

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ÁREA DE SERVICIOS A EMPRESAS Y
PROFESIONALES**

CALIDAD DE VIDA LABORAL
En Establecimientos Urbanos de Atención Primaria
de la Ciudad de Chillán

Nombre Profesor Guía: Mauricio Salazar Botello

JUAN CARLOS ALVEAR SEPULVEDA
JOSÉ RUBÉN SOTO SANDOVAL

CHILLAN – CHILE
2009

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Índice

Portada	01
Índice.....	02
Agradecimientos.....	06
Introducción.....	07
I. “CALIDAD DE VIDA LABORAL” (CVL)	10
1.1 Origen y evolución del concepto de CVL.....	11
1.2 Contribuciones al estudio de CVL	15
1.3 Perspectivas actuales del concepto de CVL	18
1.4 Perspectivas sobre CVL en Chile	22
1.5 Mediciones de CVL	24
1.6 Categorías de CVL propuestas por los investigadores.....	26
1.7 Proyectos de CVL	28
1.8 Experiencias investigativas e intervenciones de CVL en Chile	32
II. CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO DE SALUD	35
2.1 Importancia del recurso humano en el sector público de salud.....	36
2.2 Políticas y acciones del Ministerio de Salud orientadas a la CVL de los trabajadores que se desempeñan en el sector	36
2.3 Referencias investigativas sobre CVL en el sector público de salud	40
III. CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SERVICIO DE SALUD ÑUBLE	44
3.1 CVL en el Servicio de Salud Ñuble	45
IV. CALIDAD DE VIDA LABORAL EN ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE CHILLÁN	51
4.1 Descripción general del sistema de salud municipal.....	52
4.2 CVL en atención primaria de salud municipal de Chillán.....	53
V. METODOLOGIA	55
5.1 Justificación de la Investigación.....	56
5.2 Objetivo general.....	58

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

5.3 Objetivos específicos.....	58
5.4 Conceptos relevantes asociados al estudio de CVL.....	58
5.5 Tipo de estudio	60
5.6 Muestra	60
5.7 Instrumento	64
5.8 Tabulación y análisis de datos	65
VI. RESULTADOS	67
6.1 Resultados generales.....	68
6.2 Resultados por establecimientos.....	79
VII. DISCUSION Y CONCLUSIONES	87
7.1 Discusión y conclusiones.....	88
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
8.1 Bibliografía.....	97
IX. ANEXOS	103

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Índice de Tablas

Tabla 1. Categorías de la CVL propuestas por los investigadores.....	27
Tabla 2. Descripción universo, muestra y tasa de respuesta.....	62
Tabla 3. Detalle encuestas aplicadas por categorías y establecimientos de salud.....	63
Tabla 4. Resumen de la muestra por categoría	65
Tabla 5. Codificación variables sociodemográficas.....	66
Tabla 6. Características de la población encuestada.....	69
Tabla 7. Promedios máximos de las preguntas evaluadas en el cuestionario de todos los establecimientos.....	74
Tabla 8. Promedios mínimos de las preguntas evaluadas en el cuestionario de todos los establecimientos	75
Tabla 9. Frecuencias máximas de las preguntas evaluadas en el cuestionario de CVL de todos los establecimientos	77
Tabla 10. Frecuencias mínimas de las preguntas evaluadas en el cuestionario de CVL de todos los establecimientos	78
Tabla 11. Promedios máximos por establecimiento	80
Tabla 12. Promedios mínimos por establecimiento	82
Tabla 13. Frecuencias máximas por establecimientos % (siempre-casi siempre).....	84
Tabla 14. Frecuencias máximas por establecimientos % (nunca-casi nunca)	86

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Distribución muestra género por establecimiento	70
Gráfica 2. Distribución muestra edad por establecimiento	70
Gráfica 3. Distribución muestra por estado civil	71
Gráfica 4. Distribución muestra por categoría laboral	71
Gráfica 5. Distribución muestra por hijos	72
Gráfica 6. Distribución muestra por tipo de contrato vigente por establecimiento	72
Gráfica 7. Distribución muestra antigüedad por establecimiento	73
Gráfica 8. Promedios generales de las preguntas evaluadas en el cuestionario de CVL.	76

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Índice de Anexos

Anexo 1. Puntuaciones medias de las preguntas evaluadas en el cuestionario de CVL.	104
Anexo 2. Frecuencias de las preguntas evaluadas en el cuestionario de CVL.....	105
Anexo 3. Puntuaciones medias por establecimiento de las preguntas evaluadas en el cuestionario de CVL.....	106
Anexo 4. Frecuencias por establecimiento de las preguntas evaluadas en el cuestionario de CVL.....	107
Anexo 5. Promedios por pregunta según variables sociodemográficas.	108
Anexo 6. Cuestionario de CVL	110

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra familia con inmensa gratitud, ya que gracias al apoyo y comprensión incondicional de siempre, ha sido posible culminar este seminario de título, ellos han sido el motivo esencial de nuestro esfuerzo y perseverancia permanente por salir adelante y cumplir con esta importante meta.

Agradecemos a nuestros compañeros y amigos, soporte y acompañantes en nuestro caminar, gracias por ser como son y ser nuestra luz cuando cansados nos sentimos y nublada la razón teníamos.

A la Universidad del Bío – Bío, quien ha acompañado y contribuido de manera fundamental a nuestra formación profesional e integral, a su cuerpo docente y en especial a nuestro profesor Guía Mauricio Salazar Botello, al personal co – docente y a todos quienes hicieron posible el término de este gran esfuerzo.

Gracias a todos.

CHILLÁN 2009

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

INTRODUCCIÓN

Como exigencia del proceso modernizador del Estado, el Gobierno de Chile ha impulsado importantes iniciativas tendientes a modernizar y profesionalizar sus diferentes instituciones, incorporando en su gestión técnicas modernas de administración que permitan asegurar la integridad y calidad de los diferentes servicios que ellas deben brindar a la comunidad (Ramírez, 2008)

En este ámbito, el sector público de salud se plantea como un área crítica, en la cual se han desarrollado una serie de reformas como el plan Auge, plan de mejoramiento de la Atención Primaria, Programa de Salud Familiar, entre otras, tendientes a mejorar la gestión, y en definitiva, reducir las brechas de ineficiencia y ampliar la cobertura de las prestaciones de salud. Sin embargo, éstas y otras medidas, nunca serán suficientes en un sector que se presenta muy complejo desde todos los ámbitos: político, jurídico, social, económico, organizacional, etc. y donde el recurso humano juega un rol fundamental para conseguir los resultados esperados (Bellolio, 1994)

En la actualidad, los trabajadores de la salud están sometidos a una sobrecarga asistencial por parte de usuarios cada vez más exigentes y críticos. Todo ello en medio de una creciente política de fijación de metas de productividad establecidas por la autoridad. Es decir, existen múltiples factores sociales, tecnológicos y económicos que obligan a que cada vez se exija mayor rendimiento a los trabajadores de la salud, sin embargo, se hace poco hincapié en conocer la satisfacción de los funcionarios, a pesar que el bienestar laboral influye en la efectividad de su trabajo (Paredes et al, 2008).

Considerando lo anterior, el presente trabajo plantea la necesidad de estudiar la Calidad de Vida Laboral (CVL) y su incidencia en el comportamiento organizacional de los funcionarios de establecimientos de atención primaria de salud y su desempeño laboral. Asimismo, que brinde a las autoridades o administradores del sector, información relevante en esta materia que permita impulsar acciones y políticas de mejoramiento de recursos humanos con clara incidencia en la calidad del servicio.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

La expresión calidad de vida laboral (CVL) según Robbins (2003) se refiere al proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados, estableciendo mecanismos que les permitan participar por completo en las decisiones que diseñan su vida en el trabajo. Tal vez sirva pensar en la CVL como en un concepto a modo de paraguas, que cubre literalmente docena de intervenciones concretas que tiene la meta común de humanizar el lugar de trabajo.

Se ha seleccionado a los centros de salud de atención primaria de la comuna de Chillán, en los cuales no hemos encontrado estudios sobre CVL. Estos establecimientos constituyen sistemas sociales complejos, donde se combina una serie de roles, funcionarios y usuarios adscritos a éstos en grandes cantidades. Presentan una dinámica particular, con estructuras propias del sistema donde se otorga servicios a los individuos, familia y comunidad, en cuanto a promoción, prevención, protección, diagnóstico precoz, tratamiento y recuperación de la salud.

Se trabajará con cuatro centros de salud familiar adscritos al sistema municipal de salud primaria de la comuna de Chillán, a saber, *Centro de Salud Familiar Isabel Riquelme*, *Centro de Salud Familiar Ultraestación*, *Centro de Salud Familiar Los Volcanes* y *Centro de Salud Familiar San Ramón Nonato*.

En el primer capítulo se hace una revisión teórica del concepto de CVL, sus orígenes, evolución y perspectiva actual. Se presentan los antecedentes y bases teóricas del movimiento de CVL. Se analizan las distintas aproximaciones al concepto y categorías, las contribuciones al estudio de CVL por parte de diferentes investigadores, modelos de intervención y mediciones en esta materia. Asimismo, se señalan algunas experiencias investigativas y de intervención sobre CVL en Chile.

En los capítulos II, III y IV se realiza una revisión de las políticas de salud en materia de recursos humanos y su contraste con el concepto de CVL. Se rescatan las principales intervenciones, iniciativas, áreas de desarrollo e investigaciones que promueven esta disciplina en el sector público de salud con énfasis en la atención primaria de salud.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Se presenta en el capítulo V la metodología desarrollada para el estudio, en el cual se indica la justificación de la investigación, objetivos generales y específicos. Además, se describe el tipo de muestra, instrumento utilizado, tabulación y análisis de datos.

El instrumento aplicado consiste en la adaptación por parte de los autores del cuestionario calidad de vida profesional de 35 ítems (CVP – 35)¹ validado en Madrid en estudios de Atención Primaria en el año 2003 (Martín et al, 2004), al que se adecuó la redacción de algunas afirmaciones y se incorporaron algunas preguntas, que se ajustan a la realidad de las condiciones laborales del sector público de salud en Chile.

El cuestionario consta de una primera parte en la cual se solicitan datos sobre variables sociodemográficas tales como sexo, edad, estado civil, número de personas que componen el grupo familiar, hijos y otras relacionadas con la situación laboral como estamento, tipo de contrato y antigüedad. La segunda parte contiene 40 ítems que reflejan las percepciones de CVL por parte de los funcionarios de atención primaria de salud, en base a una escala tipo Likert con puntuaciones del 1 a 5, en la cual Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1.

Finalmente, se presentan los resultados, discusión y conclusiones del estudio realizado con 250 trabajadores de la atención primaria de salud municipal de la comuna de Chillán, sobre el significado que actualmente tiene para los encuestados algunas variables asociadas al concepto de CVL. Los resultados se obtienen a partir de puntuaciones medias y distribución de frecuencias de cada una de las preguntas evaluadas, determinándose las menores y mayores valoraciones por parte de los encuestados a nivel general y por establecimiento.

¹ El instrumento CVP 35 evalúa la calidad de vida profesional mediante 35 preguntas cerradas que hacen referencia a la percepción que tiene el trabajador de las condiciones de su puesto de trabajo.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

I

CALIDAD DE VIDA LABORAL

1.1 Origen y evolución del concepto de Calidad de Vida Laboral

El concepto moderno de calidad involucra su introducción en todos los procesos de la empresa, llevando a incrementar la productividad y la competitividad de las organizaciones y las naciones. Está asociado al mejoramiento continuo de todas las actividades, desde la compra de insumos, el diseño de los productos y servicios, la motivación y el compromiso de los trabajadores, la responsabilidad con la comunidad, etc.

La calidad de los funcionarios de una organización, sus conocimientos y habilidades, su entusiasmo y satisfacción en sus cargos, y su iniciativa para generar riqueza repercuten con fuerza en la productividad, el nivel del servicio al cliente, la reputación y la competitividad de la organización. La administración de la calidad total en una organización depende fundamentalmente de la optimización del potencial humano, del bienestar que experimentan las personas al trabajar en una organización. En este sentido, el mejoramiento de la calidad de vida es un objetivo esencial en los procesos de incremento de la calidad y la productividad (Chiavenato, 2000)

Por lo tanto, se considera que la Calidad de Vida Laboral (CVL) ofrecida por una organización y percibida como satisfactoria por los empleados, repercute positivamente en la salud física, psíquica y emocional del trabajador, impactando favorablemente en los desempeños y resultados organizacionales (Lau y May, 1998)

A principios del siglo XX, predominaba en las economías capitalistas industrializadas la organización fordista de la producción, basada en los criterios de la administración científica. Ésta se centraba especialmente en la división y ultra-especialización del trabajo y en el control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas dentro de estructuras tradicionales de organización. Dentro del marco de este paradigma, se buscaba aumentar la eficiencia mediante la reducción de costos y el uso de una mano de obra no calificada, que pudiera capacitarse en corto tiempo para el desempeño de tareas específicas, que eran definidas por las jerarquías al mando del personal técnico (Abramo y Montero, 2000).

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Dentro de este esquema, al no estar considerada la calidad de la vida laboral (CVL) como una variable importante, se produjo una tendencia al alto ausentismo, a la desmotivación por las tareas repetitivas, a la rotación de personal, y en definitiva, al deterioro de la calidad de los productos. La respuesta del modelo, en vez de incorporar los elementos no incluidos, fue poner un mayor énfasis en las labores de control y supervisión, haciendo más rígida la organización. Surgen así nuevas escuelas, particularmente la Escuela de Relaciones Humanas², que busca dar cuenta de los vacíos de la administración científica (Abramo y Montero, 2000).

Al final de los años 60 la expresión CVL fue utilizada por primera vez para llamar la atención de la calidad deficiente en los centros de trabajo, tanto en Estados Unidos como en Europa. Sin embargo, el concepto de "*quality of work life*" fue introducido originalmente en Estados Unidos, durante la década del sesenta, referido a la calidad de las relaciones entre trabajadores y el medio ambiente laboral considerado como un todo. Se buscaba enfatizar la dimensión humana del trabajo, frecuentemente olvidada en desmedro de los criterios técnicos y económicos empleados para el diseño de los puestos de trabajo como se señaló anteriormente (Smith-Palliser, 2000)

El concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL) se potencia al final de los años 70. En este periodo hubo el interés de algunas compañías por ponerlo en práctica, tales como Procure & Gambe y General Motors, las cuales obtuvieron resultados exitosos con la implementación de la calidad de vida en el trabajo en sus nuevas plantas (González, 2000). Ante los resultados de estas compañías, algunas empresas, entre ellas FORD, aplicó proyectos similares, obteniendo buenos resultados. A comienzos de los 80, hubo una gran recesión en los Estados Unidos, la competencia asiática que ofrecía productos baratos y de buena calidad, preocupó mucho a los directivos americanos, por lo que muchos de ellos optaron por apostar por la calidad y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso muchas organizaciones públicas también lo hicieron (Smith-Palliser, 2000).

² La Escuela de relaciones humanas surge en los Estados Unidos, en la década de los años treinta, su mantenimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología y en particular la psicología del trabajo.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Desde entonces, han sido distintas las concepciones de CVL (Smith-Palliser, 2000) y numerosas las organizaciones gubernamentales, instituciones privadas y empresas que se han ocupado de la misma. A partir de los 90, quizás como consecuencia de los cambios tecnológicos, fuerte competitividad internacional y también de los avances científicos en el ámbito de la evaluación organizacional, la temática de la CVL pasa a estar más frecuentemente asociada a las discusiones sobre productos, procesos, sistemas y modelos de calidad.

En este mismo periodo, las grandes empresas transnacionales comienzan a asumir una nueva necesidad, la de tomar responsabilidad por el daño que se le ocasiona al medioambiente. La idea del desarrollo sostenible surge como una propuesta en donde no sólo se piense en un desarrollo económico, sino también en el desarrollo social y en la utilización sostenible de recursos para satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer las de las generaciones futuras.

Los estudios de Efraty y Sirgy (1990), Lau y May (1998), Harter et al, (2002) demuestran que las organizaciones que generan bienes y/o servicios de calidad a través de adecuadas condiciones de trabajo, así como oportunidades de desarrollo personal/profesional para sus empleados, también son las que obtienen mayores ganancias y mejor consideración social.

En efecto, hoy existe una visión compartida acerca de que un sistema eficaz, requiere necesariamente, algunas características organizacionales, en las cuales se destaca la calidad de sus profesionales (Quijano et al, 2005).

Como se ha visto, la CVL ha mostrado una evolución y se incorporan a éste otros conceptos, tales como, bienestar subjetivo, clima laboral, salud en el trabajo, contrato psicológico, etc. No obstante, las investigaciones de Harter et al, (2002), Yen y Niehoff (2004), Denison et al, (2003), Gelade y Gilbert (2003) las cuales resaltan, de manera general, los efectos del bienestar subjetivo y del clima de trabajo en el desempeño y resultados empresariales, coinciden con los objetivos básicos de la CVL de integrar desarrollo personal y organizacional.

Esto resalta que la temática sigue siendo relevante y actual, aunque en las investigaciones actuales no aparezca explícitamente el término CVL. Un ejemplo de esto es la reaparición del

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

interés en la tesis del trabajador feliz y productivo de Wright y Cropanzano (2004), la cual vincula el bienestar subjetivo del empleado, definido como funcionamiento psicológico óptimo, con desempeño laboral eficaz. Sin embargo, en tales estudios se enfatiza la relación entre desempeños y la predisposición de los individuos a estados emocionales positivos. Esas cuestiones, que se acercan a una dimensión más psicológica de la CVL, son importantes pero insuficientes para explicar la complejidad de la vida en los centros de trabajo.

Por esta razón, se optó por mantener la antigua denominación CVL. Se entiende que la noción de CVL abarca tanto las características personales (aspecto más psicológico o subjetivo) como las condiciones y estructuras de trabajo ofrecidas por la organización (aspecto más objetivo). Se considera que en el centro de la CVL está la persona y sus reacciones respecto al entorno y condiciones laborales. Así, la CVL es entendida como el resultado de las condiciones proveídas por una organización, las cuales impactan en la salud física, emocional y psicológica del trabajador (Mirvis y Lawler, 1984)

De acuerdo con todo lo anteriormente expuesto y siguiendo los planteamientos de González et al, (1996) y Segurado y Agulló (2002), se puede inferir que la calidad de vida en el trabajo, tiene componentes objetivos y subjetivos, dicho en términos simples, es la manera cómo las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral, involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial. También las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores.

Por lo anterior, existe una diversidad de estudios y definiciones sobre la CVL. Según sea el énfasis de la investigación se presentan dicotomías entre el enfoque subjetivo o el enfoque objetivo; la confusión entre los términos dimensión y categoría y la controversia en la evaluación de la CVL por métodos objetivos o subjetivos (Da Silva, 2006).

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Se comprueba así, que la CVL ha sido entendida de formas distintas y que aún no hay una definición conceptual y operacional ampliamente aceptada. Contextos laborales distintos, características organizacionales y personales, matices culturales, políticos, económicos y sociales reflejan algunas de las dificultades para generalizar tales respuestas y acotar con precisión un concepto complejo como es el de CVL (González et al., 1996).

1.2 Contribuciones al estudio de Calidad de Vida Laboral (CVL)

La preocupación por la CVL surgió inicialmente en el mundo académico³. Sin embargo, el interés por el tema ya estaba presente en otros movimientos sociales de los años 30 (Derechos de los trabajadores; Protección de jóvenes y mujeres), de los años 50 (Relaciones Humanas; Enfoque socio técnico), de los años 60 (Dirección democrática; Enriquecimiento del puesto de trabajo; Participación en el trabajo). (Visauta, 1983; González et al, 1996).

Los antecedentes del movimiento de la CVL que influenciaron sus posteriores desarrollos fueron la Democracia Industrial (países escandinavos) y el Desarrollo Organizacional (Estados Unidos). El primero enfatizaba la búsqueda de las alternativas que posibilitasen la flexibilidad y la participación de todos en la planificación y realización del trabajo. El segundo enfocaba la eficiencia y eficacia organizacional y desarrollo humano. La diferencia entre ellos está en la importancia dada a los objetivos que cada uno se propone. Sin embargo, lo que une esos movimientos es el intento de otorgar una mayor calidad de vida a las personas en su entorno laboral (González et al, 1996).

