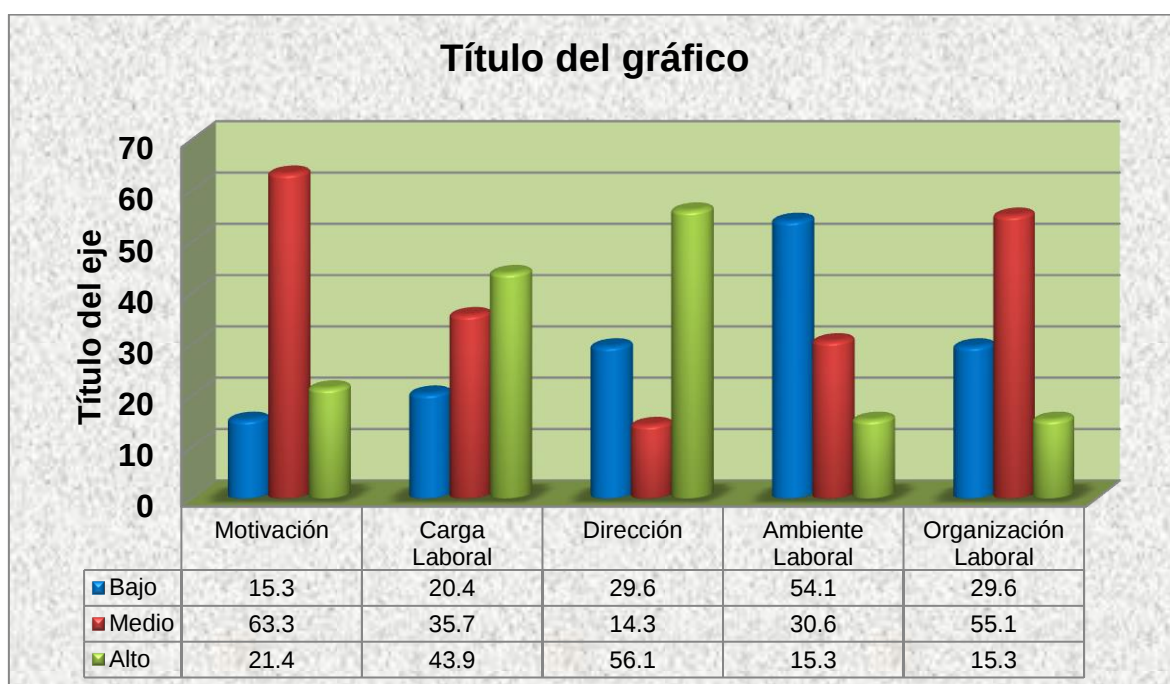


Tabla 3. Niveles de Clima organizacional que perciben los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Chiclayo, 2014.

	f	%	χ^2
Bajo	15	15,3	$\chi^2= 29,041$ gl= 2 p= 0,000
Medio	57	58,2	
Alto	26	26,5	
Total	98	100,0	

Los resultados de la prueba a la que fueron sometidos los datos, cuyas valoraciones se presentan en la tabla 3, señalan que las proporciones expresadas en niveles de Clima organizacional (Alto, Medio y Bajo) son significativamente diferentes. Predomina el nivel Medio con el 58,2%, seguido por el nivel Alto (26,5%), finalmente el nivel Bajo con el 15,3%. Ver gráfico 3.

Gráfico 3. Niveles de Clima organizacional

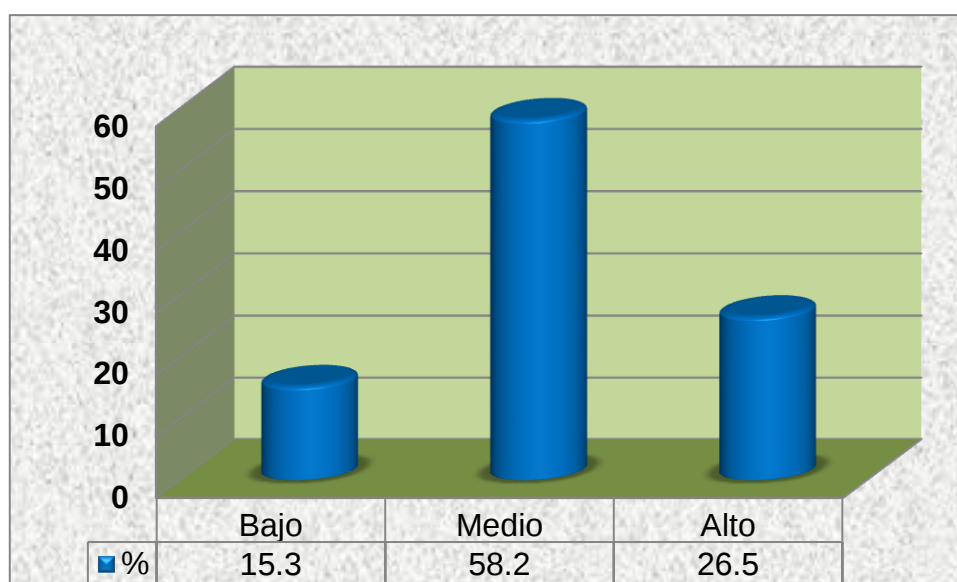


Tabla 4. Niveles de Clima organizacional según dimensiones en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Chiclayo, 2014.

Niveles	Desarrollo Profesional		Estímulo		Comunicación		Liderazgo y control		Identificación con la Entidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	29	29,6	9	9,2	52	53,1	30	30,6	29	29,6
Medio	51	52,0	53	54,1	25	25,5	52	53,1	58	59,2
Alto	18	18,4	36	36,7	21	21,4	16	16,3	11	11,2
Total	98	100,0	98	100,0	98	100,0	98	100,0	98	100,0
Chi cuadrado	$X^2= 17,286$; gl= 2; p=0,000		$X^2= 30,143$; gl=2; p=0,000		$X^2= 17,408$; gl=2; p=0,000		$X^2= 20,163$; gl=2; p=0,000		$X^2= 34,429$; gl=2; p=0,000	

En la tabla 4, las valoraciones de la prueba Chi cuadrado [$p \leq 0,005$], indican que las proporciones (Alto, Medio y Bajo), de cada una de las dimensiones, son significativamente diferentes. El predominio según niveles se presenta visualmente en el gráfico 4. En las dimensiones Desarrollo profesional, Estímulo, Liderazgo y control, e Identificación con la Entidad, predomina el nivel Medio; con el 52.0%, 54.1%, 53.1% y 59.2% respectivamente. Sólo en la dimensión Comunicación, predomina el nivel Bajo con el 53,1%