El Movimiento de la CVL se consolida en la Conferencia Internacional que tuvo lugar en la Universidad de Columbia en 1972 y cuya temática central eran los problemas del entorno laboral. La obra de Davis y Cherns *The quality of working Ufe* (1975), ya considerada un clásico, recopila en dos volúmenes las aportaciones de esta reunión en la que se destaca el interés por la búsqueda de soluciones para los problemas del entorno laboral, así como una mayor humanización y desarrollo del potencial humano en los centros de trabajo.

³ Los trabajos del Instituto Tavistock de Londres (1947) que evolucionaron desde un enfoque sociopsicológico hacia el socio técnico, son considerados precursores de este movimiento.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Muchas y variadas son las definiciones de la Calidad de Vida laboral surgidas en las tres últimas décadas, predominando diferentes términos como consecuencia de las experiencias de trabajo sobre la satisfacción laboral y salud mental de los individuos; mejoras para las personas y para la organización; enriquecimiento y humanización del trabajo; motivación, entre otros.

Nadler y Lawler (1983) analizaron la evolución de los distintos significados atribuidos al término entre 1969 y 1983, período en el cual la concepción de CVL se presenta amplia y genérica. Según estos autores entre 1969 y 1972 surge la primera definición de CVL que fue comprendida como una "variable." Los estudios realizados en este periodo enfatizaban las consecuencias de las experiencias de trabajo sobre la satisfacción laboral o salud mental de los individuos. De 1972 a 1974 la CVL ha sido entendida como un "enfoque" cuyo centro de atención era el individuo y, a la vez, mejoras para las personas y para la organización. Entre 1974 a 1975 ha sido definida como "métodos" o "tecnologías" cuyo propósito era hacer el entorno laboral más productivo y satisfactorio. En esta fase CVL era sinónimo de grupos autónomos de trabajo, enriquecimiento del trabajo o diseño de nuevas plantas con sistemas social y técnico integrados. De 1975 y 1980 la CVL fue entendida como "movimiento" o declaración ideológica sobre la naturaleza del trabajo, cuyo ideal ha sido la dirección participativa y la democracia industrial.

Entre 1979 y 1982 fue definida como un "todo", que abarcaba cualquier esfuerzo de la organización orientado a la efectividad organizacional, es decir una "panacea" para arreglar los problemas de calidad, competencia internacional, quejas, bajas de productividad, entre otros. Según Nadler y Lawler (1983), a partir de 1982, en caso de que no se cumplieren las expectativas generadas con los proyectos de CVL y su "aparente" capacidad para resolverlo todo este interés tendería a desaparecer.

Esta última previsión de Nadler y Lawler (1983) no se ha cumplido. A partir de los años 90 el concepto sigue cerca de la idea del "todo", no como "panacea", sino como integración de ideas e ideales como ha sistematizado Munduate (1993) que propone que la Calidad de Vida Laboral puede ser entendida como "meta", "proceso" y "filosofía." La idea de meta conlleva la transformación de todos los procesos de gestión de los RRHH, objetivando la

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

eficacia organizacional. Como proceso implica el esfuerzo y participación de todos para la transición de un sistema con menos control y más implicación. Como filosofía resalta la importancia, la contribución y el compromiso de las personas a la organización.

En las diversas definiciones de CVL es posible distinguir dos perspectivas generales. Una se relaciona con las personas, también llamada dimensión subjetiva o CVL psicológica. La otra hace referencia al entorno laboral o dimensión objetiva. En la dimensión subjetiva aparecen categorías como satisfacción de necesidades, satisfacción laboral, relaciones interpersonales con jefes y compañeros, actitudes y valores hacia el trabajo como: motivación, compromiso, orgullo, entre otros. Los trabajos de Sirgy et al, (2001) y Oliveira (2003), son algunos que ilustran esta perspectiva. En la dimensión objetiva se hallan tanto las categorías asociadas a las condiciones del entorno laboral como: seguridad, iluminación, ergonomía, tecnología, etc., como las que se relacionan al puesto de trabajo, a los sistemas de gestión, a las características y procesos organizacionales. En esta perspectiva, entre otros, están los trabajos de Wilcock y Wriht (1991) y Lau y May (1998).

La insuficiencia de las evaluaciones de CVL con énfasis en las personas o en el entorno laboral, posibilitó al surgimiento de una tercera perspectiva, la que pretende integrar en la evaluación aspectos objetivos y subjetivos. En este grupo destacan los trabajos de Visauta (1983), Mirvis y Lawler (1984), Fernández y Jiménez (1988), González et.al. (1996) y Quijano et al. (2005).

Con todo, destacamos por afinidad conceptual a la idea desarrollada en este seminario de título, las siguientes definiciones:

Según Robbins (2003) la expresión calidad de la vida laboral (CVL) se refiere al proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados, estableciendo mecanismos que les permitan participar por completo en las decisiones que diseñan su vida en el trabajo. Un concepto a modo de paraguas que cubre literalmente docena de intervenciones concretas que tiene la meta común de humanizar el lugar de trabajo. De acuerdo con Fernández (1990) "la Calidad de Vida en el trabajo es una gestión dinámica y contingencial de los factores físicos, tecnológicos y

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

sociopsicológicos que afectan la cultura y renuevan el clima organizacional, reflejando en el bienestar del trabajador y productividad de las empresas". Gibson (1996) agrega que la Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional. Finalmente, Chiavenato (2000) señala que la calidad de vida laboral (CVL) representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambientes psicológico y físico de trabajo, posibilidad de participar, etc. La CVL abarca no sólo los aspectos intrínsecos del cargo, sino también los aspectos extrínsecos. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo y creatividad para innovar.

Por lo tanto, se puede decir que la calidad de vida en el trabajo, desde estos enfoques, es una disciplina que busca el desarrollo personal e integral del trabajador, como medio para elevar la eficiencia empresarial.

1.3 Perspectivas actuales del concepto de Calidad de Vida Laboral

Según el Departamento de Estudio de la Dirección del Trabajo de Chile⁴, la calidad de vida ha recuperado protagonismo a nivel mundial. Surgen nuevos enfoques sobre el desarrollo de los países, que agregan a la tradicional preocupación por el crecimiento y la competitividad económica, un énfasis en la necesidad de equidad, cohesión social y mecanismos de resguardo de la condición de ciudadanos de las personas.

⁴ Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (2002). Cuaderno de Investigación N°16; "Calidad de Vida del Trabajo. Percepción de los Trabajadores" Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Esta preocupación se manifiesta tanto a nivel general macro-social como en ámbitos particulares o micro-sociales, entre ellos el de las relaciones de trabajo.

La Dirección del Trabajo de Chile señala que la recuperación del concepto de calidad de vida surge a partir de la crítica a los enfoques economicistas sólo centrados en el bienestar material de las sociedades a nivel agregado y que dejan de lado los componentes subjetivos y sociológicos relacionados con el bienestar integral de las personas en su diversidad. De hecho, la calidad de vida según Sirgy et al, (2001) y Oliveira (2003) es un concepto subjetivo, que está relacionado con la percepción que tienen las personas acerca de su vida, en el sentido de si se sienten realizadas con sus propias expectativas y proyectos.

Una de las formulaciones explícitas que recoge este tipo de mirada se puede hallar en el enfoque de "desarrollo humano" elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que enfatiza los efectos sociales, culturales y ambientales que puede acarrear el exceso de desarrollo entendido sólo económicamente⁵. Desde esta mirada, el bienestar de una sociedad y de las personas que la habitan no se juega sólo en su capacidad de producir más bienes y servicios, sino especialmente en la manera en que ella se hace cargo de las consecuencias de un determinado patrón de crecimiento económico sobre la percepción subjetiva de felicidad de las personas.

En el ámbito del trabajo, se expresa también esta dualidad entre lo económicamente rentable y lo subjetivamente agradable. A nivel mundial, se han producido durante las últimas décadas profundas transformaciones en la estructura productiva y en las formas de organización de la producción, innovaciones que produjeron aumentos importantes de productividad y una mayor competitividad de las empresas. Sin embargo, ello sólo se llevó a cabo junto con una hiper-flexibilización de la fuerza de trabajo, acarreando efectos negativos para una gran parte de los trabajadores, reconvertidos hacia empleos precarios, inestables y desprotegidos. La pregunta ahora es hasta qué punto dicha flexibilidad no afecta a la motivación, la satisfacción subjetiva y el bienestar de los

⁵ PNUD (2000), Informe sobre el desarrollo humano en Chile: más sociedad para gobernar el futuro, Santiago de Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

trabajadores, y cómo ello puede jugar en contra de la propia competitividad de las empresas ya alcanzada.

Frente a estas preguntas, cobra vigencia nuevamente la noción de Calidad de Vida Laboral (CVL), como un intento de señalar que la competitividad no necesariamente debe elevarse a costa de empleos insatisfactorios para los trabajadores, y que deben tomarse medidas para, entre otros aspectos, disminuir los niveles de estrés y mejorar los ambientes laborales en las empresas.

Cabe señalar, que no sólo desde el mundo de los consultores de empresas provienen los planteamientos en pro de una mejor calidad de vida en el trabajo, como componente clave para elevar la productividad. La comunidad internacional ha promovido con fuerza en los últimos años un marco de derechos básicos internacionales del trabajo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha planteado explícitamente la necesidad y el deber de favorecer el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, junto con otras normas de protección social, que permitan elevar los niveles de equidad en el trabajo.⁶

La OIT, junto con consolidar un cuerpo básico de derechos fundamentales del trabajo establecido como marco internacional obligatorio, ha planteado en los últimos años la importancia de la elevación de la calidad de vida de las personas. En la medida que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado del resto de la sociedad, lo que en él ocurre es fundamental para la limitación o el desarrollo pleno de las potencialidades e intereses de las personas. Hay aquí una crítica al enfoque neoliberal que ve a los lugares de trabajo como un espacio privado, con reglas distintas a las establecidas para la vida en común en el espacio público⁷.

La calidad de vida surge como concepto a partir de la constatación de las limitaciones del enfoque economicista de "nivel de vida" ligado sólo al bienestar material. Tradicionalmente, se entendió el desarrollo sólo como crecimiento económico y

⁶ Véase Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, OIT, Ginebra, Junio 1998, e Informe Su voz en el trabajo, OIT, Ginebra, Mayo 2000.

⁷ Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (2002). Cuaderno de Investigación N°16; "Calidad de Vida del Trabajo. Percepción de los Trabajadores" Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

aumento del ingreso per cápita, pero esta forma de entenderlo, y en particular al medirlo con cifras agregadas o promedios nacionales, subvalora los componentes subjetivos y sociológicos de la satisfacción de las personas.

Se incorporan entonces otras dimensiones: satisfacción de necesidades básicas, crecimiento con rostro humano, desarrollo humano. Seers (1969) hace tres décadas recordaba la importancia de mirar el desarrollo como realización de la persona humana. Hirschman (1989) eleva a primer plano el ser alguien, ser respetado, tener opinión. Sen (1999), por su parte, señala e ilustra como las personas son el fin último del desarrollo y que el crecimiento, ingreso, industrialización, avance tecnológico, etc. son apenas medios. El desarrollo pleno, en cambio, se manifiesta en la "vida que podemos dirigir", las opciones que tienen las personas para elegir u optar entre cursos de acción alternativos. Por lo tanto, el proceso de desarrollo debiera ser calificado y ponderado en términos de las libertades de la gente y las capacidades de que disponen para expandir y mejorar esas libertades.

En este contexto, el concepto de calidad de vida tiene que ver con una re-formulación y ampliación del concepto de "desarrollo" hacia una perspectiva que hace hincapié en los problemas sociales, culturales y ambientales que puede acarrear el exceso de desarrollo entendido sólo económicamente. Los espacios hacia los que vuelca su atención la "calidad de vida" son entonces el espacio privado, la calidad del acceso a las necesidades básicas, el acceso a nuevos satisfactores (cultura, medios, internet) y la relación con el entorno⁸

Desde una mirada más socio-política, los enfoques centrados en la calidad de vida señalan una meta de orientación general, expresando al mismo tiempo un malestar, una crítica que se dirige a todos los métodos excesivamente tecnocráticos que se han venido utilizando hasta el presente en las políticas públicas. Otro aspecto central de estos enfoques es su alusión a la relación entre las dimensiones cuantitativas y cualitativas del desarrollo.

⁸ PNUD (2000), Informe sobre el desarrollo humano en Chile: más sociedad para gobernar el futuro, Santiago de Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En síntesis, según lo planteado por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo de Chile (2002), la noción de calidad de vida ligada al desarrollo humano parte de un modelo explícitamente normativo, que se establece a partir de una concepción determinada y que señala la manera de alcanzar esta meta. Supone la capacidad en el hombre para aspirar a configurar el futuro, asumiendo que el desarrollo tiene un carácter global. Sus dimensiones ecológicas, culturales, sociales, económicas, institucionales y políticas se entienden como un sistema de relaciones. Las necesidades no pueden dissociarse unas de otras: la satisfacción de una es al mismo tiempo condición y resultado de la satisfacción de todas las otras.

1.4 Perspectivas sobre Calidad de Vida Laboral en Chile

De acuerdo a lo planteado por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo de Chile⁹, la globalización de la economía chilena plantea crecientes desafíos a las empresas, haciendo necesario que mejoren las oportunidades de empleo y la calidad de vida en nuestra sociedad, particularmente de sus trabajadores.

Sin embargo, pese a que las evidencias indican claramente que la productividad empresarial se encuentra menos relacionada con las horas de trabajo y más con la eficiencia individual, esta relación, ya incorporada por los países desarrollados, está lejos de establecerse en Chile, donde, a un mismo tiempo, aumenta el índice de horas trabajadas y la productividad por hombre figura muy por debajo de Europa y Estados Unidos.

Si en todo el mundo hoy en día se hace necesario revisar y modificar los paradigmas de diseño y gestión de organizaciones, en Chile dicha necesidad es particularmente urgente.

Si bien es cierto que en los últimos tiempos las empresas y organizaciones chilenas han obtenido importantes logros en términos de productividad y competitividad, de eficacia y

⁹ Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (2002). Cuaderno de Investigación N°16; "Calidad de Vida del Trabajo. Percepción de los Trabajadores" Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

eficiencia, ello ha sido logrado a través de enfoques que han tenido un muy negativo impacto sobre la calidad de vida en el trabajo¹⁰.

Chile no sólo ha alcanzado el récord mundial en términos de la extensión efectiva de la jornada laboral promedio sino, además, bate también el triste récord de tener la capital más "insana mentalmente", según datos de la Organización Mundial de la Salud.¹¹

No obstante, una iniciativa ejemplar en materia de calidad de vida laboral para las instituciones públicas en Chile, se refiere a la formulación por parte del gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet del Código de Buenas Prácticas Laborales (2006) que apunta a generar condiciones laborales que favorezcan el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo, a partir de valores y principios fundamentales, que se sustentan en normas nacionales y del Derecho Internacional de los Recursos Humanos, entre los cuales destacan artículos del Estatuto Administrativo, que estipulan el acceso a la carrera funcionaria, así como la promoción y acceso a la capacitación, en "igualdad de condiciones", y la ley N°19.882 sobre Nuevo Trato Laboral y Alta Dirección Pública, que encomiendan a la Dirección Nacional del Servicio Civil, entre otras, "incorporar en la proposición de políticas de personal, variables que eviten todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, etnias, discapacidades físicas y otras de similar naturaleza".¹²

Los objetivos que se persiguen con el Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) versan sobre crear las condiciones necesarias que garanticen el respeto a la dignidad de las personas en sus lugares de trabajo; acortar la brecha existente entre las oportunidades de hombres y mujeres en el ámbito laboral; fomentar y favorecer el desarrollo de políticas de recursos humanos en los órganos de la administración central del Estado destinadas fundamentalmente a prevenir y erradicar discriminaciones directas e indirectas; potenciar medidas tendientes a facilitar una mayor compatibilización de las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares y el propender hacia el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo en cuanto a climas

¹⁰ Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (2002). Cuaderno de Investigación N°16; "Calidad de Vida del Trabajo. Percepción de los Trabajadores" Chile

¹¹ Organización Mundial de la Salud (OMS), es la agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Es la autoridad directiva y coordinadora en materia de labor sanitaria mundial, siendo responsable de ayudar a todos los pueblos a alcanzar el máximo nivel posible de salud.

¹² Fuente: Página web www.serviciocivil.cl

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

laborales más saludables y humanos, que contribuya al logro de los objetivos institucionales.

La implementación de este código comienza con el desarrollo por parte de las instituciones de un diagnóstico con el objetivo de determinar la situación en que se encuentra la institución respecto de cada una de las directrices y medidas allí indicadas. Es importante destacar que esta formulación se realiza de manera participativa entre trabajadores, responsables de recursos humanos y autoridades. Dicho diagnóstico constituye la línea base que orienta la formulación del plan trienal¹³, la cual es presentada a la Dirección Nacional del Servicio Civil, quien tiene la responsabilidad revisarlo, aprobarlo y evaluar los grados de cumplimiento¹⁴.

Es importante señalar que las buenas prácticas laborales constituyen acciones que pueden ser potenciadas más desde un plano cultural que desde una perspectiva legal, en cuanto su esencia generalmente rebasa las exigencias de la legislación y su adopción necesariamente es voluntaria por parte de las instituciones públicas. Así es que para fomentar la implementación de estas iniciativas es necesario contar con mecanismos que permitan crear una cultura de las buenas prácticas laborales.

1.5 Mediciones de Calidad de Vida Laboral

Las evaluaciones de CVL pueden ser realizadas mediante la utilización de métodos objetivos o subjetivos. En la aproximación objetiva se evalúan las condiciones físicas del entorno laboral (seguridad, higiene, iluminación); de la organización (horarios, salarios), y de los trabajadores (carga física, rendimiento) a través de informaciones, casi siempre cuantitativas, proporcionadas por los representantes y/o documentos procedentes de la organización. Entre los instrumentos más utilizados están listados, perfiles y check-list (Segurado y Argulló, 2002).

Por otra parte, la aproximación subjetiva posibilita evaluar la percepción, juicio y opinión que tienen los empleados respecto a sus condiciones de trabajo y entorno laboral. Recoge

¹³ El plan trienal de Buenas Prácticas Laborales debe incorporar las directrices emanadas del Instructivo Presidencial N°2 promulgado el 15 de junio de 2006, que especifica objetivos, metas, medidas, responsables, plazos, formas de implementación y mecanismos de control y seguimiento.

¹⁴ Para mayor información consúltese página web www.serviciocivil.cl

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

información que puede ser cualitativa o cuantitativa de variables individuales como la satisfacción, la motivación, la identificación, el compromiso con el trabajo y con la organización, entre otras. Las técnicas más utilizadas en este enfoque son la observación, la entrevista y, especialmente, los cuestionarios (Segurado y Argulló, 2002).

Ambas metodologías presentan limitaciones y por sí solas son insuficientes para dar cuenta de un concepto tan amplio y complejo como el de la CVL. En este sentido, autores como Mirvis y Lalwer (1984), Fernández y Jiménez (1988), González et al, (1996), Quijano et al, (2005) recomiendan la integración de la medición objetiva con la subjetiva como una alternativa que puede minimizar la fragmentación y el sesgo en las evaluaciones de la CVL.

Uno de los desafíos claves para avanzar hacia una mayor satisfacción laboral y compatibilización entre los requerimientos laborales y los proyectos personales y familiares, es generar indicadores de medición y seguimiento, que permitan realizar diagnósticos periódicos de la situación de la calidad de vida en el trabajo.

Según el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, en Chile no existen instrumentos de este tipo, que permitan medir específicamente "calidad de vida en el trabajo", aunque sí los hay referidos a temáticas anexas, como "calidad de las relaciones laborales", "clima organizacional", "calidad del empleo", "condiciones y tipos de empleo", entre otros. Es importante, en primer lugar, realizar algunas distinciones. Para influir sobre la calidad de vida en el trabajo, pueden reconocerse en términos generales tres niveles de intervención¹⁵:

- *La sociedad en su conjunto*: nivel en el cual se definen los derechos y deberes de los actores laborales, expresados en la legislación laboral y de seguridad social; en general, existen estadísticas para su seguimiento;
- *La empresa y los actores laborales*: nivel de las condiciones de empleo, que definen la calidad o precariedad de los puestos de trabajo; suelen existir mediciones estandarizadas por los organismos internacionales;

¹⁵ Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (2002). Cuaderno de Investigación N°16; "Calidad de Vida del Trabajo. Percepción de los Trabajadores". Santiago. Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

- *Las personas*: nivel de las percepciones subjetivas y de las pautas culturales de relación entre las personas en el trabajo; es en este nivel donde se observan las mayores deficiencias, puesto que se trata de elementos subjetivos, de difícil medición, aunque son medidos en los países europeos a través de ciertas encuestas de opinión.

Desde el punto de vista de los consultores de empresas, los elementos que aparecen impactando más directamente a la calidad de vida en el trabajo son las condiciones de seguridad industrial, los estándares de calidad y productividad y las condiciones medioambientales de trabajo. Según algunos autores, el próximo elemento que generará un impacto similar, y al que debe ponerse atención, será la definición y utilización de herramientas para inducir un desarrollo personal del trabajador, el cual sin duda incrementará su calidad de vida.

1.6 Categorías de Calidad de Vida Laboral propuestas por los investigadores

Las categorías de CVL provienen, en su mayor parte, de estudios empíricos realizados entre 1975 y 2003 en distintos contextos. Para identificarlos se ha realizado una revisión de la literatura científica del tema en la base de datos Psycinfo¹⁶, donde se aprecia una mayor frecuencia de investigaciones (50 referencias) en la década de los ochenta y una más baja (31 referencias) en la década de los 90. Tras la lectura se identificaron 19 trabajos (Véase tabla 1).

¹⁶ Psycinfo es la base de datos elaborada por la *American Psychological Association* (APA) y distribuida por la plataforma WebSPIRS de SilverPlatter con cobertura internacional sobre Psicología y disciplinas afines como Psiquiatría, Educación, Sociología, Derecho, Farmacología, etc.

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la tabla 1 se observan los autores y los aspectos de la CVL analizados por cada uno de ellos.

Tabla 1: Categorías de la CVL propuestas por los investigadores

AUTOR/AÑO	CATEGORÍAS PROPUESTAS
a - Oliveira (2003)	Equidad: remunerativa (01). en el trato (02). remuneración satisfactoria (03), carga de trabajo (04) entorno físico del trabajo (05), estabilidad en el empico (06), rctroinformación (07), libertad de expresión (08), relación con los jefes (09), actuación sindical (10), participación en las ganancias (11) comunicación (12). formación ofrecidas (13), status (14) autonomía (15), relación interpersonal (16), responsabilidad (17) , autorralización (18), nivel de desafío (19), desarrollo personal (20) y profesional (21), creatividad (22), identidad con la tarca (23) y demandas del trabajo (24)
b - Miguel y Miguel (2002)	Satisfacción con funciones y actividades laborales (25), jerarquía/ supervisión (26), organización del trabajo: distribución de tareas (32) participación en elección (33) importancia del trabajo (34). comunicación en la empresa: procesos de comunicación (35), negociación colectiva (36) resolución de problemas (37), tendencia a la conflictividad o cooperación (38), valoración convenio colectivo (39), Estimulo a la participación (40), confianza (41), relación entre compañeros (42), relación con superiores (43), Tiempo de trabajo: horarios (44), flexibilidad (45), tiempo trayecto casa-empresa-casa (46), seguridad c higiene (44), riesgos laborales (48). satisfacción con entorno físico del puesto de trabajo (49), información sobre estrés y cansancio 50) valoración de la formación laboral (51), promoción (52), compensación por el trabajo: satisfacción por remuneración (53), beneficios (54) Actitud en el puesto de trabajo: opinión de cambiar puesto de trabajo actual por otro (58)orgullo c identificación con la empresa (59)
c - Sirgy y Efraty (2001)	Satisfacción de necesidades salud y seguridad: protección enfermedades y daños dentro y fuera del trabajo (60), Satisfacción de necesidades económicas y familia: pago (61) estabilidad (62), otras necesidades familiares (63). Satisfacción de necesidades sociales: relaciones con otros (64), ocio (65), Satisfacción de necesidades estima: reconocimiento del trabajo dentro y fuera de la organización. (66). Satisfacción de necesidades de actualización: desarrollo potencial personal (67) y profesional (68). Satisfacción de necesidades conocimiento: aprendizaje, mejora habilidades profesionales (69) Satisfacción de necesidades estéticas: creatividad en el trabajo y creatividad personal (70)
d - Requena(2000)	Grado de satisfacción con el trabajo (71), Ambiente de trabajo estimulante (72), Trabajo no agotador (73), trabajar con independencia (74), No trabajar fines de semana (75), Comer en casa (76)
e – Van der Doef y Maes(1999)	Satisfacción laboral (77), uso de habilidades (78), autoridad en la decisión (79), control de la tarea (80). presión del tiempo (81). ambigüedad de rol (82), esfuerzo físico (83), exposición a riesgos (84), inseguridad en el puesto de trabajo (85), carencia de significado del trabajo (86). apoyo social del supervisor (87). apoyo social compañeros (88)
f-Lauy May (1998)	Pago y beneficios (89), oportunidades: formación (90), promoción y políticas de (91), existencia de minorías (92), seguridad del puesto de trabajo (93), orgullo en el trabajo (94) y por la empresa (95). confianza y justicia: (comunicación con niveles superiores, accesibilidad ejecutivos, sistemas de evaluación y quejas efectivos) (96), camaradería y amistad (sentimiento de ser familia, disfrutar de trabajar con otros (97)
g - Cohén, Chang y Ledford(1997)	Satisfacción laboral (98), satisfacción necesidades de crecimicnto(99), satisfacción necesidades sociales (100), satisfaccional necesidades de grupo (101), compromiso organizacional (102)
h-Quijano(1997)	Conflicto de rol (103), autoefleacia (104), características del puesto (105). apoyo (106), Equidad (107), claridad de rol (108), estrés y Burnout (109), satisfacción (110), motivación (111), identificación y compromiso con el trabajo (112). salud general. (113), ocio (114), sobrecarga de trabajo (115)
i - Fiels y Thacker (1992)	Compromiso con la organización (116), compromiso con sindicato (117), satisfacción laboral (118)
j - Wilcock y Wright (1991)	Salario y beneficios (119), horario (120), ambiente de trabajo (121), uso y desarrollo de habilidades (122), oportunidad de promoción (123), integración social entre pares (124), espíritu de equipo (125), participación en la toma de decisión(126), trabajo y vida social: equilibrio relativo (127), relevancia social de la vida laboral (128)
l - Efiaty y Sirgy (1990)	Satisfacción de necesidades de supervivencia: seguridad (129) y recursos económicos (130) Satisfacción de necesidades sociales: relaciones interpersonales(131) y pertenencia (132) Satisfacción de necesidades del "Ego": autoestima (133) y autonomía (134) Satisfacción de necesidades de auto-actualización: crecimiento (135) y habilidades superiores (136)
m - Salas y Glickman (1990)	Rctroinformación (137), variedad (138), significación del trabajo (139), Autonomía (140), identidad laboral (141), toma de decisión (142), Disponibilidad tecnológica (143)
n-Ferrer(1988)	Salario (144), estabilidad salarial (145), estabilidad de empleo (146), seguridad social (147), protección y seguridad del ambiente físico (148), salud (149), participación (150), pertenencia (151), aprobación (152), facilidad de asociación (153), capacidad de intervenir en decisiones (154), necesidad de autorrealización (155), desarrollo de talentos y capacidades (156), igualdad salarial según sexos (157), objetividad de la evaluación (158). organización del trabajo(159)

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

o-Mateu(1988)	Retribución suficiente y justa (160), relación apropiada de la paga por diferentes trabajos (161), condiciones de trabajo seguras y saludables (162), condiciones físicas 0 jornadas horarias que no resulten perjudiciales para la salud (163), oportunidad inmediata de utilizar y desarrollar las aptitudes humanas (164), autonomía (165) destrezas múltiples (166), información y feedback (167), tareas completas (168), planificación (169), futuras oportunidades de promoción (170) aplicación futura de conocimientos y aptitudes (171), integración social en la empresa: ausencia de prejuicios, igualitarismo, movilidad, grupos primarios de apoyo, sentimiento de "comunidad" (172), apertura interpersonal en cómo los miembros de la organización se relacionan e intercambian ideas y sentimientos (173), derechos fundamentales de la persona en la empresa: intimidad personal (174), libertad de expresión (175), equidad en retribuciones (176), recompensas simbólicas (177), estabilidad en el empleo (178), trabajo y espacios vitales total: equilibrio trabajo y vida (179), ocio (180), relevancia social de la vida laboral (181)
p - Marks, Mirvis, Hackett y Grady (1986)	Satisfacción de necesidad de crecimiento: promoción (182) y logro (183), Sugerencias ofrecidas: participación y comunicación (184), participación toma de decisión (185) comunicación grupo trabajo (186), comunicación organizacional (187), características del trabajo: significación (188), desafío (189), responsabilidad personal (190)
q- Mirvis y Lawler (1984)	Satisfacción con: paga (191), beneficios (192), seguridad y estabilidad (193) condiciones físicas de trabajo (194), relación con compañeros (195), posibilidad logros y desarrollo de habilidades (197), satisfacción laboral general (198), tipo de supervisión: tarea 0 personas (199), influencia: sugerencias, expresar quejas, manejo de quejas, participación (200), evaluación del rendimiento (201), recompensas extrínsecas (202), recompensas intrínsecas (203), oportunidad para las recompensas (204), Puesto de trabajo: responsabilidad personal (205), significado (206), importancia (207), variedad (208), desafío (209), autonomía (210)
r-Visauta(1983)	Satisfacción en el trabajo (211), temperatura (212), luz (213), ruidos (214), limpieza (215), espacio (216), condiciones de seguridad (217), carga física (218), carga mental (219), jornada de trabajo (220), transpone (221), oportunidades de formación (222), utilización de las capacidades(223), promoción (224), preparación necesaria (225), relación con compañeros (226), relación con superiores inmediatos (227), relación con la organización (228), diversificación de funciones (229), identificación al producto (230), intervención en la tarea (231), seguridad 0 garantía en el empleo (232), salario (233), otras ventajas sociales (234), reconocimiento 0 consideración interna y externa (235), autonomía (236), responsabilidad (237), posibilidad/gravedad de errores (238), iniciativa (239)
s-Walton(1975)	Paga adecuada y justa: suficiencia y equidad interna y externa (240), jornada de trabajo razonable (241), ambiente físico seguro y saludable (242), uso y desarrollo de capacidades (243) , autonomía (245), habilidades múltiples (246), información de los procesos de trabajo (247) , oportunidad de crecimiento (248), desarrollo personal (249) y profesional (250), promoción (251), estabilidad en el empleo (252), integración social: ausencias de perjuicios (254), igualdad (255), movilidad (256), grupos primarios de apoyo (257), franqueza interpersonal (258), protección de los derechos del trabajador (259), privacidad(260), libertad de expresión (261), tratamiento imparcial (262), equilibrio trabajo y vida (263), ocio (264), horarios (265), relevancia social de la vida laboral (266)
t-HoiTenger(1975)	Tecnología (267), organización del trabajo (268), necesidades personales (269), necesidades del medio físico (270) y social (271), diseño de puesto (272)

FUENTE: Base de Datos Psycinfo elaborada por la *American Psychological Association* (APA) y distribuida por la plataforma WebSPIRS de SilverPlatter.

1.7 Proyectos de Calidad de Vida Laboral

Los Proyectos o Programas de Calidad de Vida en el Trabajo corresponden a una intervención estructural de Desarrollo Organizacional (DO)¹⁷. En este sentido Robbins (1996) afirma que las intervenciones estructurales del DO insisten en hacer a las organizaciones más orgánicas e igualitarias. En este sentido, los programas de calidad de vida en el trabajo implementados por los consultores en desarrollo organizacional

¹⁷ Robbins (1996) señala que el desarrollo organizacional atañe a los cambios sistemáticos y planeados. Abarca un conjunto de técnicas o intervenciones de cambio, desde modificaciones a la estructura y los sistemas de toda la empresa hasta sesiones de psicoterapia con grupos e individuos, que se inician como respuesta a los cambios en el medio externo y que pretenden mejorar la eficacia de la compañía y el bienestar de los empleados.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

intentan mejorar el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias dentro de la empresa, articulándose estrechamente con los programas de mejoramiento y cambio organizacional.

Así, para Robbins (1996) un proyecto de calidad de la vida laboral (CVL) se refiere al proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados estableciendo mecanismos que les permitan participar por completo en las decisiones que diseñan su vida en el trabajo. En este sentido, tal vez sirva pensar en la CVL como en un concepto a modo de paraguas que cubre literalmente docena de intervenciones concretas que tiene la meta común de humanizar el lugar de trabajo.

Para Davis K. y Newstrom J. (1995), los programas de CVL implican cualquier esfuerzo por humanizar los empleos, particularmente la adición de motivadores a los puestos. Las dimensiones centrales de los puestos que particularmente ofrecen enriquecimiento, son variedad, identidad de la tarea, significación de la misma, autonomía y retroalimentación. Los programas de enriquecimiento del trabajo y de calidad de vida laboral satisfacen necesidades humanas y de desempeño. Ayudan tanto a los empleados como a la organización. Los programas de calidad de vida laboral, acarrear costo y también beneficios. Ambos deben ser evaluados para determinar la necesidad de emprender un cambio.

Las distintas intervenciones organizacionales para elevar la calidad de vida en el trabajo, han considerado los siguientes indicadores para medir su impacto. Estos indicadores de cierto modo son los que, de acuerdo a los estudios y la bibliografía revisada, aparecen como los más relevantes respecto al nivel de calidad de vida de los trabajadores (Smith-Palliser, 2000):

- *Nivel de remuneraciones*: suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

- *Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo*: condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y accidentalidad.
- *Oportunidades para desarrollar las capacidades humanas*: Se incluye en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola.
- *Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad*: oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo.
- *Integración social en el trabajo de la organización*: igualdad, no discriminación, movilidad social.
- *Balance entre trabajo y vida familiar*: que los requerimientos de trabajo no interfieran con el tiempo familiar, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.
- *Relevancia social y vida laboral*: incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos, y tratos por parte de los empleados.

En consecuencia, de acuerdo a lo planteado por Robbins (1996) cualquier lista general de los programas de CVL comprendería el rediseño de puestos, la administración participativa y la flexibilidad de horarios, así como programas que ofrecen a los empleados la posibilidad de alcanzar la igualdad en su empresa y otros que brindan protección contra las arbitrariedades de sus supervisores.

Según González (2000) la implementación de Proyectos de Calidad de Vida Laboral, puede resultar beneficioso tanto para la organización como para el trabajador, lo cual se puede reflejar en:

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

- Evolución y desarrollo del trabajador
- Una elevada motivación
- Mejor desenvolvimiento de sus funciones
- Menor rotación en el empleo
- Menores tasas de ausentismo
- Menos quejas
- Tiempo de ocio reducido
- Mayor satisfacción en el empleo
- Mayor eficiencia en la organización.

Según González et al, (2000) los proyectos de calidad de vida en el trabajo, de la misma manera que tienen sus beneficios, también tienen algunas limitaciones: La más importante es sin lugar a dudas, una cultura empresarial que no logra visualizar las ventajas tanto éticas como económicas de mejorar los factores objetivos y subjetivos que permitirían ambientes laborales de mejor calidad. Otros factores que se presentan como limitaciones son entre otros:

- Algunos empleados "no desean" o no se plantean en su horizonte de desarrollo, mejorar su calidad de vida. En los países de menor desarrollo, esto tiene que ver con los bajos estándares de bienestar tanto individual como colectivos que las sociedades alcanzan y los grados de consenso social sobre lo posible y lo deseable. Por ejemplo, se da en organizaciones en que los empleados son incapaces de asumir una nueva responsabilidad, son reacios a trabajos en grupo, les desagrada aprender, les desagradan los deberes más complejos, por lo que la implementación de Proyectos de CVL se hace más difícil.
- Los mejores trabajos no siempre coinciden con los pagos que se reciben. Por ejemplo, al mejorar los empleos los empleados ahora pensarán que lo que reciben de pago no va de acuerdo a los nuevos deberes, o los nuevos procedimientos de trabajo, por lo que desearán obtener un mejor sueldo.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

- Aumento de costos, debido a la incorporación de nuevas tecnologías, nuevas herramientas, planes de capacitación, etc. Por ejemplo, Luego de replantear, mejorar o reestructurar los puestos de trabajo es posible que se necesite nueva tecnología, nuevos ambientes, nuevas herramientas, nueva capacitación, lo cual hará que la organización tenga más costos en su funcionamiento.
- Obsolescencia del equipo tecnológico; Algunas organizaciones realizan inversiones tan gigantescas en equipos tecnológicos, que no pueden hacer cambios sustanciales mientras estos no se sustituyan. Cuando las condiciones tecnológicas problemáticas se combinan con actitudes negativas del empleado en lo concerniente al mejoramiento de las condiciones de trabajo, el trabajo se hace inapropiado mientras no se transforme el ambiente para hacerlo más favorable.

1.8 Experiencias investigativas e intervenciones de Calidad de Vida Laboral en Chile.

A continuación se revisan algunas experiencias respecto de investigaciones y/o aplicaciones sobre CVL en Chile:

En su trabajo de titulación "Diseño organizacional para la división andina de CODELCO CHILE" Barraza y Martín (1997) relaciona la productividad con la calidad de vida laboral (CVL), y nos dice, abordando la teoría de Humberto Maturana¹⁸ que no es posible tener una organización centrada en lo productivo que conserve las condiciones que satisfagan una adecuada calidad de vida laboral. Para que esto sea posible, es necesario que la identidad organizacional permita que convivan intereses productivos con intereses sociales.

La Psicóloga Roxana Añazco V.¹⁹ trabajó en el Departamento de Recursos Humanos de "Farmacéutica FARMACENTRAL S.A." nos dice que lo que se pretendía era mejorar la calidad de trabajo de las personas, haciendo hincapié en todo lo relacionado con el clima laboral, trabajando con los supervisores de personal, mejorando los procesos de selección, de transferencia y de promoción de las personas. Se trató de integrar más al

¹⁸ Humberto Maturana es Doctor en Biología de la Universidad de Chile y experto en estrategias corporativas.

¹⁹ Roxana Añazco V. es Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Desde 1988 realiza trabajos como psicóloga laboral.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

trabajador en el proceso global de la productividad, realizando grupos de conversación entre los trabajadores con el fin de ver sugerencias en sus respectivas áreas. Los gerentes comenzaron a fomentar este tipo de actividades en la parte productiva, de tal manera que la persona no esté en un trabajo tan específico, ya que antiguamente, el trabajador realizaba un trabajo específico y monótono. Al tratar de hacer que el trabajo fuese más global, la idea era motivar a la gente, y en el fondo, que cometan menos errores al estar más involucrados en su trabajo, lo cual mejoraba en la persona la calidad de vida, debido a que se encontraba más satisfecha, trabajaba más involucrada, se encontraba más comprometida, ya que si existían errores, los asumía y trataba de solucionarlos.

Por su parte, el Psicólogo Laboral Jorge Lizana R.²⁰ ha trabajado en diversas empresas comprometido en forma indirecta con la calidad laboral de las personas, a través de cursos que ha dictado en relación con el estrés laboral y el mejoramiento de las relaciones interpersonales, lo cual contribuye básicamente a ese objetivo, incluso, se abordan temas de vida familiar. En relación a ello, nos da como referencia su experiencia en el paso por la empresa MADECO (Manufacturas del Cobre S.A.). Nos dice que desde el punto de asistencia social, que tiene que ver con factores organizacionales que están afectando a las personas, y en este sentido se tratan los índices de enfermedad, el alcoholismo, enfermedades profesionales, etc., lo cual se trabaja básicamente investigando la incidencia, o sea, ver cuánta gente las padece, y de acuerdo a ello, ir generando ciertos programas de transferencia, mejoramiento del entorno, medidas de protección, etc. La otra forma que se aborda el tema tiene que ver con lo que se denominan Tecnologías Blandas, lo cual tiene que ver con el mejoramiento de la comunicación, de las relaciones interpersonales y del clima laboral. En relación a ello, existen varias formas de tratar estos temas: Una de ellas es la generación de actividades desestresantes o extralaborales, fomentando deportes y actividades recreativas²¹.