Gráfico 4. Niveles de Clima organizacional según dimensiones

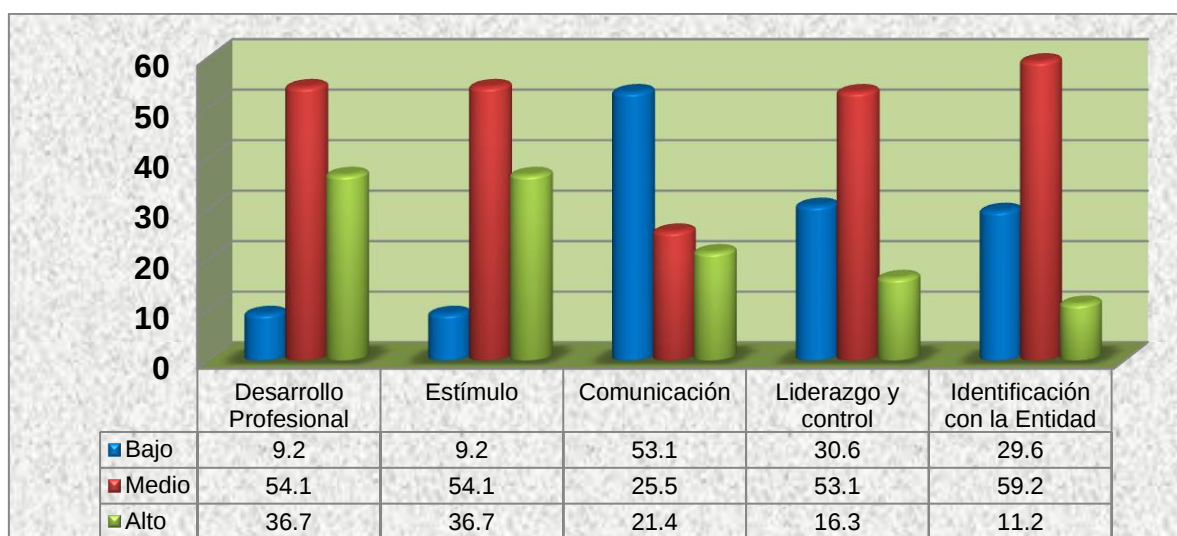


Tabla 5. Relación entre la Calidad de Vida Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Chiclayo, 2014.

		Calidad de Vida Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Clima Organizacional	Bajo	f	9	6	0	15
		% fila	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
		% columna	36,0%	11,5%	0,0%	15,3%
		Res. Tip.	2,6	-,7	-1,8	
	Medio	f	11	38	8	57
		% fila	19,3%	66,7%	14,0%	100,0%
		% columna	44,0%	73,1%	38,1%	58,2%
		Res. Tip.	-,9	1,4	-1,2	
	Alto	f	5	8	13	26
		% fila	19,2%	30,8%	50,0%	100,0%
		% columna	20,0%	15,4%	61,9%	26,5%
		Res. Tip.	-,6	-1,6	3,1	
Total	f	25	52	21	98	
	% fila	25,5%	53,1%	21,4%	100,0%	
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2=27,737; gl=4; p=0,000 // d \text{ de Somers}= 0,377; p=0,022$$

Los resultados de la prueba Chi cuadrado a la cual fueron sometidos los datos con la finalidad de evaluar la relación de dependencia entre las variables centrales del estudio, cuyas valoraciones se presentan en la tabla 5; señalan que dicha dependencia es significativa [$X^2=27,737$; $gl=4$; $p=0,000$]. Según las valoraciones de los residuos tipificados; los trabajadores con bajo nivel de calidad de vida laboral, tienden a manifestar su percepción sobre el clima organizacional en un nivel Bajo; los que presentan calidad de vida laboral en nivel Medio, tienden a percibir el clima organizacional en un nivel Medio; finalmente, los trabajadores con alto nivel de calidad de vida laboral, tiende a percibir un alto nivel de clima organizacional. Esta relación lo confirma las valoraciones de la d de Somer [$d=0,377$; $p=0,022$], que indican que la relación es directa y significativa.

Tabla 6. Relación entre las variables socio-laborales y el Calidad de Vida Laboral. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.

Variables socio-laborales	Categorías		Calidad De Vida			Chi cuadrado
			Bajo	Medio	Alto	
Edad	< 36 años	f	4	7	5	$\chi^2 = 2,892$; gl=4; p=0,576
		r.t.	,0	-,5	,8	
	36 a 49 años	f	12	19	9	
		r.t.	,6	-,5	,1	
	50 a más años	f	9	26	7	
		r.t.	-,5	,8	-,7	
Sexo	Hombre	f	11	15	13	$\chi^2 = 7,071$; gl=2; p=0,029
		r.t.	,3	-1,3	1,6	
	Mujer	f	14	37	8	
		r.t.	-,3	1,0	-1,3	
	Ninguno	f	2	4	0	
		r.t.	,4	,5	-1,1	
Número de hijos	1 a 2 hijos	f	18	29	12	$\chi^2 = 4,460$; gl=4; p=0,347
		r.t.	,8	-,4	-,2	
	3 a más hijos	f	5	19	9	
		r.t.	-1,2	,4	,7	
	1 a 10 años	f	10	10	7	
		r.t.	1,2	-1,1	,5	
Tiempo en la profesión	11 a 20 años	f	10	15	6	$\chi^2 = 7,975$; gl=4; p=0,043
		r.t.	,7	1,4	-,2	
	21 a más años	f	5	27	8	
		r.t.	-1,6	-,2	1,3	
	1 a 10 año	f	15	16	11	
		r.t.	1,3	-1,3	,7	
Tiempo en la institución	11 a 15 años	f	6	11	3	$\chi^2 = 9,303$; gl=4; p=0,050
		r.t.	,4	1,1	-,6	
	16 a más años	f	4	25	7	
		r.t.	-1,7	-1,3	2,3	
	Enfermera	f	9	22	1	
		r.t.	,3	1,2	-2,2	
Profesión	Tec. Enfermería	f	1	19	7	$\chi^2 = 29,792$; gl=8; p=0,000
		r.t.	-2,2	1,2	,5	
	Médico	f	11	4	10	
		r.t.	-1,8	-2,5	2,0	
	Médico Pediatra	f	4	4	2	
		r.t.	-,1	-,6	1,9	
	Obstetra	f	0	3	1	
		r.t.	-1,0	1,6	,2	

En la tabla 6, se presentan los resultados de la evaluación de dependencia entre los niveles de la Calidad de vida laboral y las variables socio-laborales de los trabajadores. Las valoraciones de la prueba Chi cuadrado, indican que la Calidad de vida laboral, depende de manera significativa del sexo de los trabajadores [$X^2=7,071$; $gl=2$; $p=0,029$], del tiempo que tienen como profesional [$X^2=7,975$; $gl=4$; $p=0,043$], del tiempo que tienen trabajando en la institución [$X^2=9,303$; $gl=4$; $p=0,050$], y de su profesión [$X^2=29,792$; $gl=8$; $p=0,000$]. Ni la edad, ni el número de hijos, resultados ser variables de influencia significativa para la calidad de vida laboral.

Según los residuos tipificados, los hombres tienden a presentar alto nivel de calidad de vida laboral, comparados con las mujeres, que tienden a presentar un nivel de calidad de vida labora promedio. Los que llevan 10 años en la profesión, por lo general se asocian más con un nivel bajo de calidad de vida laboral; los que llevan en la profesión de 11 a 20 años, por lo general manifiestan estar en un nivel promedio; por otro lado, los que tienen más de 20 años en la profesión, tienden a asociarse significativamente con un nivel alto de calidad de vida laboral. Respecto al tiempo que trabaja en la institución, los que llevan 10 años tienden a presentar bajo nivel de Calidad de vida laboral, mientras que los que llevan de 11 a 15 años tienden a presentar un nivel promedio de calidad de vida laboral; y el nivel Alto de calidad de vida laboral se asocia significativamente con aquellos trabajadores que llevan trabajando más de 15 años en la institución. Por otro lado, respecto a la profesión, el médico general y el médico pediatra tiende a presentar alto nivel de Calidad de vida laboral; mientras que las enfermeras, las técnicas en enfermería y las obstetras, tienden a manifestar una calidad de vida laboral promedio; finalmente el nivel alto se asocia significativamente con los Médicos.