²⁰ Jorge Lizana R. es Psicólogo Laboral de la Universidad Católica de Chile.

²¹ Consúltese "Calidad de Vida Laboral" de la Facultad de Ingeniería, Depto. de Ingeniería Civil Industrial, Universidad Santiago de Chile. En <http://members.tripod.com/admusach/doc/calvida.htm>

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En relación a su trabajo en CODELCO, nos dice que esta empresa posee un Departamento de Personal muy amplio. CODELCO, es una empresa muy paternalista, se preocupa, incluso, del endeudamiento de los trabajadores, administrándoles el endeudamiento a través de una organización que crearon para facilitar el pago de las deudas con financieras. Fundamentalmente, esta empresa realiza capacitación, cursos específicos de manejo de estrés laboral, y de mejoramiento de relaciones interpersonales que indirectamente involucran la familia, ya que los cursos se pueden aplicar no tan solo en el trabajo, sino que también en la vida diaria.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

II

CALIDAD DE VIDA LABORAL

EN EL SECTOR PÚBLICO DE SALUD

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

2.1 Importancia del Recurso Humano en el Sector Público de Salud.

Las organizaciones prestadoras de servicios de salud corresponden a uno de los tipos más complejos de institución pública. Su complejidad es debido a las particularidades intrínsecas a su tipo de servicio y a su alta sensibilidad hacia el ambiente externo. Las instituciones de salud tienen como objetivo básico el cuidado y la promoción del bienestar y la salud del individuo y de la población, así como el control y prevención de enfermedades y epidemias (Oliveira, 2003)

El principio de que las personas son el principal activo de las organizaciones se cumple de forma especial en el caso de las organizaciones de salud. Tanto es así, que la calidad de los servicios prestados por estas organizaciones se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores que las integran. La satisfacción laboral de los trabajadores es un objetivo de las organizaciones en general, y de las de salud en particular, imprescindible para garantizar el mantenimiento de la inversión en capital humano y, por ende, la mejor calidad de los servicios prestados (Martín et al, 2004)

Desde esta perspectiva, el Ministerio de Salud de acuerdo a las Políticas de Desarrollo de las Personas de las Redes Asistenciales del Sector Público de Salud (2005), plantea fortalecer el accionar participativo de los trabajadores como un objetivo de gestión, tanto sobre la salud de las personas como del ambiente y entorno laboral, orientado al logro de las políticas públicas de salud.

2.2 Políticas y acciones del Ministerio de Salud orientadas a la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores que se desempeñan en el sector.

Las áreas que se presentan a continuación constituyen una muestra relevante de las políticas implementadas por el Ministerio de Salud en materia de CVL, de acuerdo con lo establecido en las *Políticas de Desarrollo de las Personas de las Redes Asistenciales del Sector Público de Salud* (2006).

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Entorno Laboral. En esta materia el Ministerio de Salud se propone velar por la entrega a los funcionarios de condiciones laborales que favorezcan su desempeño, protejan su salud ocupacional y potencien su calidad de vida. En este sentido, la salud laboral es entendida como la preocupación por la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste en todos los planos: físico, mental y social.

En esta materia, el Ministerio de Salud entiende que un lugar de trabajo saludable es aquel que promueve el crecimiento personal y profesional, el bienestar familiar y social de los trabajadores a través del fomento de estilos de vida saludables, vida activa, protección de los riesgos físicos y psicológicos, para lo cual se enuncian los lineamientos generales en esta materia y que los establecimientos de salud materializan mediante programas de bienestar, capacitación y programas de mejoramiento del entorno laboral (MEL).

Salud Ocupacional. El Ministerio de Salud establece que las autoridades de los distintos establecimientos de salud, a través de las Unidades de Prevención de Riesgos, de los programas de salud de los funcionarios u otros, deben elaborar planes de acción tendientes a la prevención y control de riesgos laborales y a la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo.

En este sentido, los Servicios de Salud han desarrollado, implementado y evaluado programas preventivos de salud ocupacional, en temas tales como: stress laboral, resolución de conflictos, relaciones interpersonales, programas que favorecen espacios de descanso planificado dentro de la jornada laboral, creación de incentivos a los lugares de trabajo con ambientes laborales saludables y con programas que favorecen una cultura de protección al medio y promoción de estilos de vida saludables.

En consecuencia, el Ministerio de Salud establece que un lugar de trabajo saludable es aquel que promueve el crecimiento personal y profesional, el bienestar familiar y social de los trabajadores a través del fomento de estilos de vida saludables, vida activa, protección de los riesgos físicos y psicológicos, es decir, favorecer una calidad de vida

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

laboral de los funcionarios del sector salud.

En este ámbito, el trabajo en Establecimientos Asistenciales tiene características singulares como lo es la diversidad de funciones y la existencia de varias formas organizacionales que coexisten en forma paralela, además de los problemas asociados al tipo de jornada laboral, gestión de tiempo, exposición a riesgos y otras más, que hacen necesario definir metas a desarrollar que impliquen una mejora concreta en las condiciones de desempeño.

Programas para mejorar los ambientes de trabajo. Anualmente el Ministerio de Salud establece los criterios para la ejecución de programas dirigidos al mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura y equipamiento, que permiten controlar prioritariamente los riesgos del entorno y optimizar las condiciones laborales, estimulando la participación de los funcionarios en su desarrollo.

Estímulos al desempeño y a la excelencia funcionaria. Se establece un sistema de estímulos que permite reconocer a aquellos funcionarios y equipos de trabajo destacados por su contribución al logro de la misión institucional y a su modernización. El término incentivo se utiliza en un sentido amplio para denominar aquellas intervenciones que modulan la conducta del trabajador de la salud en el desempeño de su labor cotidiana, en este caso se refiere a los incentivos no financieros que pueden aumentar la satisfacción de quien trabaja y su desempeño individual y organizativo.

Mejoramiento de la calidad de vida de todos los miembros de la institución, desde una perspectiva integral de la persona, a través de políticas de bienestar de la institución. Se entiende por política de bienestar a la función de apoyo a la gestión de personal de los establecimientos de salud, y que aborda los aspectos laboral, económico, cultural, recreativo, social y familiar de las personas, fortaleciendo la identidad institucional, pertenencia, integración y las relaciones humanas.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En este sentido se desarrollan programas específicos de bienestar en los ámbitos de salud integral, asistencia social y beneficios, asesorías profesionales, recreación y cultura.

Diseño de puestos de trabajo en concordancia con las necesidades del modelo asistencial definido. En este sentido, el Ministerio de Salud pretende orientar el desarrollo de diseños organizacionales funcionales a las diferentes formas, dimensiones y especializaciones que posee el sistema asistencial, para optimizar una forma de actuar que sea efectiva. Lo anterior, ha permitido la integración de las diversas realidades de los Centros de Atención, de los diferentes niveles, de los numerosos perfiles de personas de los estamentos directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares.

Estos diseños organizacionales consideran al personal médico, profesionales no médicos, técnicos, personal administrativo y auxiliar, dado que estos grupos tienen diferentes características, por lo tanto diferentes expectativas frente a la organización, diferentes responsabilidades y roles en los Centros Asistenciales componentes de la Red.

Rol del directivo en la optimización de la motivación y el desempeño de las personas. La Formación en Gestión de Personas se orienta a preparar adecuadamente a los cuadros directivos y jefaturas en el manejo del Clima Organizacional, variable fundamental en la motivación de las personas y causante importante de su nivel de desempeño. La complejidad de la descripción de puestos, la selección de personas y la evaluación de su desempeño avalan esta iniciativa, la que ha sido desarrollada por los Servicios de Salud conjuntamente con distintas Universidades mediante el programa denominado Formación de Equipos Directivos de la Red Asistencial (FEDRA) dirigido a los diferentes equipos directivos y ejecutivos de la red asistencial, desarrollando así equipos con competencias necesarias para la eficiente gestión.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

2.3 Referencias investigativas sobre Calidad de Vida Laboral en el sector público de salud.

El grupo de investigación averiguó sobre la existencia de estudios de Calidad de Vida Laboral (CVL), realizando consultas al Departamento de Desarrollo de las Personas del Ministerio de Salud, a la Sección Calidad de Vida del Servicio de Salud Ñuble, al Departamento de Salud de la Ilustre Municipalidad de Chillán y publicaciones en Internet, no encontrando antecedentes que muestren estudios concretos respecto de este tema en particular. Los estudios realizados se refieren a aspectos como clima laboral, satisfacción laboral, salud ocupacional.

No obstante, una aproximación interesante al tema en estudio, lo constituye una valiosa investigación realizada en el Servicio de Salud de Talcahuano, en el marco de la Planificación Estratégica 2007-2010, específicamente en el Área de Calidad de Vida Laboral (CVL).

Dicho estudio fue elaborado por la Sección Calidad de Vida Laboral de la institución y consistió en indagar en funcionarios que ocupan cargos de jefatura y representantes gremiales del Servicio de Salud, el grado de importancia asignado por éstos, a cada uno de los aspectos relacionados con la CVL, obteniéndose entre los de mayor importancia las condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, ascenso y desarrollo de competencias laborales, integración social en el trabajo y balance existente entre el trabajo y la vida personal.

Por otra parte, con la finalidad de identificar qué competencias laborales de las jefaturas contribuyen a mejorar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores/as del mismo Servicio de Salud, se seleccionaron seis competencias que permitirían mejorar la Calidad de Vida Laboral (CVL), los cuales se señalan a continuación.

- *Liderazgo centrado en el desarrollo de las personas.* Conjunto de acciones destinadas a fortalecer las competencias cognitivas, afectivas y relacionales necesarias para el desempeño laboral. Implica un esfuerzo constante para

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir del análisis apropiado previo de sus necesidades y de la organización.

- *Trabajo en equipo y colaboración.* Disposición y capacidad para cooperar y colaborar activamente con los demás, de formar parte de un equipo cuyo desempeño se orienta al logro de los objetivos colectivos u organizacionales. Involucra la capacidad de integración, flexibilidad y participación.
- *Impacto e influencia.* Disposición y capacidad para producir un impacto o efecto determinado sobre los demás y que llegue a ser deseable por éstos. Habilidad para persuadir, convencer, influir o impresionar con el fin de lograr que otros ejecuten determinadas acciones, denotando una conducta confiable y creíble.
- *Orientación al cliente interno y externo.* Mostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales, externos o internos, pueden requerir en el presente o en el futuro. Es una actitud permanente de considerar las necesidades de los demás al planificar una actividad.
- *Iniciativa y autonomía.* Rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día. Supone responder de manera reactiva a las dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor. Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.
- *Toma de decisiones.* Habilidad para reunir y analizar elementos de juicio, identificar opciones de solución frente a un problema y aplicar un plan de acción acorde a los análisis realizados con la consecuente evaluación de los resultados.
- *Negociación.* Habilidad para identificar las posiciones propias y las de otros, para llevar a cabo intercambios que resulten beneficiosos para ambas partes y que al mismo tiempo sean ventajosos para la organización. Implica un manejo

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

efectivo de las relaciones interpersonales en presencia de disparidad de intereses.

Un estudio sobre calidad de vida profesional de las enfermeras del servicio de pediatría del Hospital Clínico Regional de Valdivia (Illezca, 2004) aplicando el cuestionario profesional CVP – 35, concluyó que estas profesionales perciben su lugar de trabajo con un grado elevado de interrupciones molestas, con bastante carga de trabajo y de estrés, con escaso apoyo emocional por parte de sus directivos, con una alta percepción de falta de tiempo para la vida personal y falta de preocupación por parte de la institución en mejorar su calidad de vida. A pesar de ello se encuentran profesionales con bastante motivación, capacitación y apoyo social, orgullo por su trabajo y que tienen una percepción media de su calidad de vida profesional.

Por otra parte, una investigación de tipo descriptivo y correlacional realizada por Fernández y Paravic (2003) sobre el nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, concluyó que las enfermeras de los servicios privados presentan mayor nivel de satisfacción laboral que la de los servicios públicos.

Algunos de los resultados más relevantes de esta investigación son que las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas con su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público.

Este mismo estudio señala que los factores remuneraciones, promoción y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción.

Una investigación sobre estrés organizacional y salud en funcionarios de Centros de Atención Primaria de una comuna de Santiago (Guic et al, 2006) mostró que las mujeres y los funcionarios no profesionales presentan puntajes significativamente mayores en la escala de síntomas de estrés emocional y físico. Este mismo estudio demostró que las funcionarias

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

mujeres no profesionales constituyen el grupo más grande dentro de los funcionarios de salud.

El estudio desarrollado señaló los principales predictores de síntomas psicológicos o físicos de estrés, destacando entre ellos, la presencia de un mayor conflicto de rol, menor apoyo de pares y de superiores, así como también, interesantemente, una menor demanda laboral. Fueron marginalmente significativos autonomía en el trabajo y claridad en el rol.

Los resultados de esta investigación mostraron que para abordar adecuadamente el problema del estrés en los establecimientos de salud, es importante evaluar no sólo factores organizacionales, sino también personales, ya que los factores individuales ejercen un factor mediador sobre el estrés. Sin embargo, los resultados también sugirieron que una intervención basada solamente sobre aspectos personales no permitiría una reducción significativa sobre los niveles de estrés en las personas, ya que la mediación es parcial.

Otro estudio sobre violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud realizado por Paravic et al, (2004) cuyo objetivo general era conocer la percepción del fenómeno de la violencia desde la óptica de las diferentes categorías de los trabajadores de un consultorio de atención primaria de salud, en una comuna de la VIII Región en Chile, arrojó como principales resultados que la mayoría de los funcionarios perciben violencia laboral, tanto hacia su persona como hacia sus pares y pacientes. Prioritariamente, esta es de tipo psicológico e identifican como su principal agresor a los pacientes y familiares y también a la profesional enfermera.

Esta violencia, según indica este estudio, se da principalmente en las clínicas y en los pasillos, y en horario de mañana. Como medida de afrontamiento los funcionarios utilizan la defensa verbal, la evitación y la aceptación pasiva.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.



CALIDAD DE VIDA LABORAL

EN EL SERVICIO DE SALUD ÑUBLE

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

3.1 Calidad de Vida Laboral en el Servicio de Salud de Ñuble

En primer lugar es importante señalar que el Servicio de Salud Ñuble depende del Ministerio de Salud para los efectos de someterse a la supervigilancia de esta secretaría de Estado y de cumplir las políticas, normas y planes generales que ella aprueba. Actualmente forma parte de los 29 Servicio de Salud del país, los cuales constituyen organismos estatales funcionalmente descentralizados, dotados de personalidad jurídica y de patrimonio propio para la realización de las referidas acciones de salud. Le corresponde la organización, planificación, coordinación, evaluación y control de las acciones de salud que prestan los establecimientos de la Red Asistencial del territorio de su competencia (entre ellos los establecimientos de salud primaria municipal), para los efectos del cumplimiento de las políticas, normas, planes y programas del Ministerio de Salud. Asimismo, el cumplimiento de las directrices de la Dirección Nacional del Servicio Civil en materia de gestión directiva y desarrollo de las personas que se desempeñan en la administración pública.

El Servicio de Salud Ñuble ha venido abordando el tema de CVL a partir de la creación en el año 2004 de la Sección Calidad de Vida Laboral. Su propósito es materializar las políticas y lineamientos del Ministerio de Salud en esta materia.

A través de un documento denominado “Plan Operativo de Calidad de Vida Laboral”²² manifiesta las intenciones en materia de CVL orientado a los funcionarios del Servicio de Salud Ñuble, y que se basa en un estudio epidemiológico y en información estadística sobre edad, género de los trabajadores, ausentismo laboral, licencias médicas, previsión de salud, entre otras.

Dicho plan declara como orientación, el fortalecer el accionar participativo de los trabajadores como objetivo de la gestión, tanto sobre la salud de las personas, como del ambiente y entorno laboral, orientado al logro de la política pública de promoción de la salud, con entornos laborales saludables concebidos como lugares que promueven el bienestar familiar y social de las personas, a través de la protección de los riesgos

²² El Plan Operativo de Calidad de Vida Laboral de fecha 15/06/2005 fue elaborado por la Subdirección de Recursos Humanos, Departamento Desarrollo de las Personas, Sección Calidad Vida Laboral, de la Dirección Servicio de Salud Ñuble.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

físicos, ambientales y psicológicos, estimulando la autoestima y el control de la propia salud y del medio ambiente.

Por otra parte, señala que se asume la Calidad de Vida Laboral (CVL) como una filosofía de gestión que pretende fortalecer la dignidad de las personas, la realización de cambios culturales y brindar oportunidades de desarrollo y progreso personal.

El plan es concebido por parte de la autoridad como una intervención estructural del desarrollo organizacional, que intenta promover la generación de una forma diferente de vida dentro de la organización, que busca tanto el desarrollo de los trabajadores como la eficiencia institucional, en congruencia con la política institucional establecida para el cuatrienio 2006 – 2010, de *“promover la formación y el desarrollo continuo de los trabajadores para que se adecuen a los escenarios presentes y futuros, facilitando con ello la transformación de la cultura organizacional”*

Sin embargo, observamos que el plan se orienta principalmente a los ámbitos asistencial, preventivo y de promoción de la salud ocupacional de los trabajadores del Servicio de Salud Ñuble, ya que en él se establece *“la necesidad de abrir y ampliar la acción en salud hacia los trabajadores y alinear lo existente hacia el nuevo modelo de atención en salud, desde el modelo biomédico, hospitalario curativo, autoritario, que propicia la dependencia y dificulta la autonomía, con nociones de género tradicionales y por niveles de atención hacia el biosicosocial, con un fuerte componente promocional y preventivo, con enfoque familiar y de género, orientado hacia la participación y el autocuidado y con una eficiente gestión en redes”*

De este modo, se pretende como política institucional, trabajar participativamente con todos los actores del proceso el nuevo modelo de atención sanitario de los trabajadores, a partir del diagnóstico, teniendo como propósito dar continuidad y ampliar las acciones en salud a todo el personal del Servicio de Salud Ñuble, con el objetivo de lograr, según lo indicado en el plan, entornos laborales saludables, un favorable clima organizacional, conciliar el bienestar familiar con el trabajo, y por ende, contribuir a generar las condiciones necesarias para una mejor calidad de vida laboral.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Una primera acción que dio inicio al plan fue la realización de un diagnóstico realizado por la Sección Calidad de Vida del Servicio de Salud Ñuble, respecto de diversos ámbitos, especialmente sanitarios, que afectan a los trabajadores de la Dirección del Servicio y establecimientos dependientes, abarcando a funcionarios de los diversos estamentos, es decir, médicos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, excluyendo las personas que estaban contratadas en calidad jurídica de honorarios y prestación de servicios, esto por no estar considerados en los beneficios establecidos por la Ley N°16.744²³, lo que obviamente representa un grado de desmotivación para estos trabajadores. En este aspecto, el Servicio de Salud entiende que esto constituye una oportunidad de buscar alternativas para incorporar plenamente a estas personas a las políticas de desarrollo institucional.

De acuerdo al “Plan operativo de calidad de vida laboral”, las variables consideradas en la fase de diagnóstico fueron las siguientes:

- a) La previsión de salud de los trabajadores del SSÑ.
- b) Edad de los trabajadores
- c) Género de los trabajadores
- d) Realidad epidemiológica
- e) Atención dental
- f) Atención de especialistas
- g) Examen ESPA
- h) Salud mental
- i) Ausentismo laboral
- j) Clima organizacional

Posteriormente, se realizaron las conclusiones del diagnóstico y situación de los establecimientos de la red en Calidad de Vida Laboral (CVL) y las principales áreas posibles de intervenir, esto con el fin de ejecutar el Plan Operativo de Calidad de Vida Laboral para el Servicio de Salud de Ñuble, orientado hacia las siguientes áreas:

1. Área de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional.

²³ Véase Ley 16.744, publicada el 01/02/1968, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

2. Área Promoción de la Salud.
3. Área Atención de Salud Integral.
4. Clima Organizacional

En clima organizacional se consideró actualizar el diagnóstico de clima laboral de los funcionarios dependientes del Servicio de Salud de Ñuble, aplicando una encuesta de calidad de vida laboral (CVL) en los establecimientos para posteriormente realizar las respectivas intervenciones.

Las acciones que se presentan a continuación constituyen una muestra de iniciativas de intervención en materia de CVL desarrolladas por el Servicio de Salud Ñuble.

- En el año 2006 se realizó con la empresa Interfases Capacitación en conjunto con la Universidad de Santiago de Chile, un programa de capacitación para preparar a 33 monitores de calidad de vida laboral, lo cual formó parte del plan anual de capacitación del Servicio de Salud Ñuble, cuyo objetivo general era gestionar y valorar el modelo de calidad de vida que considera la humanización del trabajo en la gestión de las personas.
- En el marco de estrategias tendientes a socializar las políticas en materia de salud ocupacional y calidad de vida laboral instaurada por el Servicio de Salud de Ñuble, se asignó un monto importante de recursos para los años 2007 y 2008 con el fin de que los establecimientos dependientes de la red presentaran proyectos enmarcados en este ámbito. En este contexto, el Hospital de Yungay generó un Plan de Calidad de Vida Laboral denominado “Juntos, trabajando por un mejor ambiente laboral”, el cual identifica estrategias prioritarias orientadas a “generar condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo” e “integración social en el trabajo de la organización”.
- El Servicio de Salud Ñuble, en el año 2007, encargó a un grupo de docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Bío - Bío un estudio denominado “Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Confianza

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Interpersonal”²⁴. Para este estudio, la recolección de la información se realizó mediante la encuesta de los autores Koys y Decottis (1991). La encuesta contenía 40 ítems, con una escala de medida tipo Likert con puntuaciones del 1 a 5, siendo el 1 la respuesta cuando el funcionario se siente “totalmente en desacuerdo” hasta el valor 5 cuando el funcionario se siente “muy de acuerdo”, siendo los valores intermedios los grados de acuerdo con la afirmación. La muestra estaba formada por 1.583 funcionarios del Servicio de Salud Ñuble, y se aplicó encuesta en su lugar de trabajo, los que contestaron en forma anónima.

Los aspectos observados en dicho estudio corresponden a las características propias de los distintos grupos de trabajo, su clima organizacional, su satisfacción laboral y su confianza. Estas variables son descritas pero no son evaluadas, entendiendo según sus autores, que el clima organizacional “bueno o malo”, no existe, el clima organizacional sólo se puede describir.

Los resultados del estudio demuestran la preocupación e importancia que el tema salud ocupacional, clima organizacional y calidad de vida laboral, tiene hoy en día en el funcionamiento y gestión de las organizaciones, como lo es el Servicio de Salud de Ñuble, además de obedecer a una política de Estado y ministerial respecto a esto. Sin embargo, se resalta que aún quedan áreas pendientes de abordar, como los es la exclusión del personal contratado a honorarios y prestación de servicios, los cuales no se encuentran insertos en los programas de intervención que buscan mejorar la calidad de vida de los funcionarios del sector.

Dicho informe concluye que existe una destacada orientación del plan operativo de calidad de vida laboral en el Servicio de Salud Ñuble, mayoritariamente hacia el área asistencial, preventivo y de promoción de la salud ocupacional, lo que deja en términos secundarios factores muy importantes y componentes claves de una estrategia relacionada con Calidad de Vida Laboral para los funcionarios

²⁴ Salazar, M; Chiang, M. (2007-2008). Proyecto de Investigación, DIUBB 072116: “El poder explicativo y predictivo de las variables clima organizacional, satisfacción laboral y confianza interpersonal sobre la variable cumplimiento de objetivos laborales en la gestión de instituciones públicas de salud del Estado”. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío Bío. Santiago. Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

tales como, política de recompensas y reconocimiento, carrera funcionaria, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo y beneficios domésticos, entre otros. Además, señala que la institución presenta un plan operativo instaurado y orientado a satisfacer las necesidades de sus trabajadores en calidad de vida laboral, el cual está en constante evolución y adaptándose a los requerimientos actuales.

En consecuencia, de lo indicado en el plan operativo de calidad de vida laboral y de las conclusiones de la investigación realizada por profesionales de la Universidad del Bío-Bío, se desprende que las acciones del Servicio de Salud Ñuble en materia de CVL se refieren mayoritariamente a ámbitos asistencial, preventivo y de promoción de la salud ocupacional, dejando de lado otras variables que de acuerdo a la revisión teórica son relevantes en materia de calidad de vida laboral.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

IV

CALIDAD DE VIDA LABORAL

EN ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION PRIMARIA

DE SALUD DE CHILLAN

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

4.1 Descripción general del Sistema de Salud Municipal

Antes que todo es importante señalar que el Sistema Municipal de Salud fue creado en 1980 a partir del traspaso de la Atención Primaria de Salud desde los Servicios de Salud a las municipalidades. En términos generales podemos afirmar que la Atención Primaria de Salud tiene como funciones principales el fomento, producción, protección y prevención de la salud, con el objetivo final de mejorar la calidad de vida de la población.

No obstante su independencia administrativa, debe someterse a las políticas emanadas del Ministerio de Salud a través de los respectivos Servicios de Salud, este último en su rol de coordinador de toda la red asistencial. En este sentido, los establecimientos municipales de atención primaria de salud deben cumplir las normas técnicas, planes y programas que sobre la materia imparta el Ministerio de Salud.

El sistema municipal de salud está representado por centros de salud familiar (CESFAM), centros comunitarios de salud familiar (CECOF), postas y estaciones médicos rurales.

Las entidades administradoras, en este caso los Municipios, definen la estructura organizacional de sus establecimientos de atención primaria de salud y de la unidad encargada de salud en la entidad administradora, sobre la base del plan de salud comunal y del modelo de atención definido por el Ministerio de Salud.

De este modo, el plan de salud comunal constituye el instrumento que fija los objetivos de la atención primaria en la comuna.

El marco regulatorio del sistema municipal de salud se encuentra contenido en la Ley N° 19.378 de 1995 que sanciona el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal. Esta Ley fija un marco jurídico que regula, desde una perspectiva de descentralización y desconcentración, las condiciones laborales, administrativas y financieras de la Atención Primaria de Salud Municipal.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Finalmente, es importante señalar que en el marco del nuevo modelo de atención integral impulsado por el Ministerio de Salud, se ha incorporado el concepto de Salud Familiar, cuya principales características tienen relación con un enfoque basado en la atención integral en el domicilio y actividades de prevención y promoción de salud.

El Ministerio de Salud ha definido una estrategia para llevar a cabo un proceso de desarrollo gradual que ha permitido la transformación de los Consultorios tradicionales en Centros de Salud Familiar (CESFAM).

Este nuevo concepto, pone énfasis en los resultados más que en los procesos, se preocupa de disminuir las brechas de equidad y de utilizar las actividades más costo-efectivas.

4.2 Calidad de Vida Laboral en Atención Primaria de Salud Municipal de Chillán.

La Atención Primaria de Salud bajo la administración de la Ilustre Municipalidad de Chillán cuenta con diversos establecimientos de salud, entre los que se destacan los siguientes:

- *CESFAM San Ramón Nonato*; Pensado inicialmente como Consultorio Materno Infantil. Sin embargo, paulatinamente ha derivado hacia el control de pacientes con enfermedades crónicas y al incentivo a la atención del adulto mayor, esto debido a cambios en la política de salud y realidad epidemiológica. Este consultorio posee una población inscrita que atender de 47.716 habitantes²⁵ y una dotación de 115 funcionarios²⁶.
- *CESFAM Isabel Riquelme*; Ubicado en la comuna de Chillán Viejo cuenta con una población inscrita de 19.404 habitantes y una dotación de 74 funcionarios.

²⁵ Fuente: Subdepartamento Bioestadística de la Dirección Servicio de Salud Ñuble.

²⁶ Fuente: Subdirección de Recursos Humanos, Departamento Gestión de las Personas, Servicio de Salud Ñuble.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

- *CESFAM Ultraestación*; Ubicado en sector poniente de Chillán. Dicho establecimiento cuenta con una población inscrita de 18.987 habitantes y una dotación de 75 funcionarios.
- *CESFAM Los Volcanes*; Ubicado en sector de Población El Roble, tiene una población inscrita asignada de 23.507 habitantes y una dotación de 92 funcionarios.

La Municipalidad de Chillán, de acuerdo a lo señalado en su plan de desarrollo comunal (PLADECO), basa su estrategia de mejoramiento de la salud en la equidad, humanización, eficiencia y participación social, generando un nuevo modelo de atención, basado en la salud familiar y en la corresponsabilidad del cuidado de la salud.

En materia de Recursos Humanos, dicho plan plantea desarrollar una política que apunte a mantener una dotación de profesionales, técnicos paramédicos y administrativos, adecuada a la población beneficiaria y a las funciones que deberán ejecutar, con equipos capacitados permanentemente, comprometidos y capaces de generar confianza con los usuarios.

Sin embargo, es importante señalar que en el ámbito de la Calidad de Vida Laboral no se han desarrollado investigaciones e intervenciones. Si bien es cierto, según declaración de las directoras de los establecimientos investigados²⁷, recuerdan haberse realizado algunos estudios orientados a diagnosticar factores relacionados como clima laboral, ellos no han sido suficientes para impulsar acciones concretas y con un enfoque integrador en materia de CVL.

La anterior, ratifica en cierto modo la falta de una política clara respecto de la gestión de recursos humanos a nivel de país, lo cual en la práctica, se manifiesta en constantes exigencias de los trabajadores por remuneraciones más justas y equitativas, mejores condiciones de trabajo, programas de bienestar e incentivos adecuados, gatillando permanentes conflictos con la autoridad.

²⁷ En reunión realizada por el grupo de trabajo en el Departamento de Salud de la I. Municipalidad de Chillán con las directoras de los cuatro establecimientos investigados, presidida por la Jefa del Departamento Sra. Ximena Meyer.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

V

METODOLOGÍA

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

5.1 Justificación de la investigación

Las organizaciones prestadoras de servicios de salud corresponden a una de las instituciones públicas más complejas. Esto, debido a las particularidades intrínsecas a su tipo de servicio y a su alta sensibilidad hacia el ambiente externo.

El principio de que las personas son el principal activo de las organizaciones se cumple de forma especial en el caso de las organizaciones de salud. Tanto es así, que la calidad de los servicios prestados por estas organizaciones se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores que las integran. La satisfacción laboral de los trabajadores es un objetivo de las organizaciones en general, y de las de salud en particular, imprescindible para garantizar el mantenimiento de la inversión en capital humano y, por ende, la mejor calidad de los servicios prestados.

En Chile las políticas públicas en torno a la Atención Primaria de Salud (APS) a nivel nacional son parte de una tendencia internacional que se inicia con la declaración de Alma Ata, en 1978. En dicha declaración, la APS se consideró como una estrategia de desarrollo para alcanzar mejores niveles de salud, pero también como puerta de entrada a los servicios de salud.

Sin embargo, a pesar de que el proceso de reestructuración de la atención primaria comienza en la época de los 80 con la municipalización de los consultorios, no ha existido una política clara respecto de la gestión de recursos humanos, lo cual en la práctica, se ha traducido en constantes exigencias de los trabajadores por remuneraciones más justas y equitativas, mejores condiciones de trabajo, programas de bienestar, incentivos adecuados, etc. gatillando permanentes conflictos con la autoridad²⁸.

Sólo en el año 2008 los trabajadores de salud de la atención primaria en Chile han presentado diversas manifestaciones y muestras de malestar en relación con las políticas públicas que los afectan, lo que se ha traducido en aproximadamente cinco

²⁸ Fuente: División Gestión de las Personas del Ministerio de Salud de Chile (DIGEDEP)

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

paralizaciones de actividades, con un porcentaje de adhesión cercano a un 80%²⁹.

Entre las demandas más frecuentes de los trabajadores se encuentran aquellas relacionadas con la existencia y efectiva aplicación de políticas públicas orientadas a la Calidad de Vida Laboral, como la creación de servicios de bienestar, programas de salud ocupacional, carrera funcionaria, entre otros, que abarquen en forma integral la salud física, mental y social de dichos trabajadores. En este sentido, resulta imperioso indagar en sus percepciones, necesidades y demandas con el fin de que las autoridades puedan hacerse cargo de ellas y establecer estrategias tendientes a minimizar las brechas existentes en materia de Calidad de Vida Laboral.

En este contexto, CESFAM de la Ciudad de Chillán, no han estado ajenos a las exigencias planteadas, de ahí la necesidad de indagar en las percepciones de sus funcionarios mediante una metodología de análisis que permita intervenir en variables críticas de comportamiento organizacional y que provea a las autoridades y directivos de información adecuada y pertinente tendiente a tomar las mejores decisiones para alcanzar los objetivos institucionales.

Es importante realizar el presente trabajo que permita investigar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la atención primaria de salud de la comuna de Chillán y generar propuestas coherentes, con fundamento y en sintonía con sus demandas, orientadas a mejorar las condiciones laborales y que finalmente contribuya a entregar un servicio de calidad a la población.

Además, de acuerdo a información proporcionada por sus autoridades³⁰ no se han desarrollado intervenciones en el ámbito de la investigación propuesta en los consultorios municipalizados de atención primaria en la comuna de Chillán, razón por la cual el presente trabajo constituiría un importante aporte para el mejoramiento de la gestión en el ámbito de la atención primaria de salud.

²⁹ Fuente: Subdirección de Recursos Humanos del Servicio de Salud de Ñuble

³⁰ En reunión realizada por el grupo de trabajo en el Departamento de Salud de la I. Municipalidad de Chillán con las directoras de los cuatro establecimientos investigados, presidida por la Jefa del Departamento Sra. Ximena Meyer.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

5.2 Objetivo General

Diagnosticar la percepción de la calidad de vida laboral (CVL) de los funcionarios que se desempeñan en los establecimientos urbanos de atención primaria de salud municipal de la ciudad de Chillán.

5.3 Objetivos Específicos

- Indagar experiencias similares aplicadas en los establecimientos urbanos de atención primaria de salud municipal de la ciudad de Chillán.
- Analizar diferentes instrumentos que midan la calidad de vida laboral (CVL) y sean aplicables al sector de atención primaria de salud municipal.
- Analizar los datos obtenidos de la aplicación del instrumento e identificar las variables más relevantes en las percepciones de las personas de los establecimientos urbanos de atención primaria de salud municipal de la ciudad de Chillán.

5.4 Conceptos relevantes asociados al estudio de CVL

Para el presente estudio sobre CVL se han definido los siguientes términos considerados relevantes en la investigación:

Percepción

Se puede hablar de *percepción*, como el conjunto de los mecanismos por los que un individuo conoce, se representa, juzga o se forma una impresión de alguien. Ahora bien, el ser humano conoce a los demás hombres no sólo por vía de estimulación sensorial sino que puede pensar, razonar, imaginar, inducir, deducir sobre ellos.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Así podemos definir percepción como un proceso cognoscitivo, bastante más inmediato, concreto y espontáneo que el pensamiento racional, por el que se pueden elaborar juicios relativamente elementales acerca de personas, objetos y eventos, mediante informaciones de tipo sensorial, seleccionadas y rudimentariamente organizadas (Pastor, 2000).

Evidentemente esta definición de percepción hay que ampliarla para ser aplicable a todo lo que la investigación psicosocial titula *percepción interpersonal*, porque en ésta las opiniones perceptivas que se forma un observador pueden no ser debidas, estrictamente hablando, a la visión directa de una persona estímulo, sino a representaciones verbales y conceptuales transmitidas por escrito o de viva voz por una tercera persona o por un grupo (Salazar y Chiang, 2008).

Satisfacción Laboral

Bravo et al. (1996) definen a satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Actitud

Actitud es una tendencia, un estado interno de la persona, no es estímulo externo ni reclamo ambiental; lo que tampoco significa aludir a rasgos heredados o innatos. Con las actitudes no se nace, éstas se van haciendo a lo largo de la vida, como resultado de una experiencia social que varía de unos individuos a otros. Las actitudes, son disposiciones internas del psiquismo humano, pero adquiridas por aprendizaje (Salazar y Chiang, 2008).

Se han realizado muchas definiciones sobre lo que es la actitud. Cada autor enfatiza matices distintos pero, si se tratara de hallar lo que en todas ellas subyace de común, se podría decir que siempre se describen en términos de evaluación. La actitud supone evaluar un objeto de experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable,

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

deseable o indeseable. Se trata de una evaluación que afecta a la esfera del pensamiento, pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona, como sería la evaluación de la satisfacción laboral. Por eso, la actitud alude simultáneamente al afecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales. Luego, una actitud puede ser algo así como un compuesto psíquico unitario relativo a lo que el individuo piensa, siente y hace respecto de un determinado objeto sociocultural (Salazar y Chiang, 2008).

5.5 Tipo de Estudio

El estudio que se llevó a cabo corresponde a una investigación de campo, de naturaleza descriptiva y exploratoria. Es de campo ya que implica el uso de operaciones de recolección de datos y el análisis de éstos a partir de la metodología seleccionada (Hernández et al, 1991).

Es de tipo descriptiva, ya que señala las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Además, implicó la medición y evaluación de diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar y sus relaciones con otras variables, en este sentido, se describirán aquellos aspectos más distintivos y particulares de las personas (Salkind, 1997).

Es de tipo exploratoria, ya que se examinó un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes (Hernández et al, 1991) Aunque se han desarrollado estudios de Calidad de Vida Laboral, basados específicamente en el Servicio de Salud Ñuble y Hospitales dependientes, no hay estudios que sobre el particular tengan directa relación con un establecimiento urbano de Atención Primaria de Salud en la ciudad de Chillán.

5.6 Muestra

El universo de estudio está constituido por todos los funcionarios pertenecientes a los establecimientos de Atención Primaria de Salud Municipal de la ciudad de Chillán.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Trabajadores pertenecientes a las diversas categorías como médicos cirujanos, odontólogos, químico farmacéuticos, enfermeras, técnicos paramédicos, administrativos y auxiliares, que corresponde a un universo de 356 personas. Se incluyen trabajadores que pertenecen al Estatuto de Atención Primaria Municipal (Ley 19.378) con contrato fijo o indefinido.

Se tomó una muestra al azar de 70% de los funcionarios de los Centros de Salud Familiar Isabel Riquelme, Ultraestación, Los Volcanes y San Ramón Nonato, lo que equivale a 250 personas, manteniendo la proporción por estamento (Véase tabla 3). Se contó con la cooperación de la mayoría de los 250 seleccionados en el muestreo, los resultados finalmente presentados se refieren a una muestra de 223 personas, lo que equivale a un 62,64% del universo y una tasa de respuesta de un 89,2% respecto de la muestra. Los restantes 27 no se presentaron o eligieron no responder los cuestionarios una vez informados.

El tipo de muestra es de carácter no probabilístico, ya que la determinación de la muestra no se basa en fórmulas de probabilidad ni procedimiento mecánico, sino que depende de la decisión del grupo de investigación (Hernández et al, 1991), que para este caso, estimó que un 70% del universo es adecuado considerando las características homogéneas de la población objeto del estudio y estimando un porcentaje de no respuesta de un 20%, aún cuando diversas investigaciones aplicadas en el sector con similar metodología, han tenido un porcentaje de no respuesta menor a un 15%³¹. Lo anterior, con el fin de contar con una muestra representativa mínima de un 50%.

Según Jiménez et al, (1983) no existe un tamaño ideal de la muestra, a efectos descriptivos se considera una muestra grande cuando $n > 30\%$ y que cuanto más homogénea es una población en la/s característica/s objeto de estudio, más fácil resulta obtener muestras representativas sin necesidad de que sean grandes. Por otra parte, señala que se suele considerar que una pérdida del 25% de la muestra debe preocupar, aún cuando no existan diferencias estadísticamente significativas.

³¹ Consúltense referencias investigativas sobre calidad de vida laboral en el sector público de salud, subtítulo 2.3 del presente seminario de título

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la Tabla 2 se presenta detalle del universo, muestra y tasa de respuesta por establecimiento.

Tabla 2. Descripción universo, muestra y tasa de respuesta por establecimiento.