Tabla 7. Relación entre las variables socio-laborales y la percepción del Clima organizacional. Hospital Regional “Lambayeque”. Lambayeque, 2014.

Variables socio-laborales	Categorías		Clima organizacional			Chi cuadrado
			Bajo	Medio	Alto	
Edad	< 36 años	f	2	10	4	$\chi^2 = 0,409$; gl=4; p=0,982
		r.t.	-,3	,2	-,1	
	36 a 49 años	f	6	24	10	
		r.t.	,0	,2	-,2	
	50 a más años	f	7	23	12	
		r.t.	,2	-,3	,3	
Sexo	Hombre	f	10	18	11	$\chi^2 = 6,195$; gl=2; p=0,045
		r.t.	1,6	-1,0	,2	
	Mujer	f	5	39	15	
		r.t.	-1,3	1,8	-,2	
	Ninguno	f	0	4	2	
		r.t.	-1,0	,3	,3	
Número de hijos	1 a 2 hijos	f	10	35	14	$\chi^2 = 1,642$; gl=4; p=0,801
		r.t.	,3	,1	-,4	
	3 a más hijos	f	5	18	10	
		r.t.	,0	-,3	,4	
	1 a 10 años	f	7	14	6	
		r.t.	1,4	-,4	-,4	
Tiempo en la profesión	11 a 20 años	f	3	22	6	$\chi^2 = 5,988$; gl=4; p=0,200
		r.t.	-,8	,9	-,8	
	21 a más años	f	5	21	14	
		r.t.	-,5	-,5	1,0	
	1 a 10 año	f	11	21	10	
		r.t.	1,8	-,7	-,3	
Tiempo en la institución	11 a 15 años	f	0	15	5	$\chi^2 = 8,537$; gl=4; p=0,044
		r.t.	-1,7	1,0	-,1	
	16 a más años	f	4	21	11	
		r.t.	-,6	,0	1,5	
	Enfermera	f	2	20	10	
		r.t.	-1,3	1,3	,5	
Profesión	Tec. Enfermería	f	1	19	7	$\chi^2 = 19,555$; gl=8; p=0,012
		r.t.	-1,5	1,8	-,1	
	Médico	f	8	9	8	
		r.t.	2,1	-1,5	,5	
	Médico Pediatra	f	4	6	0	
		r.t.	2,0	,1	-1,6	
	Obstetra	f	0	3	1	
		r.t.	-,8	1,4	-,1	

De manera similar, se evaluó la relación de dependencia entre los niveles de percepción del Clima organizacional y las variables socio-laborales. Los resultados de dicha evaluación se presentan en la tabla 7, cuyas valoraciones de la prueba Chi cuadrado indican que los niveles de percepción del Clima organizacional dependen significativamente del género del trabajador, del tiempo que lleva trabajando en la institución y de su profesión.

Según los residuos tipificados; los hombres, los que llevan 10 años trabajando en la institución, los médicos y pediatras, tienden a manifestar su percepción sobre el clima organizacional en un nivel bajo; mientras que las mujeres, los que llevan de 11 a 15 años trabajando en la institución, las enfermeras y las técnicas en enfermería, tienden a percibir el Clima organizacional en un nivel promedio; finalmente, los que llevan más de 15 años trabajando en la institución se asocian significativamente con un nivel alto de percepción del clima organizacional.

Es preciso mencionar que las variables: edad, número de hijos, y tiempo que lleva en la profesión; no resultaron ser de influencia significativa para la percepción del Clima organizacional.

4.2. Discusión de resultados

Luego de procesar la información y obtener los resultados, se discutirán nuestros hallazgos con los de otros autores, y al mismo tiempo serán contrastados con la teoría que sustenta la presente investigación.

El objetivo general de la investigación fue Determinar la relación entre el Clima organizacional (CO) y la calidad de vida laboral (CVL) en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”; para darle respuesta, los datos fueron sometidos a la prueba no paramétrica Chi cuadrado de dependencia con la finalidad de evaluar la relación que hay entre las variables centrales del estudio. Los resultados de la prueba, cuyas valoraciones se presentan en la tabla 5, señalan que la dependencia existente entre el Clima organizacional y la Calidad de vida laboral, es significativa; según la d de Somer, esta relación es directa ($d=0,377$; $p=0,000$), es decir, cuanto mayor sea el nivel de Calidad de vida laboral, mayor será el nivel de percepción del Clima

organizacional en el servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. La investigación de Ramírez & Lee (2013), afirma que Calidad de Vida Laboral se convierte en un buen predictor del Clima Organizacional; Silva (2006) confirma que existe relación predictiva entre las perspectivas de la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional.

La calidad de vida laboral de los profesionales de la salud es uno de los temas más relevantes dentro del ámbito organizacional, porque este grupo profesional ha sido identificado como uno de los que corre mayor riesgo de una mala calidad de vida laboral puesto que genera un clima desfavorable. (Vela, et al. 2010)

El primer y segundo objetivo específicos del estudio, fue Determinar el nivel de Calidad de Vida laboral y Clima organizacional, de mayor predominio en general y según dimensiones. Para darle respuesta, los datos fueron sometidos a la prueba no paramétrica Chi cuadrado para una muestra, con la finalidad de determinar si existen diferencias significativas entre las categorías internas de ambas variables, expresadas en Nivel Alto, Nivel Medio y Nivel Bajo. En la tabla 1 se presentan los resultados que respectan a la variable “Calidad de vida laboral”, cuyas valoraciones de la prueba, con un $X^2=17,408$; 2 grados de libertad y una probabilidad de 0,000; indica que las diferencias existentes entre las proporciones de la variable evaluada, es significativa; predomina el nivel Medio representado por el 53,1% del total de la muestra, le sigue el nivel Bajo con el 25,5% y finalmente el nivel Alto con el 21,4%. Los resultados de la evaluación según dimensiones, dio valoraciones de probabilidad $\leq 0,05$ en todos los análisis, por lo que se afirma que en todas las dimensiones existe diferencias significativas entre las proporciones internas de dichas variables; respecto a la Motivación, predomina significativamente el grupo de trabajadores con CVL promedio (63,3%), seguido por los que presentan nivel alto de CVL (21,4%), y solo el 15,3% de los trabajadores, tienen la Motivación en un nivel Bajo; respecto a la Carga laboral, predomina notablemente el grupo de trabajadores que manifiestan altos niveles de CVL, seguido por el grupo que presenta nivel promedio de CVL con el 35,7%, y finalmente, el 20,4% de los trabajadores poseen bajo nivel de CVL; respecto a la dimensión Dirección, predomina significativamente el grupo de trabajadores con nivel alto de CVL (56,1%), seguidos por el 29,6% que representa a los trabajadores con nivel Bajo de CVL, finalmente, solo el 14,3% de los

trabajadores presentan su CVL en un nivel promedio; Respecto a la dimensión Ambiente laboral, predomina, con el 55,1%, los trabajadores que manifiestan su CVL en nivel Bajo, seguido por aquellos que presentan su CVL en nivel promedio (30,6%), finalmente, solo el 15,3% de los trabajadores tienen un nivel Alto de CVL respecto al ambiente laboral; por último, respecto a la dimensión Organización laboral, predomina notablemente el grupo de trabajadores con nivel promedio de CVL representados por el 55,1% del total, seguidos por el grupo de trabajadores con nivel Bajo de CVL respecto a la organización laboral, y sólo el 15,3% manifestó tener alto nivel de CVL respecto a la dimensión evaluada.(Ver tabla 2)

El capital humano es uno de los principales elementos en una organización que brinda servicios de salud; por ello, en el desarrollo de las políticas de Responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores. Las medidas de conciliación y de igualdad son importantes instrumentos que mejoran la motivación de los empleados y la calidad de vida laboral, incrementándose la productividad y la satisfacción de los pacientes que reciben el servicio que se les brinda. La motivación es un elemento fundamental para el éxito y eficacia profesional de una persona, ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos del hospital. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. En ellos, ha empezado a darse un déficit de recursos cualificados y es por eso que hoy en día, las instituciones de salud están buscando formas de atraer y retener los recursos humanos (Álvarez, 2006).

En la realidad laboral no vamos a encontrar trabajos puramente físicos ni trabajos puramente mentales, sino que en cualquier tipo de actividad van a estar presentes ambos aspectos. Sin embargo, desde un punto de vista teórico, sí vamos a diferenciar el trabajo físico del trabajo mental, según el tipo de actividad que predomine. Es decir, cuando la actividad desarrollada sea predominantemente física, hablaremos de trabajo físico o muscular, y por lo tanto, de “Carga Física de Trabajo”, y cuando, por el contrario, la actividad implique un mayor esfuerzo intelectual, hablaremos de trabajo mental, y en consecuencia, de “Carga Mental de Trabajo”. La carga de trabajo, tanto física como mental, podría ser considerada

por tanto como un peligro o factor de riesgo presente en todas las actividades laborales y en cualquier tipo hospital. (Arbonés, Carbajal, Gonzalvo, González-Gross & Joyanes).

El trabajo más importante de la dirección en un hospital esa es la toma de decisiones. El proceso de toma de decisiones o de solución de problemas, se inicia cuando el directivo vive situaciones conflictivas que es necesario analizar y diagnosticar. Dichas decisiones llevarán a la definición de uno o varios problemas de decisión, cuyos resultados o el procedimiento de la ejecución de dichas decisiones, pueden influir favorable o no en la calidad de vida laboral de los trabajadores del Hospital en un determinado servicio. (Herrera & Cassals, 2005).

El ambiente laboral que existe en el día a día en un una organización que brinda servicios de salud, es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. Para que un trabajador rinda, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también una adecuada organización laboral con la finalidad de que el trabajador se sienta cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o líderes. (Ramírez & Lee, 2013).

Por otro lado, en la tabla 3, se presentan los resultados de la evaluación de la variable Clima organizacional, cuyos resultados y valoraciones [$\chi^2= 29,041$; $gl= 2$; $p= 0,000$] indican que el 58,2% de los trabajadores con percepción del Clima organizacional en nivel Medio, predomina significativamente sobre el grupo de trabajadores que perciben el CO en nivel Alto (26,5%) y nivel Bajo (15,3%). En la tabla 4 se presentan los resultados de la evaluación de las dimensiones de la variable Clima organizacional, las valoraciones de probabilidad de la prueba Chi cuadrado, [$p \leq 0,05$] indican que en todas las dimensiones evaluadas, existen diferencias significativas entre las categorías internas de cada una de ellas, expresadas en nivel alto, medio y bajo. Respecto a la percepción de los trabajadores sobre el desarrollo profesional, predomina el 52,0% de los trabajadores manifiesta su percepción en nivel promedio, seguido por el grupo cuya percepción esta en nivel Bajo (29,6 %), finalmente, solo el 18,4 % de los trabajadores percibe el desarrollo profesional en un nivel bajo; en la dimensión Estímulo, predomina primero el grupo de trabajadores cuya percepción sobre el

Estímulo, está en nivel Medio (54,1 %), seguido por el grupo cuya percepción se ubica en el nivel Alto (36,7 %), finalmente solo el 9,2% de los trabajadores presenta una percepción en nivel Bajo sobre el Estímulo; Respecto a la comunicación que existe en el servicio de emergencia, predomina el 53,1% de los trabajadores que la perciben en un nivel Bajo, seguido por el grupo cuya percepción se ubica en el nivel Medio (25,5%), finalmente, sólo el 21,4 del total de trabajadores, perciben la comunicación en un nivel Alto; respecto a la percepción sobre el liderazgo y control en el servicio, predomina, con el 53,1% el grupo de trabajadores cuya percepción se ubica en un nivel promedio, seguido por el grupo de trabajadores cuya percepción sobre esta dimensión se ubica en un nivel Bajo (30,6%), finalmente, sólo el 16,3% percibe el liderazgo y control en un nivel Alto; por último, respecto al sentimiento de identificación con la institución por parte de los trabajadores, predomina el nivel promedio (59,2%), seguido por el nivel Bajo (29,6%), y finalmente el nivel Alto (11,2%).

El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados. Tiene un alcance mayor y de duración más extensa que la formación. El desarrollo debe ser una opción administrativa estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo. Por lo general, todo trabajador busca desarrollarse más como profesional en su institución en la cual trabaja, y brindarle las opciones y oportunidades, tiende a tener doble reacción emocional en los trabajadores y en los directivos de un área determinada, puesto que se encuentra un ingrediente que viene dentro del paquete humano, es el celo profesional que puede ser perjudicial; sin embargo dichas oportunidades por otro lado, tiende a generar un buen clima organizacional si es equitativo y justo. (Salanova, Grau & Martínez, 2005).