ESTABLECIMIENTO	UNIVERSO	MUESTRA	TASA DE RESPUESTA
		(70%)	%
CESFAM LOS VOLCANES	92	64	82,81%
CESFAM ISABEL RIQUELME	74	52	69,23%
CESFAM SAN RAMON NONATO	115	81	100,00%
CESFAM ULTRAESTACIÓN	75	53	98,11%
TOTAL	356	250	89,2%

La muestra incluye personal perteneciente a las diferentes categorías o estamentos en que se desempeñan los funcionarios de la atención primaria de salud municipal y que corresponden a:

Categorías:³²

- a) Médicos Cirujanos, Farmacéuticos, Químico – Farmacéuticos, Bioquímicos y Cirujano Dentistas.
- b) Otros Profesionales: Incluye profesiones tales como Enfermería, Matrón (a), Tecnólogo Médico, Kinesiólogos y otros relacionados con la atención asistencial al usuario, además, incluye profesiones de las ciencias sociales tales como, Ingeniería Comercial, Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas, Contador Auditor, Etc.
- c) Técnicos de Nivel Superior
- d) Técnicos de Salud.
- e) Administrativos de Salud
- f) Auxiliares de Servicios de Salud.

³² Véase Art. 5° de la Ley N° 19.378, que establece las categorías funcionarias del personal de la atención primaria de salud municipal.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la Tabla 3 se presenta detalle de la muestra por categoría y establecimiento de salud.

Tabla 3. Detalle de la muestra por categoría y establecimientos de salud

NOMBRE	TIPO ESTAB.	CATEGORIAS	N° TOTAL FUNCIONARIOS	MUESTRA 70%
CESFAM LOS VOLCANES	CESFAM	A MEDICOS, ODONTOLOGOS QUIMICOS FARMACEUTICOS	13	9
CESFAM LOS VOLCANES	CESFAM	B OTROS PROFESIONALES	24	17
CESFAM LOS VOLCANES	CESFAM	C TECNICOS DE NIVEL SUPERIOR	19	13
CESFAM LOS VOLCANES	CESFAM	D TECNICOS DE SALUD	6	4
CESFAM LOS VOLCANES	CESFAM	E ADMINISTRATIVOS DE SALUD	19	13
CESFAM LOS VOLCANES	CESFAM	F AUXILIARES DE SERVICIOS DE SALUD	11	8
		TOTAL	92	64

NOMBRE	TIPO ESTAB.	CATEGORIAS	N° TOTAL FUNCIONARIOS	MUESTRA 70%
CESFAM ISABEL RIQUELME	CESFAM	A MEDICOS, ODONTOLOGOS QUIMICOS FARMACEUTICOS	7	5
CESFAM ISABEL RIQUELME	CESFAM	B OTROS PROFESIONALES	25	18
CESFAM ISABEL RIQUELME	CESFAM	C TECNICOS DE NIVEL SUPERIOR	17	12
CESFAM ISABEL RIQUELME	CESFAM	D TECNICOS DE SALUD	7	5
CESFAM ISABEL RIQUELME	CESFAM	E ADMINISTRATIVOS DE SALUD	13	9
CESFAM ISABEL RIQUELME	CESFAM	F AUXILIARES DE SERVICIOS DE SALUD	5	4
		TOTAL	74	52

NOMBRE	TIPO ESTAB.	CATEGORIAS	N° TOTAL FUNCIONARIOS	MUESTRA 70%
CESFAM S.R. NONATO	CGU	A MEDICOS, ODONTOLOGOS QUIMICOS FARMACEUTICOS	16	11
CESFAM S.R. NONATO	CGU	B OTROS PROFESIONALES	25	18
CESFAM S.R. NONATO	CGU	C TECNICOS DE NIVEL SUPERIOR	16	11
CESFAM S.R. NONATO	CGU	D TECNICOS DE SALUD	22	15
CESFAM S.R. NONATO	CGU	E ADMINISTRATIVOS DE SALUD	21	15
CESFAM S.R. NONATO	CGU	F AUXILIARES DE SERVICIOS DE SALUD	15	11
		TOTAL	115	81

NOMBRE	TIPO ESTAB.	CATEGORIAS	N° TOTAL FUNCIONARIOS	MUESTRA 70%
CESFAM ULTRAESTACION	CESFAM	A MEDICOS, ODONTOLOGOS QUIMICOS FARMACEUTICOS	11	8
CESFAM ULTRAESTACION	CESFAM	B OTROS PROFESIONALES	18	13
CESFAM ULTRAESTACION	CESFAM	C TECNICOS DE NIVEL SUPERIOR	14	10
CESFAM ULTRAESTACION	CESFAM	D TECNICOS DE SALUD	8	6
CESFAM ULTRAESTACION	CESFAM	E ADMINISTRATIVOS DE SALUD	17	12
CESFAM ULTRAESTACION	CESFAM	F AUXILIARES DE SERVICIOS DE SALUD	7	5
		TOTAL	75	53

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

5.7 Instrumento

Para la recolección de los datos, los autores adaptaron el cuestionario de calidad de vida profesional de 35 ítems (CVP – 35)³³ validado en Madrid en estudios de Atención Primaria en el año 2003 (Martín et al, 2004), el que a partir de una revisión se adecuó la redacción de algunas afirmaciones para una mejor comprensión de los encuestados. Además, se incorporaron 7 preguntas las cuales se adaptan a la realidad de las condiciones laborales del personal que se desempeña en el sector público de salud en Chile, esto según revisión teórica y encuesta sobre calidad de vida y salud aplicada por el Ministerio de Salud en el año 2000³⁴.

Las preguntas que se incorporaron son las siguientes:

34. La jornada laboral u horas de trabajo diarias son adecuadas.
35. Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?
36. Si dejase la institución, ¿sentiría dejar a mis compañeros de trabajo?
37. ¿Se fomenta el trabajo en equipo, valorando la cooperación de los grupos?
38. Se me enfatiza el cumplimiento de metas
39. En la institución, ¿es posible una promoción laboral por un buen rendimiento?
40. De cara al futuro, ¿me siento seguro en mi puesto de trabajo?

En la primera parte del cuestionario se solicitó información sobre variables sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, número de personas que componen el grupo familiar, hijos) y otras variables relacionadas con la situación laboral (estamento, tipo de contrato, antigüedad).

El cuestionario contiene 40 ítems, con una escala de medida tipo Likert con puntuaciones del 1 al 5, a saber: Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1. Las valoraciones de las escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los cinco elementos de cada escala.

Para la aplicación del instrumento, se solicitó previamente autorización a la Directora del

³³ El instrumento CVP 35 evalúa la calidad de vida profesional mediante 35 preguntas cerradas que hacen referencia a la percepción que tiene el trabajador de las condiciones de su puesto de trabajo.

³⁴ Encuesta de Calidad de Vida y Salud Chile 2000, aplicado por el Departamento de Epidemiología y Departamento Promoción de la Salud, Ministerio de Salud, en conjunto con el Instituto Nacional de Estadística.,

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Departamento de Salud de la Ilustre Municipalidad de Chillán y Directoras de cada uno de los centros de salud objeto del presente estudio. Para ello, se concertó una reunión inicial mediante la cual se les expusieron los propósitos de la investigación y las características del instrumento a aplicar, mostrándose plenamente interesadas en el desarrollo del estudio y el logro de los resultados. Luego, se les entregó los respectivos set de cuestionarios, explicándoles su forma de llenado y fijando un plazo de entrega de 15 días.

Asimismo, se solicitó que el instrumento fuera entregado en forma personal y aleatoria en los respectivos lugares de trabajo y contestado en forma individual y sin control de tiempo. Se enfatizó la necesidad de garantizar el anonimato y la confidencialidad a los funcionarios participantes y que la utilización de las respuestas obedecería sólo a fines académicos de los autores. Asimismo, se solicitó considerar la proporcionalidad establecida por categoría para la entrega de las encuestas (Véase Tabla 4).

Tabla 4. Resumen de la muestra por categoría

CATEGORIAS	N° TOTAL FUNCIONARIOS	MUESTRA 70%
A MEDICOS, ODONTOLOGOS QUIMICOS FARM.	48	33
B OTROS PROFESIONALES	92	66
C TECNICOS DE NIVEL SUPERIOR	66	46
D TECNICOS DE SALUD	43	30
E ADMINISTRATIVOS DE SALUD	70	49
F AUXILIARES DE SERVICIOS DE SALUD	38	28
TOTAL	357	252

Posteriormente, finalizado el plazo establecido, las directoras de los establecimientos remitieron a la Jefa del Departamento de Salud Municipal las encuestas contestadas por los funcionarios, las que posteriormente fueron retiradas por el grupo investigador.

5.8 Tabulación y análisis de datos

Las encuestas recibidas son revisadas, numeradas y clasificadas por establecimiento con el objeto de facilitar la tabulación y análisis de los datos.

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

A continuación, se confeccionó una matriz de datos en una planilla Excel, ingresando por cada encuesta numerada los datos sociodemográficos según codificación asignada (Véase tabla 5) y los respectivos valores numéricos de respuestas de acuerdo a escala de medida tipo Likert.

Los datos obtenidos en la matriz de Excel fueron transferidos posteriormente al programa estadístico informático denominado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 10.0 para Windows, a través del cual se obtuvieron tablas de análisis a nivel general, por establecimiento y según variables sociodemográficas de todas las preguntas evaluadas en el cuestionario, en base a medidas de tendencia central (puntuaciones medias y desviaciones estándares) y distribución de frecuencias relativas y absolutas, determinándose las menores y mayores valoraciones por parte de los encuestados a nivel general y por establecimiento. Asimismo, se incorporan histogramas para una mejor interpretación de los datos.

Tabla 5. Codificación variables sociodemográficas

1. Sexo		5. Grupo Familiar	
masculino	1	1 a 2 personas	1
femenino	0	3 a 4 personas	2
		5 o más personas	3
2. Edad		6. ¿Tiene Hijos?	
Entre 18 a 30 años	1	No tengo hijos	1
Entre 31 a 45 años	2	Si tengo hijos	2
Más de 45 años	3		
3. Estado Civil		7. Contrato vigente	
Soltero (a)	1	Indefinido	1
Separado (a)	2	Plazo Fijo	2
Casado (a)	3	Honorarios	3
Viudo (a)	4	Código del Trabajo	4
4. Estamento		8. Antigüedad en el Establecimiento	
Médico cirujano	0	Menos de 1 año	1
Cirujano Dentista	1	Entre 2 a 5 años	2
Químico Farmacéutico	2	Entre 6 a 10 años	3
Enfermera	3	Más de 10 años	4
Matrona	4		
Kinesiólogo	5		
Nutricionista	6		
Prof. Área Administración	7		
Asistente Social	8		
Psicólogo	9		
Profesional	10		
TNS de Enfermería	11		
Administrativo	12		
Auxiliar	13		
Chofer	14		

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

VI

RESULTADOS

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

6.1 Resultados generales

En el presente capítulo se muestran los resultados generales de la aplicación del cuestionario de calidad de vida de los trabajadores a los Centros de Salud Familiar Isabel Riquelme, Ultraestación, Los Volcanes y San Ramón Nonato, respecto de las variables sociodemográficas consideradas en el cuestionario y las mayores y menores valoraciones de percepción de los encuestados a partir de los promedios y frecuencias por cada pregunta evaluada (Véase anexos 1 y 2).

En la investigación realizada se obtuvo un total de 223 encuestas equivalente a una tasa de respuesta de un 89,2% respecto del total de encuestas entregadas. Sobre el particular, se destaca que las mejores tasas se obtuvieron en el CESFAM San Ramón Nonato con un 100% y CESFAM Ultraestación con un 98,11%. Por el contrario, las menores tasas correspondieron al CESFAM Los Volcanes con un 82,1% y CESFAM Isabel Riquelme con un 69,23%.

La tabla 6 muestra las características de la población encuestada según las variables sociodemográficas para posteriormente entregar sus hallazgos sobre calidad de vida laboral (CVL).

Se desprende que el 74% son mujeres y el 26% hombres. En la distribución por grupo etáreo el 74,5% corresponde al segmento entre 18 a 45 años, observándose que sólo el 25,1% de los funcionarios constituye el segmento de mayores de 45 años. Respecto de la distribución por estado civil, el 48,4% se encuentra casado y el 40,4% en condición de soltería. Por otra parte, se observa que el 66,4% de la muestra tiene hijos y el 32,7% no. En relación al tipo de contrato vigente, el 72,6% manifiesta tener contrato indefinido y el 24,7% contrato a plazo fijo.

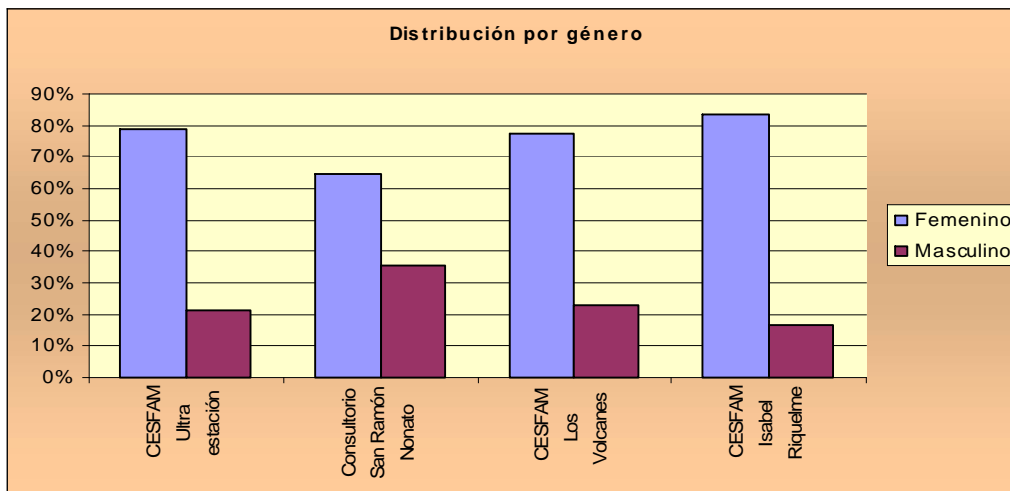
Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Tabla 6					
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA					
Variable	Número de Casos	Porcentaje	Variable	Número de Casos	Porcentaje
Sexo			Grupo Familiar		
Masculino	58	26,0%	1 a 2 personas	50	22,4%
Femenino	165	74,0%	3 a 4 personas	129	57,8%
NR	0	0,0%	5 o más personas	43	19,3%
			NR	1	0,4%
Edad			¿Tiene hijos?		
18 a 30 años	72	32,3%	No tengo hijos	73	32,7%
31 a 45 años	94	42,2%	Si tengo	148	66,4%
Más de 45 años	56	25,1%	NR	2	0,9%
NR	1	0,4%			
Estado Civil			Tipo de Contrato Vigente		
Soltero	90	40,4%	Indefinido	162	72,6%
Separado	15	6,7%	Plazo Fijo	55	24,7%
Casado	108	48,4%	Honorarios	5	2,2%
Viudo	7	3,1%	Código del Trabajo	1	0,4%
NR	3	1,3%	NR	0	0,0%
Estamento			Antigüedad en el Establecimiento		
Médico Cirujano	8	3,6%	Menos de 1 año	29	13,0%
Cirujano Dentista	15	6,7%	Entre 2 a 5 años	74	33,2%
Químico Farmacéutico	1	0,4%	Entre 6 a 10 años	49	22,0%
Enfermera	15	6,7%	Más de 10 años	71	31,8%
Matrona	15	6,7%	NR	0	0,0%
Kinesiólogo	8	3,6%			
Nutricionista	9	4,0%			
Profesional Área Administración	8	3,6%			
Asistente Social	11	4,9%			
Psicólogo	4	1,8%			
TNS de Enfermería	69	30,9%			
Administrativo	37	16,6%			
Auxiliar	20	9,0%			
Chofer	3	1,3%			
NR	0	0,0%			

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

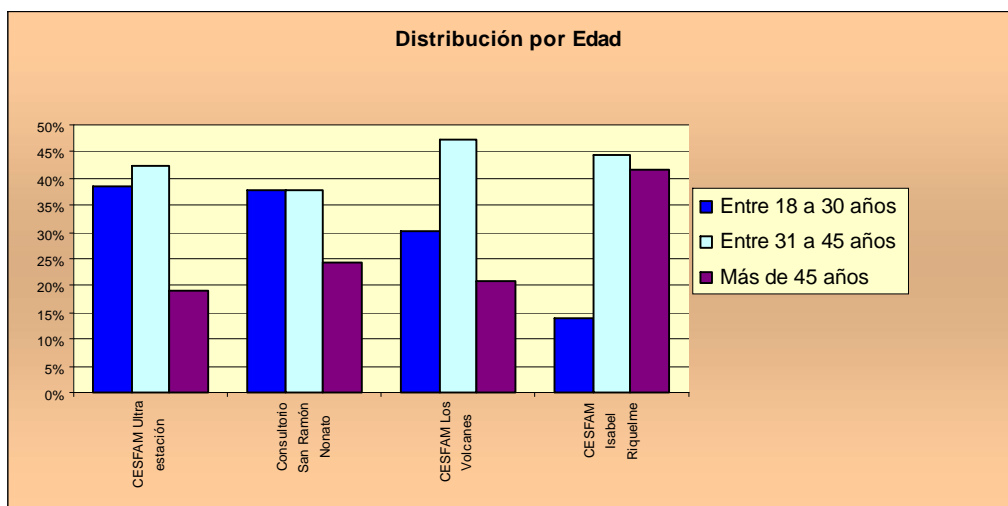
En la gráfica 1 se destaca que el CESFAM Isabel Riquelme presenta la mayor tasa porcentual en el segmento femenino con un 83% y la menor tasa en esta categoría corresponde al CESFAM San Ramón Nonato con un 65%.

Gráfica 1. Distribución género por establecimiento



En la gráfica 2 se aprecia al CESFAM Isabel Riquelme con la mayor tasa en el segmento más de 45 años (42%). Además, se destaca al CESFAM Los Volcanes con el mayor nivel en el rango de 31 a 45 años (47%).

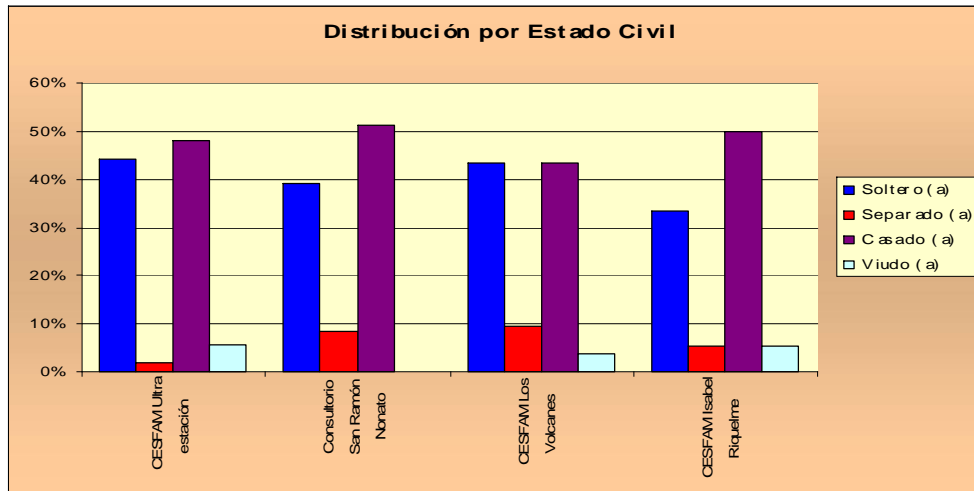
Gráfica 2. Distribución edad por establecimiento



Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

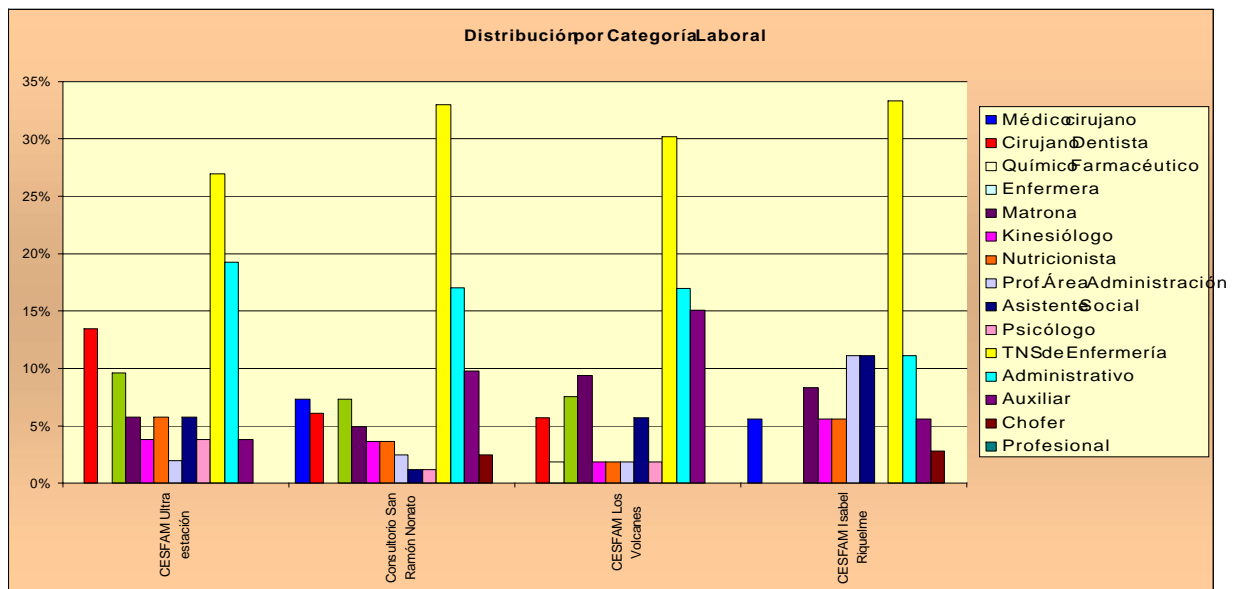
En la gráfica 3 se observa que el CESFAM San Ramón Nonato es quien presenta la mayor proporción de casados (51%). En tanto, en el CESFAM Los Volcanes se iguala la tasa de casados y solteros con un 43,4%.

Gráfica 3. Distribución por estado civil



En la gráfica 4 se aprecia que del total de la población encuestada el 30,9% son técnicos paramédicos de enfermería, 16,6% pertenecen a la categoría administrativos, 9% son auxiliares y 43,5% pertenecen a las otras categorías laborales (médico cirujano, cirujano dentista, químico farmacéutico, enfermera, matrona, kinesiólogo, nutricionista, profesional área administración, asistente social, psicólogo y chofer).

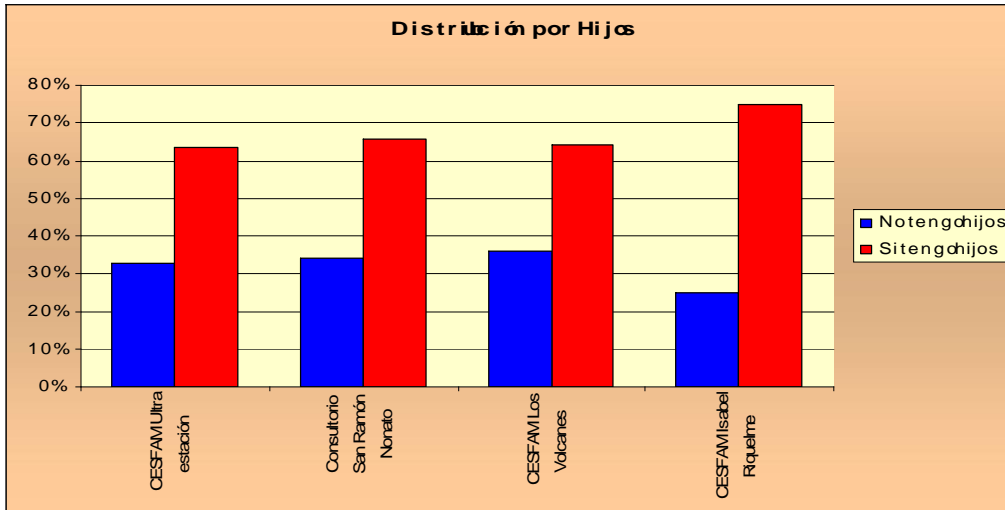
Gráfica 4. Distribución por categoría laboral



Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

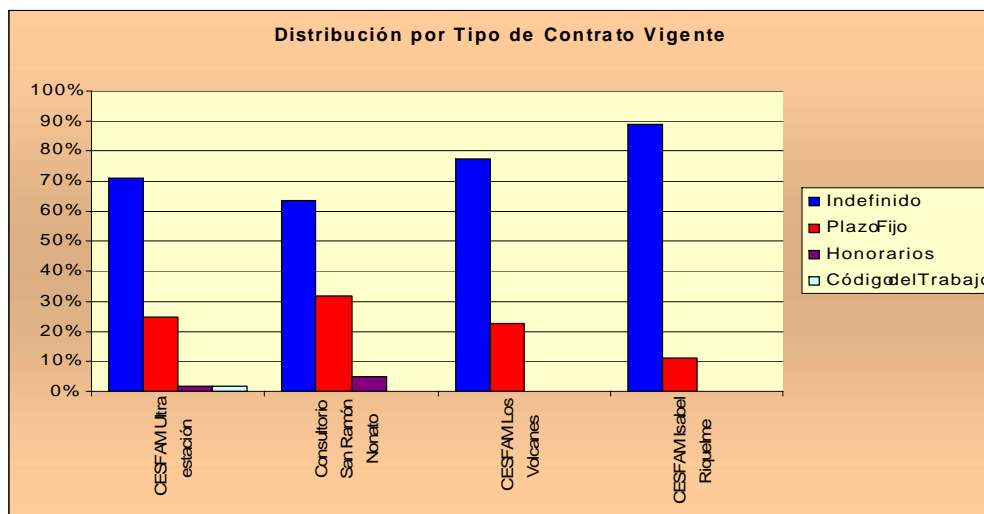
En la gráfica 5 se destaca al CESFAM Isabel Riquelme como el establecimiento que presenta un mayor nivel de hijos (75%).

Gráfica 5. Distribución por hijos



En la gráfica 6 también destaca el CESFAM Isabel Riquelme quien presenta el mayor nivel del personal con contrato indefinido con un 88,9%. En tanto, el CESFAM San Ramón Nonato presenta la menor tasa de personal con contrato indefinido (63,4%) y el mayor nivel con contrato a plazo fijo (31,7%)

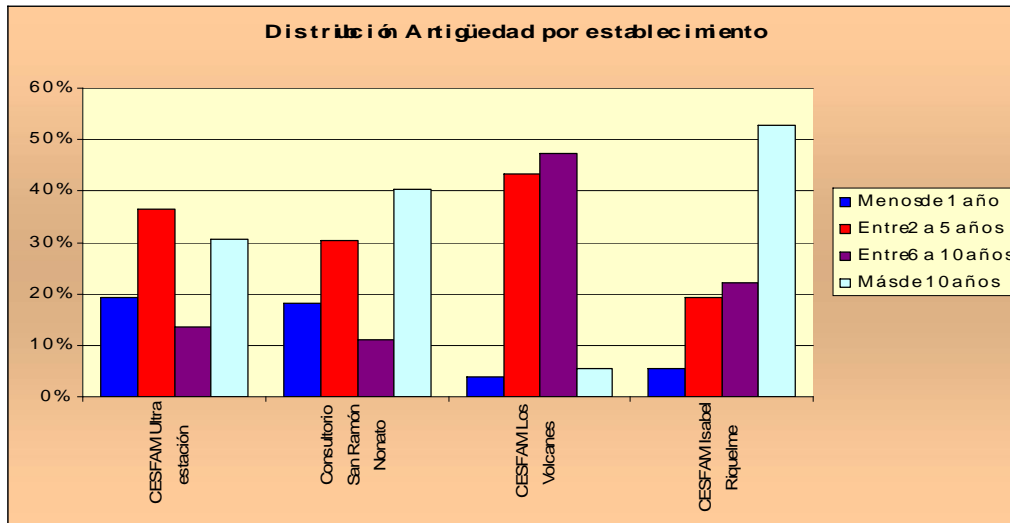
Gráfica 6. Distribución por tipo de contrato vigente por establecimiento



Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la gráfica 7 destaca El CESFAM Isabel Riquelme con un 52,8% del personal con antigüedad mayor a 10 años. En tanto, el CESFAM Los Volcanes presenta un 5,7% de personal en este último segmento, además presenta un 90,6% entre 2 a 10 años de antigüedad.

Gráfica 7. Distribución antigüedad por establecimiento



Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la tabla 7 se observa que el apoyo de la familia representa la más alta valoración por parte de los encuestados ($4,77 \pm 0,64$), le siguen seis ítems que alcanzan los mayores niveles de valoración, los cuales son “Mi trabajo es importante para la vida de otras personas” ($4,76 \pm 0,55$), “Me siento orgulloso de mi trabajo” ($4,73 \pm 0,59$), “Tengo claro el trabajo que debo desempeñar” ($4,71 \pm 0,54$), “Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual” ($4,47 \pm 0,76$), “Tengo ganas de ser creativo” ($4,44 \pm 0,76$) y finalmente, “Me siento satisfecho con el tipo de trabajo” ($4,41 \pm 0,75$).

Tabla 7		
PROMEDIOS MÁXIMOS DE LAS PREGUNTAS EVALUADAS EN EL CUESTIONARIO CVL		
N°	Preguntas	Promedio
P11	Tengo apoyo de mi familia	4,77
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	4,76
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	4,73
P30	Tengo claro el trabajo que debo desempeñar	4,71
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	4,47
P12	Tengo ganas de ser creativo	4,44
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	4,41

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la tabla 8 se observa que los siete ítems menos valorados por los encuestados son “He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución” $2,02 \pm 1,26$), “Existen conflictos con otras personas en mi trabajo” ($2,27 \pm 1,00$), “Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud” ($2,44 \pm 1,04$), “Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud” ($2,82 \pm 1,29$), “Falta de tiempo para mi vida personal y familiar” ($2,86 \pm 1,20$), “En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento” ($2,93 \pm 1,34$) , “Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?” ($2,94 \pm 1,22$).

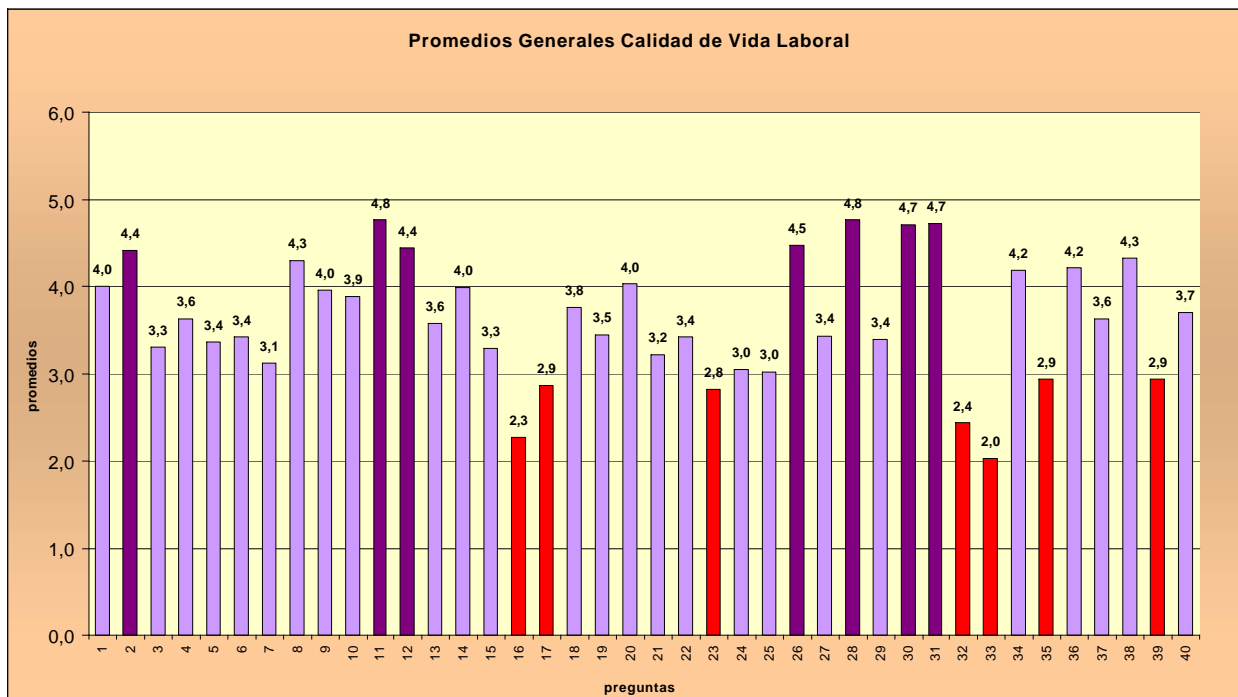
Tabla 8		
PROMEDIOS MÍNIMOS DE LAS PREGUNTAS EVALUADAS EN EL CUESTIONARIO CVL		
N°	Preguntas	Promedio
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	2,02
P16	Existen conflictos con otras personas en mi trabajo	2,27
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,44
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud.	2,82
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	2,86
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	2,93
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	2,94

En la tabla 8 se destaca que las puntuaciones mínimas obtenidas en las preguntas 16 y 17 se deben interpretar como resultados favorables, es decir, una baja puntuación en las variables “existen conflictos con otras personas en mi trabajo” y “falta de tiempo para mi vida personal y familiar”, significa que gran parte de los encuestados no perciben conflictos en su lugar de trabajo y sienten que el tiempo que disponer para su vida personal y familiar es el adecuado.

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la gráfica 8 se muestran los promedios generales de todas las preguntas evaluadas en el cuestionario de calidad de vida laboral, destacando las cinco mayores y las cinco menores valoraciones de percepción por parte de los encuestados.

Gráfica 8. Promedios generales de las preguntas evaluadas en el cuestionario de calidad de vida laboral



promedios máximos Promedios mínimos

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la tabla 9 se aprecia que las mayores frecuencias de respuesta en la alternativa “siempre y casi siempre” y que representan una mayor valoración por parte de los encuestados son “Tengo apoyo de mi familia” (95,1%), “Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar” (95,1%), “Mi trabajo es importante para la vida de otras personas”, (94,2%), “Me siento orgulloso de mi trabajo” (92,8%), “Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual (90,6%), “Me siento satisfecho con el tipo de trabajo” (85,7%), y finalmente, “Tengo ganas de hacer creativo” (84,3%).

N°	Preguntas	Siempre y Casi Siempre (4+5)	
		N° Frec.	%
P11	Tengo apoyo de mi familia	212	95,1%
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	212	95,1%
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	210	94,2%
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	207	92,8%
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	202	90,6%
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	191	85,7%
P12	Tengo ganas de ser creativo	188	84,3%
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	186	83,4%
P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	181	81,2%
P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	174	78,0%

Seminario de Título:
 Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

La tabla 10 muestra que las siete mayores frecuencias de respuesta en la alternativa “nunca y casi nunca” y que representan una menor valoración por parte de los encuestados son “He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución” (63,2%), “Existen conflictos con otras personas de mi trabajo” (60,1%), “Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud (47,5%), “En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento (37,2%), “Falta de tiempo para mi vida personal y familiar” (36,3%), “Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo? (33,6%), y “Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo (32,3%).

N°	Preguntas	Nunca y Casi nunca (1+2)	
		N° Frec.	%
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	141	63,2%
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	134	60,1%
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	106	47,5%
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	83	37,2%
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	81	36,3%
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	75	33,6%
P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	72	32,3%
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	67	30,0%
P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	56	25,1%
P7	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	52	23,3%

En la tabla 10 se destaca que las frecuencias mínimas obtenidas en las preguntas 7, 16, 17, 32 y 35 se deben interpretar como resultados favorables, es decir, una baja frecuencia en las variables “siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo”, “existen conflictos con otras personas en mi trabajo”, “falta de tiempo para mi vida personal y familiar”, “mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud” y “cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?” significa que un alto nivel de los encuestados no perciben estas variables como factores de insatisfacción en su lugar de trabajo.

6.2 Resultados por establecimiento

A continuación se muestran los resultados de la aplicación del cuestionario de calidad de vida de los trabajadores por cada uno de los establecimientos de salud, mediante puntuaciones medias y frecuencias (Véase anexos 3 y 4), con el fin de determinar las mayores y menores valoraciones de percepción por parte de los encuestados.

En la tabla 11 se observan los siete promedios máximos obtenidos por los establecimientos. Se destaca que el factor “Mi trabajo es importante para la vida de otras personas” es valorado en primer lugar por los establecimientos CESFAM Ultraestación (4,9), CESFAM San Ramón Nonato (4,8) y CESFAM Isabel Riquelme (4,7). Por su parte, con la más alta valoración el CESFAM Los Volcanes identifica la variable “Tengo apoyo de mi familia” (4,8). Se destaca que en esta última variable aparece en segundo lugar de valoración el CESFAM Ultraestación (4,9) y CESFAM San Ramón Nonato (4,7) y en cuarto lugar por el CESFAM Isabel Riquelme (4,6). En este último establecimiento se observa en segundo lugar de valoración “Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar” (4,7).

La variable “Me siento orgulloso de mi trabajo” aparece en tercer lugar de mejor promedio en tres establecimientos: CESFAM Ultraestación (4,9), CESFAM Los Volcanes (4,6) y CESFAM Isabel Riquelme (4,7). Esta misma variable en el CESFAM San Ramón Nonato aparece en cuarto lugar de mayor valoración (4,7), ya que identifica en tercer lugar “Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar” (4,7).

Cabe destacar que el factor “Estoy capacitado para hacer mi trabajo” es valorado por los cuatro establecimientos: CESFAM Ultraestación (4,5), CESFAM San Ramón Nonato (4,5), CESFAM Los Volcanes (4,4) y CESFAM Isabel Riquelme (4,3). El factor “Me siento satisfecho con el tipo de trabajo” aparece con promedios máximos en tres establecimientos: CESFAM Ultraestación (4,6), CESFAM San Ramón Nonato (4,4) y CESFAM Isabel Riquelme (4,3). El factor “Tengo ganas de ser creativo” aparece valorado en los establecimientos CESFAM San Ramón Nonato (4,4), CESFAM Los Volcanes (4,4) y CESFAM Isabel Riquelme (4,4).

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Finalmente, la variable “Se me enfatiza el cumplimiento de metas”, aparece dentro de los promedios máximos sólo en el CESFAM Ultraestación (4,6).

Tabla 11					
PROMEDIOS MÁXIMOS POR ESTABLECIMIENTO					
CESFAM Ultraestación			CESFAM San Ramón Nonato		
N°	Pregunta	Prom.	N°	Pregunta	Prom.
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	4,9	P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	4,8
P11	Tengo apoyo de mi familia	4,9	P11	Tengo apoyo de mi familia	4,7
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	4,9	P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	4,7
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	4,8	P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	4,7
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	4,6	P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	4,5
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	4,6	P12	Tengo ganas de ser creativo	4,4
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	4,5	P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	4,4
CESFAM Los Volcanes			CESFAM Isabel Riquelme		
N°	Pregunta	Prom.	N°	Pregunta	Prom.
P11	Tengo apoyo de mi familia	4,8	P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	4,7
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	4,6	P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	4,7
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	4,6	P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	4,7
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	4,6	P11	Tengo apoyo de mi familia	4,6
P12	Tengo ganas de ser creativo	4,4	P12	Tengo ganas de ser creativo	4,4
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	4,4	P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	4,3
P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	4,4	P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	4,3

En la tabla 12 se observan los promedios mínimos por pregunta obtenidos por los establecimientos. El factor “Existen conflictos con otras personas de mi trabajo” aparece con el promedio más bajo y por ende menos valorado por los encuestados en los establecimientos CESFAM Ultraestación (2,0) y CESFAM Los Volcanes (2,5). En tanto, este factor aparece en segundo lugar en el CESFAM San Ramón Nonato (2,3) y en cuarto lugar de valoración en el CESFAM Isabel Riquelme (2,3).

Respecto de los CESFAM San Ramón Nonato (1,8) y CESFAM Isabel Riquelme (1,5) aparece en primer lugar de menor valoración el factor “He sido partícipe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución”. Por su parte, este mismo factor aparece en

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

segundo lugar en el CESFAM Ultraestación (2,2) y en tercer lugar en el CESFAM Los Volcanes (2,6).