Los estímulos son aquellas acciones destinadas a satisfacer necesidades materiales y espirituales del hombre. Los estímulos en la esfera laboral hacen que el hombre utilice plenamente sus capacidades con mayor eficacia y eficiencia, a la vez de fomentar los valores ético-morales. Los estímulos, bien aplicados, fomentan las potencialidades del individuo, elevan su autoestima y coadyuvan a su plena realización en la vida. Al igual que las necesidades, los estímulos pueden ser materiales o morales (espirituales). Siempre que un estímulo material

se otorgue con equidad y en función del aporte laboral y los méritos, adquiere una connotación moral; en la generalidad de los casos tiene, directa o indirectamente, a corto o largo plazo, connotación moral. En la práctica, cada tipo de estímulo lleva en sí una porción del otro, teniendo, de forma general, la propiedad de ser trasmutables, uno adquiere propiedades del otro, satisfacen, a la vez, necesidades materiales y espirituales como regla. Los estímulos morales son aquellos destinados a satisfacer necesidades espirituales del individuo, cuyo disfrute en determinados casos requiere la utilización del dinero. (González, 2010)

La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo. Podemos diferenciar entre la comunicación interna y la comunicación externa de la organización, pero antes es necesario saber quiénes somos y qué hacemos, es decir, definir la cultura y la filosofía de la organización que engloba sus valores, actitudes, creencias y experiencias. Una vez que tenemos esto claro, es momento de definir cómo serán nuestras estrategias de comunicación. En cuanto a la comunicación interna, es decir, la comunicación entre los miembros de la organización, es importante tener en cuenta qué queremos decir y cómo queremos decirlo, y de qué manera se transmite mejor el mensaje sabiendo que existe una diferencia entre lo que se recibe y lo que se percibe, por lo que se hace de vital importancia fomentar la participación y el compromiso de las personas que forman la organización. Respecto a la comunicación externa, la importancia reside en proyectar, promover y reforzar la imagen de la organización, publicitar nuestros proyectos o actividades, saber a quienes nos dirigimos y conseguir la participación e interacción de nuestros participantes, o lo que es lo mismo, dar a conocer nuestra organización a los demás. Es importante tener en cuenta cómo nos perciben y cómo queremos que nos perciban y elaborar un plan de acción de comunicación externa. (Gómez, 2013).

Del liderazgo y el control, se ha hablado mucho, debido a su importancia en la historia de las organizaciones en general y sobre todo en las que brindan servicios de salud. No importando si el líder en la organización nace o se hace, es indudable que gente líder es valorada en su empresa por ser impulsor y generador de valor agregado en ella. Algunos especialistas ven al liderazgo como una actividad amplia y visionaria que trata de discernir la competencia y valores característicos de una organización. En este sentido se puede interpretar y analizar el liderazgo desde dos perspectivas: como cualidad personal del líder y como una función dentro de una organización, comunidad o sociedad. (Noriega, 2008)

Un empleado que no se identifica con lo que hace, que no se identifica con la empresa, que habla mal de los jefes o del producto se convierte en un líder negativo, multiplicando esa imagen. Por el contrario, si un trabajador está convencido que la compañía es buena y que le da beneficios es una persona que realmente luchará en pro de las metas de la empresa y lo que necesitan las organizaciones es que su fuerza laboral este unida y trabaje realmente como equipo. (National Business School, 2014).

Como tercer y cuarto objetivo, se planteó: Determinar la relación entre los niveles de las variables centrales del estudio (Calidad de vida laboral y Clima organizacional) y las variables socio-laborales de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”. Para darle respuesta, los datos fueron sometidos a la prueba no paramétrica Chi cuadrado para dos y más muestras; con la finalidad de determinar si los niveles de CVL y CO dependen significativamente de las variables socio-laborales; los resultados de la prueba respecto a la CVL, cuyas valoraciones se presentan en la tabla 6, indican que dicha dependencia es significativa con el sexo del trabajador, el tiempo que lleva en la profesión, el tiempo que lleva en la institución y la profesión que tiene; no sucede esto con la edad y número de hijos, puesto que resultados ser variables que no influyen significativamente en la CVL. Según los residuos tipificados; los que llevan 10 años como profesionales y trabajando en la institución, tienden a manifestar una CVL en nivel Bajo; las mujeres, los que llevan de 11 a 20 años en la profesión, lo que llevan de 11 a 15 años trabajando en la institución, las enfermeras, las técnicas en enfermería y las obstetras, tienden a

manifestar su CVL en nivel promedio; finalmente, los hombres, los que llevan más de 20 años en la profesión, los que llevan más de 15 años trabajando en la institución, los médicos y los pediatras, tienden a presentar un nivel alto de CVL.

Los resultados de la evaluación de dependencia entre los niveles del Clima organizacional y las variables socio-laborales, cuyas valoraciones de la prueba empleada se presentan en la tabla 7, indican que el Clima organizacional depende significativamente del género del trabajador, del tiempo que lleva trabajando en la institución y de su profesión [$p \leq 0,05$]; sucede lo contrario con las variables Edad, Número de hijos, y Tiempo en la profesión. Según los residuos tipificados; los hombres, los que llevan trabajando 10 años en la institución, los médicos y pediatras, tienden a percibir un nivel Bajo del CO; las mujeres, los que llevan de 11 a 15 años en la institución, las enfermeras y las técnicas en enfermería perciben el CO en un nivel promedio; finalmente, sólo los que llevan más de 15 años trabajando en la institución, tienden a percibir un nivel alto de CO.

CONCLUSIONES

1. La calidad de vida laboral de los trabajadores, influye directamente sobre el Clima organizacional que existe en el servicio de emergencia del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo".
2. En términos generales, la mitad de los trabajadores del servicio de emergencia, perciben el Clima organizacional en nivel promedio. Sin embargo, hay dos grupos de similar proporción, claramente diferenciados que percibe el Clima organizacional, tanto en nivel Alto como en nivel Bajo. El ambiente laboral es percibido en nivel bajo, la motivación, y la organización laboral está percibida en un nivel promedio, la carga laboral y la dirección están percibidas en un nivel alto.
3. El clima organizacional, es percibido en un nivel promedio por las tres quintas partes de los trabajadores, por otro lado, la cuarta parte lo percibe en nivel alto, y solo el 15,3% lo percibe en un nivel bajo. En el servicio de emergencia, el equipo no cuenta con una comunicación favorable; el desarrollo profesional, el estímulo, el liderazgo y control, y la identificación con la institución se encuentra en un nivel promedio con tendencia a disminuir.
4. El tiempo que una persona tiene tanto en la profesión como trabajando en la institución, está en relación directa con la presencia de una calidad de vida laboral favorable; así mismo, los hombres tienen una buena calidad de vida laboral comparado con las mujeres, de las cuales la calidad de vida laboral se encuentra en un nivel promedio; finalmente, los médicos en general tienden a presentar una buena calidad de vida laboral, comparados con las enfermeras, las técnicas y las obstetras. Es preciso decir que ni la edad, ni el número de hijos, influyen en la calidad de vida laboral.
5. El tiempo que lleva un trabajador en la institución, se relaciona de manera directa con un clima organizacional favorable, es decir, cuanto más tiempo tenga laborando en la institución, más favorable será su percepción sobre el clima organizacional; los hombres suelen tener una mala percepción sobre el

Clima organizacional comparados con las mujeres, cuya percepción se encuentra en un nivel promedio; finalmente, para los médicos en general, el clima organizacional no es favorable, mientras que, para las enfermeras, las técnicas y las obstétrices, el clima organizacional se encuentra en un nivel promedio.

RECOMENDACIONES

1. Desde un punto de vista metodológico, se sugiere realizar estudios acerca del servicio de emergencia que brindan otros centros de salud, a fin de corroborar nuestros hallazgos en otras muestras.
2. Desde un punto de vista práctico y organizacional; evaluar periódicamente, tanto la calidad de vida laboral de los trabajadores como el Clima organizacional, para poder tomar decisiones correctivas (si fuera necesario) apuntando a la eficacia organizativa.
3. El personal del Servicio de Emergencia debe obtener un tiempo para ser escuchados, esto permitirá plasmar ideas para mejorar el desempeño en el área y lograr reconocer los problemas, las personas que restan valor a la organización y todos los elementos que limitan el buen funcionamiento en el servicio en sus distintos niveles.
4. Implementar cambios en el área para permitir que el personal se sienta tomado en cuenta de tal forma que manifiesten sus incomodidades e invitarles a proponer soluciones.
5. Promover la tolerancia, el respeto y la armonía entre el personal para fomentar el respeto, ya que estos cambios simples pueden hacer una gran diferencia que permita obtener empleados satisfechos y productivos.
6. Implementar un buzón de sugerencias para el personal del Servicio, permitirá mejorar la comunicación en todas las direcciones. A través de ésta herramienta el personal podría expresar sus disconformidades, inquietudes y sugerencias, permitiría el diálogo entre directivos y el personal para intercambiar ideas y dar respuesta a las peticiones presentadas.
7. Realizar mediciones de clima organizacional en el futuro de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalá, E. (2011). *El clima organizacional en una institución Pública de Educación Superior*. (Tesis pregrado). Universidad del Papaloapan, Oaxaca, México.
- Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario, Colombia.
- Apuy, L. (2008) *Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008* (Tesis maestría). Universidad Estatal a Distancias, San José, Costa Rica.
- Arbonés, G., Carbajal, A., Gonzalvo, B., González-Gross, M., & Joyanes, M. (2003). Nutrición y Recomendaciones dietéticas para personas mayores. Grupo de trabajo. *Nutrición Hospitalaria*, 18(3).
- Artiñano, F. L., Navarro, D. C., & De las Heras, M. P. (1970). Trabajos realizados para la adaptación del test de frustración Rosenzweig-García Yagüe. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 25(105), 895-896.
- Barroso, P. (2004) Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH, Venezuela.
- Benavides, F., Benach, J., & Román, C. (1999). Tipos de empleo y salud: análisis de la Segunda Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. *Gaceta sanitaria*, (6), 425-430.
- Carrasquilla, M., & Edaena, A. (1991). *Estados emocionales vivenciados por el profesional de enfermería en las unidades de cuidados intensivos generales de los Hospitales de Lima Metropolitana* (Doctoral dissertation). Universidad Nacional Federico Villarreal. Facultad de Medicina Humana, Perú.

- Casas J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, 6(23).
- Castro Ruz F. (1990). Informe Central al I Congreso del Partido Comunista de Cuba. La Habana: Editora Política.
- Clarín, M. (2011) *Claves para favorecer el clima organizacional*. Recuperado de: http://www.elempleo.com/colombia/mundo_empresarial/claves-para-favorecer-el-clima-organizacional/13730476
- Correa, G. & Mora, M. (2000). *Relación entre clima organizacional y calidad de vida laboral en una empresa del sector alimenticio en la ciudad de Santa fe de Bogotá* (Tesis de pregrado). Universidad de la Sabana, Santafé, Bogotá.
- Correa, L, Mora, M., & Perdomo, G. (2012). Relación entre clima organizacional y calidad de vida laboral en una empresa del sector alimenticio en la ciudad de Santafé de Bogotá (Especialización en Gestión para el Desarrollo Humano en la Organización).Universidad de La Sabana, Colombia.
- Fernández, M., Carbajo, A & Vidal, A. (2002). Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Asturias. *Atención primaria*, 30(8), 483-489.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *GEGESTI*, 160, 1-4.
- García Solarte M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Universidad del Valle, Colombia. *Cuadernos de Administración*, (42):43-61.
- Gil-Monte, P. R., García-Juesas, J. A., & Hernández, M. C. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el

trabajo (burnout) en profesionales de enfermería: a study in nursing professionals. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118.

Gómez, J. (2013). La importancia de una buena comunicación en una organización. Recuperado de: <http://pedernal.org/cm3sector/2013/05/03/la-importancia-de-una-buena-comunicacion-en-una-organizacion/>

González, L (2010). Los estímulos morales y materiales en el desarrollo económico y la formación del hombre nuevo. Recuperado de: http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/economia/grodriguez1_310904.htm

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Rev. investig. psicol*, 14(2), 213-225.

Guerrero Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S. M., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. J. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*, 14(4).

Herrera, R. & Cassals, M. (2005) Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Rev Cubana Enfermer*, 21(1)

Herrera, R., & Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Rev Cubana Enfermer*, 21(1).

HRDLM (2013). *Hospital Regional Docente "Las Mercedes". Oficina de Gestión de Calidad*. Chiclayo. Perú

Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, 23(1), 116-133.

- Martínez, P. (1995). Análisis empírico de la discriminación salarial de la mujer en España. *Investigaciones económicas*, 19(2), 195-215.
- Méndez C. (2006) *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Monteza, N. (2012) *Influencias del clima laboral en la satisfacción de las enfermedades del centro quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo, 2010*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M., & Linares, L. (2006) Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209–214.
- National Business School (2014). Sentido de pertenencia. Recuperado de: <http://www.nbs.com.gt/index.php/articulos-y-negocios/32-recursos-humanos/108-sentido-de-pertenencia>
- Noriega, M (2008). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 12(36), 25 - 29
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, (9), 33-51.
- Ramírez, M. & Lee, S. (2013). Clima organizacional y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública. Recuperado de: <http://www.prevencionintegral.com/en/canal-orp/papers/orp-2013/clima-organizacional-calidad-vida-laboral-en-trabajadores-salud-publica>
- Rodríguez, D. (2007). Diagnóstico del clima organizacional. *Rev Diagnóstico organizacional*.

- Salanova, M., Grau, R., & Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Salas, E., & Glickman, A. (1990). Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: la experiencia peruana. *Rev Latinoamericana de Psicología*, 22(1), 69-82.
- Segurado, A & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Universidad de Barcelona, España.
- Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 42, 43-61.
- Torrecilla, O. (2009). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Recuperado de <http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>.
- Vázquez, J., Rodríguez, M., Riesgo, R., Cortés, J., & Ruíz, M. (2005). Estudio de la calidad de vida profesional en los trabajadores de atención primaria del Área 1 de Madrid. *Atención Primaria*, 36(2), 112-114.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar Bustamante, M. C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*, 2(2), 329-349.
- Vela A, Moreno B, Rodríguez A, Olavarriera S, Fernández J, De la Cruz JJ, et-al. (2008). Insomnio y calidad del sueño entre los médicos de atención primaria con altos y bajos niveles de burnout. *J Psychosom Res*;64:435-42.

Vizcarra, S. B. R., Paredes, C. C., Vega, N. R., Villalba, V. Á., Agurto, N. E., & López, L. V. (2001). Accidentes laborales con exposición a fluidos corporales en internos de medicina de Lima Metropolitana. *CIMEL Ciencia e Investigación Médica Estudiantil Latinoamericana*, 6, 26-30.

ANEXO

Anexo 1



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
Maestría en gerencia en servicios de Salud

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor (a) trabajador del servicio de emergencia del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo"; mi nombre es GONZALES CASTILLO, Araceli del Milagro; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. Con los resultados de esta evaluación se pretende Determinar la relación entre el Clima organizacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del servicio de emergencia.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos firme este documento de consentimiento:

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar en esta actividad en algún momento. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: _____

FECHA: ____/____/____ (Día / Mes / Año)

DNI: _____

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan dos cuestionarios para medir la Calidad de Vida laboral y el Clima organizacional. Usted tendrá cinco alternativas de respuesta:

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Indiferente (I)
- En desacuerdo (D)
- Totalmente en desacuerdo (TD)

Por ejemplo, si se le pide su opinión respecto a la necesidad de realizar este estudio en el servicio donde usted labora y su respuesta es "De acuerdo", entonces sombrea el círculo que está a la altura de la letra "A"; así.

n°	Ítem	TA	A	I	D	TD
1	Es necesario evaluar el clima organizacional y la calidad de vida laboral del trabajador del servicio de emergencia.	☐	☒	☐	☐	☐

Empiece por favor brindándonos sus datos socio-laborales.

1) Edad:
(Años)

2) Sexo:
☐ Hombre
☐ Mujer

3) Número de hijos:

4) Tiempo en la profesión:

Años Meses

5) Tiempo en la institución:

Años Meses

6) Tiempo en el servicio:

7) Profesión:
☐ Enfermera
☐ Técnico de enfermería
☐ Médico
☐ Médico pediatra
☐ Obstetra

Ahora, dé la vuelta a la página y lea atentamente cada uno de los ítems; le rogamos sea sincero(a) en su respuesta.

n°	CALIDAD DE VIDA LABORAL	TA	A	I	D	TD
1	La remuneración económica que recibo por mi trabajo es justa.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Me obligan a realizar tareas que no corresponden al trabajo para el estoy nombrado o contratado	☐	☐	☐	☐	☐
3	Estoy satisfecho con la forma cómo mi jefe delega las funciones.	☐	☐	☐	☐	☐
4	El espacio físico que dispongo para realizar mi trabajo es adecuado y cómodo.	☐	☐	☐	☐	☐
5	En el hospital existe la posibilidad de ascender en correspondencia con la capacidad, conocimientos, resultados y méritos laborales.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Mi vida laboral en esta institución, encaja bien con mi vida privada.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Cuando hay cambio en el horario de turno, horario de entrada o salida, lo comunican de un día para otro o el mismo día.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Temo cuando siento la necesidad de expresarle al jefe que mejore nuestras condiciones de trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
9	No desarrollo bien mi trabajo debido a cómo están diseñados algunos ambientes del Hospital.	☐	☐	☐	☐	☐
10	En el hospital existen mecanismos sindicales, políticos y judiciales que impidan la adopción de medidas arbitrarias que van en contra a la ética y la moral.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Considero que mi trabajo es importante para la vida de otras personas	☐	☐	☐	☐	☐
12	Estoy satisfecho con la presión recibida para mantener la CANTIDAD de mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
13	Admiro la forma cómo mi jefe inmediato dirige al quipo en momentos difíciles.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Estoy conforme con el número de sanitarios disponibles ya que están en función al número de personas que trabajamos en este servicio.	☐	☐	☐	☐	☐
15	En el hospital existen condiciones para elevar mi calificación profesional como opción libre y voluntaria, en correspondencia con mis aspiraciones personales, ya sea esta formal o autodidacta.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Mi trabajo es monótono y aburrido	☐	☐	☐	☐	☐
17	Estoy satisfecho con la presión recibida para mantener la CALIDAD de mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
18	Mi jefe inmediato, transmite confianza, con facilidad le puedo hacer llegar mis opiniones.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Existe el número requerido de dispensadores de agua para los trabajadores del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐
20	En el hospital existe la garantía de trabajar con los medios y materiales de trabajo requeridos.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Recibo reconocimientos y premios por mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Considero que por causa de mi trabajo, me falta tiempo para mi vida personal.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Mi jefe inmediato, estimula frecuentemente la superación personal de los miembros del equipo.	☐	☐	☐	☐	☐
24	En el ambiente físico en el cual desarrollo mis labores, no existe algún factor de riesgo para mi salud como por ejemplo, humedad, gases tóxicos, materiales punzocortantes sin protección, etc.	☐	☐	☐	☐	☐
25	En el hospital existe la libertad de determinar dentro de las opciones existentes, de la labor que más concuerde con mis aspiraciones, vocación, capacidad y conocimientos sin presiones de ningún tipo.	☐	☐	☐	☐	☐

n°	CLIMA ORGANIZACIONAL	TA	A	I	D	TD
1	Todos los trabajadores tenemos las mismas oportunidades de progresar y ascender	☐	☐	☐	☐	☐
2	El reconocimiento y retroalimentación al buen desempeño de un trabajador, se hace en forma inmediata.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Mi jefe nos comunica cualquier cambio, de manera formal y anticipada.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Es razonable y equitativa la exigencia de mi área, para el cumplimiento de plazos, metas y objetivos.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Me siento comprometido con el propósito y los objetivos de mi organización.	☐	☐	☐	☐	☐
6	El puesto que ocupo está acorde con mi potencial, formación y experiencia.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Mi trabajo es suficientemente reconocido y considerado por mis jefes.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Los conflictos se solucionan en forma madura y alturada, sin llevarlos al ámbito personal.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Los trabajadores encuentran en sus jefes, apoyo para satisfacer sus necesidades de aprendizaje.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Con este trabajo me siento realizado profesionalmente	☐	☐	☐	☐	☐
12	La remuneración que percibo está acorde con el trabajo que realizo.	☐	☐	☐	☐	☐
13	En mi entidad se trabaja en un ambiente espontáneo y de confianza.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Mi jefe es capaz de tomar las medidas necesarias y adecuadas para cumplir los objetivos requeridos.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Uno de nuestros principales valores es lograr la satisfacción de nuestros clientes.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad	☐	☐	☐	☐	☐
17	Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Cuando necesito información de otras áreas, la puedo conseguir fácilmente.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Administro adecuadamente mi trabajo, haciéndose innecesaria la presión para cumplir las metas.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Aún si me ofrecieran otro trabajo, bajo las mismas condiciones, continuaría en esta entidad.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Siento que mi trabajo cumple mis expectativas profesionales.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Mi jefe alienta constantemente a aquellos trabajadores que se esfuerzan y logran sus metas.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Me proporcionan información detallada y precisa, relacionada a los planes y objetivos de la organización.	☐	☐	☐	☐	☐
24	La forma que tiene mi jefe de aplicar disciplina, es equitativa y neutral.	☐	☐	☐	☐	☐
25	Considero y siento que realizo un trabajo útil en mi entidad.	☐	☐	☐	☐	☐

Anexo 2

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO PARA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Factores	Ítem	Refleja atributo		ÍNDICE CVR	Observación
		Sí	No		
Motivación	1	9	1	0.80	Válido
	6	9	1	0.80	Válido
	11	9	1	0.80	Válido
	16	9	1	0.80	Válido
	21	10	0	1.00	Válido
Carga laboral	2	9	1	0.80	Válido
	7	8	2	0.60	Válido
	12	9	1	0.80	Válido
	17	10	0	1.00	Válido
	22	9	1	0.80	Válido
Dirección	3	8	2	0.60	Válido
	8	9	1	0.80	Válido
	13	7	3	0.40	Modificado
	18	10	0	1.00	Válido
	23	9	1	0.80	Válido
Condiciones y ambiente laboral	4	9	1	0.80	Válido
	9	9	1	0.80	Válido
	14	9	1	0.80	Válido
	19	9	1	0.80	Válido
	24	10	0	1.00	Válido
Condiciones de organización general	5	9	1	0.80	Válido
	10	9	1	0.80	Válido
	15	8	2	0.60	Válido
	20	8	2	0.60	Válido
	25	10	0	1.00	Válido

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO PARA CLIMA ORGANIZACIONAL

Factores	Ítem	Refleja atributo		INDICE CVR	Observación
		Si	No		
Desarrollo profesional	1	10	0	1.00	Válido
	6	9	1	0.80	Válido
	11	10	0	1.00	Válido
	16	8	2	0.60	Válido
	21	8	2	0.60	Válido
Estímulo	2	9	1	0.80	Válido
	7	10	0	1.00	Válido
	12	10	0	1.00	Válido
	17	10	0	1.00	Válido
	22	9	1	0.80	Válido
Comunicación	3	10	0	1.00	Válido
	8	10	0	1.00	Válido
	13	10	0	1.00	Válido
	18	10	0	1.00	Válido
	23	10	0	1.00	Válido
Liderazgo y control	4	10	0	1.00	Válido
	9	9	1	0.80	Válido
	14	9	1	0.80	Válido
	19	9	1	0.80	Válido
	24	9	1	0.80	Válido
Identificación con la Entidad	5	8	2	0.60	Válido
	10	8	2	0.60	Válido
	15	7	3	0.40	Modificado
	20	10	0	1.00	Válido
	25	10	0	1.00	Válido

Anexo 3

FIABILIDAD DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Dim	n°	Ítem
CALIDAD DE VIDA LABORAL [$\alpha = 0.876$]	Motivación [$\alpha = 0.712$]	1 La remuneración económica que recibo por mi trabajo es justa.
		6 Mi vida laboral en esta institución, encaja bien con mi vida privada.
		11 Considero que mi trabajo es importante para la vida de otras personas
		16 Mi trabajo es monótono y aburrido
		21 Recibo reconocimientos y premios por mi trabajo.
	Carga laboral [$\alpha = 0.689$]	2 Me obligan a realizar tareas que no corresponden al trabajo para el estoy nombrado o contratado
		7 Cuando hay cambio en el horario de turno, horario de entrada o salida, lo comunican de un día para otro o el mismo día.
		12 Estoy satisfecho con la presión recibida para mantener la CANTIDAD de mi trabajo
		17 Estoy satisfecho con la presión recibida para mantener la CALIDAD de mi trabajo
		22 Considero que por causa de mi trabajo, me falta tiempo para mi vida personal.
	Dirección [$\alpha = 0.739$]	3 Estoy satisfecho con la forma cómo mi jefe delega las funciones.
		8 Temo cuando siento la necesidad de expresarle al jefe que mejore nuestras condiciones de trabajo.
		13 Admiro la forma cómo mi jefe inmediato dirige al quipo en momentos difíciles.
		18 Mi jefe inmediato, transmite confianza, con facilidad le puedo hacer llegar mis opiniones.
		23 Mi jefe inmediato, estimula frecuentemente la superación personal de los miembros del equipo.
	Condiciones y ambiente laboral [$\alpha = 0.894$]	4 El espacio físico que dispongo para realizar mi trabajo es adecuado y cómodo.
		9 No desarrollo bien mi trabajo debido a cómo están diseñados algunos ambientes del Hospital.
		14 Estoy conforme con el número de sanitarios disponibles ya que están en función al número de personas que trabajamos en este servicio.
		19 Existe el número requerido de dispensadores de agua para los trabajadores del servicio.
		24 En el ambiente físico en el cual desarrollo mis labores, no existe algún factor de riesgo para mi salud como por ejemplo, humedad, gases tóxicos, materiales punzocortantes sin protección, etc.
	Condiciones de organización general [$\alpha = 0.781$]	5 En el hospital existe la posibilidad de ascender en correspondencia con la capacidad, conocimientos, resultados y méritos laborales.
		10 En el hospital existen mecanismos sindicales, políticos y judiciales que impidan la adopción de medidas arbitrarias contrarias a la ética y la moral.
		15 En el hospital existen condiciones para elevar mi calificación profesional como opción libre y voluntaria, en correspondencia con mis aspiraciones personales, ya sea esta formal o autodidacta.
		20 En el hospital existe la garantía de trabajar con los medios y materiales de trabajo requeridos.
		25 En el hospital existe la libertad de determinar dentro de las opciones existentes, de la labor que más concuerde con mis aspiraciones, vocación, capacidad y conocimientos sin presiones de ningún tipo.

FIABILIDAD DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Dim	n°	Ítem
CLIMA ORGANIZACIONAL [$\alpha = 0.921$]	Desarrollo profesional [$\alpha = 0.823$]	1 Todos los trabajadores tenemos las mismas oportunidades de progresar y ascender
		6 El puesto que ocupo está acorde con mi potencial, formación y experiencia.
		11 Con este trabajo me siento realizado profesionalmente
		16 Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad
		21 Siento que mi trabajo cumple mis expectativas profesionales.
	Estímulo [$\alpha = 0.798$]	2 El reconocimiento y retroalimentación al buen desempeño de un trabajador, se hace en forma inmediata.
		7 Mi trabajo es suficientemente reconocido y considerado por mis jefes.
		12 La remuneración que percibo está acorde con el trabajo que realizo.
		17 Se realizan actividades de bienestar para las familias de los trabajadores.
		22 Mi jefe alienta constantemente a aquellos trabajadores que se esfuerzan y logran sus metas.
	Comunicación [$\alpha = 0.848$]	3 Mi jefe nos comunica cualquier cambio, de manera formal y anticipada.
		8 Los conflictos se solucionan en forma madura y alturada, sin llevarlos al ámbito personal.
		13 En mi entidad se trabaja en un ambiente espontáneo y de confianza.
		18 Cuando necesito información de otras áreas, la puedo conseguir fácilmente.
		23 Me proporcionan información detallada y precisa, relacionada a los planes y objetivos de la organización.
	Liderazgo y control [$\alpha = 0.985$]	4 Es razonable y equitativa la exigencia de mi área, para el cumplimiento de plazos, metas y objetivos.
		9 Los trabajadores encuentran en sus jefes, apoyo para satisfacer sus necesidades de aprendizaje.
		14 Mi jefe es capaz de tomar las medidas necesarias y adecuadas para cumplir los objetivos requeridos.
		19 Administro adecuadamente mi trabajo, haciéndose innecesaria la presión para cumplir las metas.
		24 La forma que tiene mi jefe de aplicar disciplina, es equitativa y neutral.
	Identificación con la Entidad [$\alpha = 0.892$]	5 Me siento comprometido con el propósito y los objetivos de mi organización.
		10 Me siento comprometido con el desarrollo de la entidad y su futuro.
		15 Uno de nuestros principales valores es lograr la satisfacción de nuestros clientes.
		20 Aún si me ofrecieran otro trabajo, bajo las mismas condiciones, continuaría en esta entidad.
		25 Considero y siento que realizo un trabajo útil en mi entidad.