La variable “Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud” se ordena en segundo lugar en el CESFAM Isabel Riquelme (2,1). Este mismo factor aparece en quinto lugar en el CESFAM Ultraestación (2,7) y en sexto lugar en el CESFAM San Ramón Nonato (2,8). Esta variable no aparece entre los promedios mínimos en el CESFAM Los Volcanes.

En cuanto a la variable “Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud” aparece en tercer lugar el CESFAM Ultraestación (2,4) y el CESFAM San Ramón Nonato (2,3). Por su parte, El CESFAM Isabel Riquelme presenta en esta misma ubicación la variable “En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento” (2,3).

El resto de las variables que aparecen con menos valoración son: “Cuando termina la jornada laboral le cuesta olvidar los problemas del trabajo” (CESFAM Ultraestación y CESFAM San Ramón Nonato), “Falta de tiempo para mi vida personal” (CESFAM Ultraestación y CESFAM Los Volcanes), “Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo” (CESFAM Ultraestación y CESFAM Los Volcanes) y “Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo” (CESFAM San Ramón Nonato y CESFAM Isabel Riquelme).

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Tabla 12					
PROMEDIOS MINIMOS POR ESTABLECIMIENTO					
CESFAM Ultraestación			CESFAM San Ramón Nonato		
N°	Pregunta	Prom.	N°	Pregunta	Prom.
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	2,0	P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	1,8
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	2,2	P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	2,3
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,4	P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,3
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	2,7	P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	2,7
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	2,7	P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	2,7
P7	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	2,9	P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	2,8
P17	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	2,9	P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	2,8
CESFAM Los Volcanes			CESFAM Isabel Riquelme		
N°	Pregunta	Prom..	N°	Pregunta	Prom.
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	2,5	P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	1,5
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,5	P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	2,1
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	2,6	P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	2,3
P17	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	2,7	P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	2,3
P24	Siento estrés (esfuerzo emocional)	3,1	P21	La institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	2,6
P7	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	3,1	P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,6
P18	Existe incomodidad física en el trabajo (temperatura, ruido, espacio físico, mobiliario)	3,2	P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	2,7

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

En la tabla 13 se aprecian los porcentajes máximos de frecuencia “siempre y casi siempre” obtenidos por los establecimientos respecto de cada una de las preguntas consultadas y que representa una mayor valoración por parte de los encuestados. Se destaca que el Ítem “Tengo apoyo de mi familia” aparece con un mayor nivel de frecuencia en el CESFAM Ultraestación (100%) y en el CESFAM Los Volcanes (94,3%). Este mismo factor aparece en cuarto en tercer lugar en el CESFAM Isabel Riquelme (91,7%) y en cuarto lugar en el CESFAM San Ramón Nonato (93,9).

En tanto, el CESFAM San Ramón Nonato presenta en primer lugar la variable “Mi trabajo es importante para la vida de otras personas” (95,1%). En los Establecimientos CESFAM Ultraestación (100%) y CESFAM Isabel Riquelme (94,4%) esta misma variable se ubica en la primera y segunda posición, respectivamente y en el CESFAM Los Volcanes se ubica en la cuarta posición.

Respecto del factor “Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar” se ubica en primer lugar del CESFAM Isabel Riquelme (97,2%). Este mismo factor aparece en segundo lugar en los establecimientos CESFAM Los Volcanes (88,7%) y CESFAM San Ramón Nonato (95,1%).

El ítem “La jornada laboral, horas de trabajo diarias son adecuadas” aparece en tercer lugar en el CESFAM Los Volcanes (86,8%). Este factor se aprecia en el octavo lugar en el CESFAM San Ramón Nonato (82,9%) y en el décimo en el CESFAM Isabel Riquelme (69,4%) y no se refleja con mayor frecuencia en el CESFAM Ultraestación. En tanto, en el CESFAM San Ramón Nonato en tercer lugar se ubica “Me siento orgulloso de mi trabajo” con un 93,9%. Este mismo factor se ubica en los primeros lugares del CESFAM Ultraestación (100%) y en cuarto lugar en el CESFAM Isabel Riquelme (91,7%)

El resto de las variables que aparecen con mayores niveles de frecuencia son: “Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual”, “Tengo ganas de ser creativo”, “Me siento satisfecho con el tipo de trabajo” y “Se me enfatiza el cumplimiento de metas”.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Tabla 13					
FRECUENCIAS MÁXIMAS POR ESTABLECIMIENTO (%) Siempre - Casi Siempre					
CESFAM Ultraestación			CESFAM San Ramón Nonato		
N°	Pregunta	Frec.	N°	Pregunta	Frec.
P11	Tengo apoyo de mi familia	100,0%	P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	95,1%
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	100,0%	P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	95,1%
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	100,0%	P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	93,9%
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	100,0%	P11	Tengo apoyo de mi familia	93,9%
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	98,1%	P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	93,9%
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	98,1%	P12	Tengo ganas de ser creativo	86,6%
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	94,2%	P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	82,9%
P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	88,5%	P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	82,9%
P9	Tengo apoyo de mis jefes	88,5%	P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	82,9%
P20	Mi carga de responsabilidad está acorde a mis funciones	88,5%	P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	80,5%
CESFAM Los Volcanes			CESFAM Isabel Riquelme		
N°	Pregunta	Frec.	N°	Pregunta	Frec.
P11	Tengo apoyo de mi familia	94,3%	P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	97,2%
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	88,7%	P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	94,4%
P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	86,8%	P11	Tengo apoyo de mi familia	91,7%
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	86,8%	P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	91,7%
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	84,9%	P12	Tengo ganas de ser creativo	86,1%
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	84,9%	P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	80,6%
P12	Tengo ganas de ser creativo	83,0%	P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	80,6%
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	81,1%	P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	80,6%
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	79,2%	P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	72,2%
P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	77,4%	P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	69,4%

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

La tabla 14 presenta los porcentajes máximos de frecuencia “nunca y casi nunca” obtenidos por los establecimientos respecto de cada una de las preguntas consultadas, lo que representa una menor valoración por parte de los encuestados. El ítem “Existen conflictos con otras personas de mi trabajo” se ubica en el primer lugar de menor valoración en el CESFAM Ultraestación (71,2%) y CESFAM Los Volcanes (47,2%). Este mismo factor aparece en segundo lugar en el CESFAM San Ramón Nonato (63,4%) y CESFAM Isabel Riquelme (55,6%).

Por otra parte, en el CESFAM San Ramón Nonato (73,2%) y CESFAM Isabel Riquelme (86,1%) aparece en primer lugar de menor valoración el ítem “He sido partícipe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución”. Este mismo ítem se observa en el segundo lugar en el CESFAM Ultraestación (55,8%) y en cuarto lugar el CESFAM Los Volcanes (39,6%).

La alternativa “Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud” aparece en segundo lugar de menor valoración en el CESFAM Los Volcanes (43,4%). Este mismo factor aparece en el tercer lugar en el CESFAM San Ramón Nonato con un 53,7%, en cuarto lugar en el CESFAM Ultraestación (48,1%) y en séptimo lugar en el CESFAM Isabel Riquelme (38,9%).

En el CESFAM Ultraestación la variable “Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?” se ubica en el tercer lugar con un 48,1%. Esta misma variable se instala en el cuarto lugar en el CESFAM San Ramón Nonato (42,7%) y no se refleja en los establecimientos CESFAM Los Volcanes y CESFAM Isabel Riquelme. Asimismo, en el CESFAM Los Volcanes (39,6%) se presenta en tercer lugar la variable “Falta de tiempo para mi vida personal y familiar”, factor que se ubica en el quinto lugar en CESFAM Ultraestación (36,5%), en el séptimo lugar en el CESFAM San Ramón Nonato (32,9%) y en el octavo lugar en el CESFAM Isabel Riquelme (38,9%). En tanto, en el CESFAM Isabel Riquelme aparece en tercera posición el factor “Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo”. Este ítem se ubica en la sexta posición en el CESFAM San Ramón Nonato (41,5%) y no se refleja en los establecimientos CESFAM Ultraestación y CESFAM Los Volcanes.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

El resto de las variables que aparecen con menores niveles de frecuencia de valoración por parte de los encuestados son: “En la institución es posible una promoción laboral por buen un rendimiento”, “Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación transporte y salud” y “Siento prisas y agobios por falta de tiempo por hacer mi trabajo”.

Tabla 14					
FRECUENCIAS MÍNIMAS POR ESTABLECIMIENTO (%) Nunca - Casi Nunca					
CESFAM Ultraestación			CESFAM San Ramón Nonato		
N°	Pregunta	Frec.	N°	Pregunta	Frec.
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	71,2%	P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	73,2%
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	55,8%	P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	63,4%
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	48,1%	P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	53,7%
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	48,1%	P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	42,7%
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	36,5%	P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	41,5%
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	34,6%	P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	41,5%
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	32,7%	P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	32,9%
P7	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	28,8%	P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	29,3%
P6	Tengo supervisión contaste para el desempeño de mi trabajo	21,2%	P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	29,3%
P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	19,2%	P24	Siento estrés (esfuerzo emocional)	26,8%
CESFAM Los Volcanes			CESFAM Isabel Riquelme		
N°	Pregunta	Frec.	N°	Pregunta	Frec.
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	47,2%	P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	86,1%
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	43,4%	P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	55,6%
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	39,6%	P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	55,6%
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	39,6%	P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	52,8%
P18	Existe incomodidad física en el trabajo (temperatura, ruido, espacio físico, mobiliario)	26,4%	P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	52,8%
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	24,5%	P21	La institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	41,7%
P7	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	20,8%	P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	38,9%
P3	Estoy satisfecho con el sueldo que recibo en la institución	18,9%	P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	38,9%
P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	17,0%	P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	36,1%
P27	Existe variedad en mi trabajo que evita la monotonía	17,0%	P22	Tengo autonomía o libertad de decisión	36,1%

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

VII

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

7.1 Discusión y conclusiones

La tasa de respuesta (89,2%) obtenida es similar o superior a otros estudios realizados en el sector salud (Illezca, 2004; Fernández y Paravic 2003; Guic et al, 2006; Paravic et al, 2004) por lo que los resultados son útiles para el objetivo perseguido con esta investigación.

Se desconocen las causas de no respuesta, no obstante pudiera existir un sesgo de no respuesta considerando personas que no están dispuestas a contestar. Además, si se da el caso de que las personas menos satisfechas con su calidad de vida laboral no hubieran contestado las encuestas, se podrían establecer algunas aproximaciones en este sentido, particularmente en el caso del CESFAM Isabel Riquelme.

Respecto de la mayor proporción de mujeres (76%) concuerda con estudios nacionales e internacionales (Oliveira 2003; Guic et al, 2006) y ratifica la realidad respecto de la mayor dotación que este segmento constituye en el sector salud.

Los resultados obtenidos a partir de las puntuaciones medias y frecuencias de cada pregunta evaluada significan una mayor o menor valoración por parte de los encuestados, lo que se interpreta como una condición favorable o desfavorable en términos de satisfacción de acuerdo al contexto de la pregunta. Por ejemplo, en la tabla 8, las puntuaciones mínimas obtenidas en las preguntas “existen conflictos con otras personas en mi trabajo” y “falta de tiempo para mi vida personal y familiar” se deben interpretar como resultados favorables, lo que se traduce en que un alto nivel de los encuestados no perciben estas variables como factores de insatisfacción en su lugar de trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos las mayores valoraciones por parte de los encuestados se reflejaron en las variables relacionadas con el apoyo familiar, la importancia que asignan a su trabajo para la vida de otras personas y la claridad en la labor que desempeñan.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Respecto de la mayor valoración que los encuestados otorgan al factor “apoyo familiar” es producto de la importancia que las personas asignan a esta variable y que de acuerdo a diversos estudios como el de Jiménez y Moyano (2008), contribuye directamente a generar una mejor Calidad de Vida Laboral. De acuerdo a Frone (2003) la concepción de “equilibrio trabajo y familia”, tiene dos significados, por un lado, la falta de conflicto o interferencia entre el trabajo y los papeles familiares, y por otro, el modo como el trabajo enriquece la vida familiar y establece un equilibrio positivo, centrado en el concepto de “Facilitación trabajo-familia”, que de acuerdo a Grzywack & Bass (2003) representa la situación donde las experiencias, habilidades y oportunidades desarrolladas por un dominio (laboral o familiar) logran ser transferidas de una manera positiva y reforzante en el otro dominio.

En este contexto, se ha reconocido una relación positiva al examinar la influencia del equilibrio trabajo-familia sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La incorporación de políticas organizacionales fomentadoras de la integración familia-trabajo reduce significativamente, los niveles de ausentismo y mejoran el desempeño laboral en general (Lambert, 1990)

Por otra parte, es importante destacar que el factor de “apoyo de la familia”, más la importancia que los encuestados asignan a su trabajo para la vida de otras personas, la calidad en la labor desempeñada, el orgullo por el desempeño de su trabajo, el sentirse capacitado para el ejercicio de la actividad, la satisfacción con el trabajo y las ganas de ser creativo, nos indica que nos encontramos frente a un grupo de personas con un elevado grado de motivación.

En este mismo sentido, es importante señalar que el CESFAM Ultraestación destaca con el mejor nivel de satisfacción, considerando para ello las más altas puntuaciones de valoración obtenidas en cada uno de los factores señalados precedentemente. En tanto, el CESFAM Isabel Riquelme obtiene indicadores de valoración inferiores respecto de los ítems evaluados, lo que representa un nivel levemente menor de satisfacción de sus trabajadores.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Con todo, se confirman elevados niveles de motivación a partir de una alta puntuación que en general obtiene el factor “tengo motivación y ganas de esforzarme” (media: 4,30; frecuencia rango “siempre-casi siempre”: 81,2%), que si bien no se aprecia dentro de las siete mayores puntuaciones identificadas en el presente estudio, sí destaca entre los niveles de valoración más altos de todas las preguntas evaluadas. Es importante destacar en este punto que El CESFAM Ultrestación presenta la mayor puntuación con un 88% de frecuencia en el rango “siempre-casi siempre”

En relación a las puntuaciones medias y frecuencias mínimas observadas y que reflejan una menor valoración por parte de los encuestados, correspondió en primer lugar al factor “He sido partícipe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución” (Frecuencia rango “nunca y casi nunca”: 63,2%), lo que nos permite inferir que las instituciones en estudio no han realizado intervenciones en este ámbito de la gestión, constituyendo la presente investigación una oportunidad real de generar acciones concretas en esta área de desarrollo organizacional (D.O), según lo expresado por Robbins (1996) y Davis K. y Newstrom J. (1995); además de poner en práctica las políticas del Ministerio de Salud en materia de gestión de recursos humanos y buenas prácticas laborales, expuestas en el marco teórico de la presente investigación.

Lo anterior, explicaría en cierta medida la baja puntuación de valoración obtenida en el ítem “La institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto” (Frecuencia rangos: “siempre-casi siempre”=40,8%; “A veces”: 35,9%). Este dato coincide con otros estudios (Sánchez, 2003; Illezca 2004). Sin embargo, quien manifiesta una mejor percepción en este ámbito es el CESFAM Ultraestación (rango: “siempre-casi siempre”=67,3%), en contraposición al CESFAM Isabel Riquelme quien manifiesta la peor percepción en esta materia (“rango siempre-casi siempre”: 13,9%). El resto de los establecimientos se mantienen en niveles medios pero en ningún caso superan el 50% del rango de frecuencia “siempre-casi siempre”.

Luego, con menor nivel de valoración por parte de los encuestados se observan los factores: “Existen conflictos con otras personas en mi trabajo” y “Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud”, lo que nos presenta a un grupo de personas

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

que no perciben malas relaciones interpersonales en sus respectivas organizaciones, y que además, sienten que su puesto de trabajo no les genera efectos adversos a la salud, lo que llama la atención debido a la naturaleza propia del trabajo, el que se encuentra expuesto a diversas condiciones críticas como enfermedades, contagios, contacto directo con el público, etc., y que podrían haber condicionado negativamente la respuesta. Respecto al ítem “Existen conflictos con otras personas en mi trabajo” su baja valoración coincide con otros estudios (Sánchez, 2003).

Finalmente, se señalan una serie de factores que destacan con bajos niveles de valoración por parte de los funcionarios, estos son: “Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud” y “En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento”, lo cual da cuenta de factores críticos en el ámbito del apoyo directivo institucional y nos presenta a trabajadores que no perciben que la organización sanitaria se aproxime a sus necesidades. Respecto de las posibilidades de promoción, que alcanza una de las menores puntuaciones, es reflejo de la percepción que los trabajadores tienen de un sistema público que favorece el estancamiento y en el que no se promueve la competencia profesional³⁵, lo que concuerda con lo señalado por estudios de Fernández y Paravic (2003), Sánchez (2003), Illezca (2004). En este sentido, es importante destacar que los menores niveles de valoración para este factor, corresponden en primer lugar al CESFAM Isabel Riquelme (Frecuencia rango “nunca y casi nunca: 52,8%) y en segundo, al CESFAM San Ramón Nonato (Frecuencia rango “Nunca-casi nunca: 41,5%). Como contrapunto, los establecimientos CESFAM Ultraestación (Frecuencia rango “nunca y casi nunca: 32,7%) y CESFAM Los Volcanes (Frecuencia rango “nunca y casi nunca: 24,5%) presentan mejores niveles en esta variable.

En cuanto al resto de los factores con más baja puntuación, a saber: “Falta de tiempo para mi vida personal y familiar” y “Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?”, se puede precisar que los trabajadores encuestados no consideran estas variables como significativamente importantes en el ámbito de conciliación de la vida familiar y laboral (Frone, 2003). No obstante, en relación al segundo ítem, es importante señalar que el CESFAM Los Volcanes presenta la puntuación menos baja en relación al resto de los

³⁵ Fundación Salud y Futuro (2002). Análisis de la Atención Primaria de Salud. Santiago. Chile.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

establecimientos y por lo tanto, le asigna un nivel de valoración levemente superior.

En relación con la variable “Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo” destaca el CESFAM Isabel Riquelme con la más baja valoración en este ámbito (Frecuencia rango “Nunca-casi nunca: 55,6%”) seguido por el CESFAM San Ramón Nonato (Frecuencia rango “Nunca-casi nunca: 41,5%”), lo que da cuenta de una baja satisfacción de los trabajadores de ambos establecimientos respecto de la respuesta de la institución frente a sus necesidades de perfeccionamiento. En este sentido, los estudios demuestran que las organizaciones que otorgan oportunidades de desarrollo personal/profesional para sus empleados, obtienen una mejor consideración social (Efraty y Sirgy, 1990, Lau y May 1998, Harter et al, 2002). Por esta razón, es importante que el establecimiento genere un programa de capacitación con el fin de mejorar en este ámbito, generándose una importante fuente de motivación.

Respecto de la variable “Estoy satisfecho con el sueldo que recibo de la institución” llama la atención que este factor no haya obtenido una puntuación menor como lo demuestran diversos estudios ya que obtiene una frecuencia de un 18,8% en el rango “nunca-casi nunca”. Además, que se plantea como uno de las principales materias que generan descontento y permanentes conflictos con la autoridad. En este tema, Robbins (1996) señala que las personas desean sistemas de sueldos justos, definidos y acordes a sus expectativas. No obstante, una explicación podría encontrarse en las mejoras salariales e incentivos introducidos recientemente a partir de la publicación de leyes que regulan estas materias (Leyes N°s 20.157, 20.209, 20.250 y 20.305). Sin embargo, es importante destacar que el CESFAM Isabel Riquelme presenta la menor puntuación, lo que indica que los trabajadores se sienten menos satisfechos con la remuneración en relación con el resto de los establecimientos evaluados.

Por otra parte, la variable “Tengo ganas de ser creativo” se muestra con un alto nivel de valoración en todos los establecimientos (4,44), sin embargo, el factor “Me dan la posibilidad de ser creativo” alcanza una menor puntuación (3,57). Esto refleja que el personal manifiesta disposición para generar valor agregado e innovación en el trabajo, razón por la cual la autoridad debe brindar las oportunidades para que los trabajadores desarrollen esa creatividad y cerrar la brecha, por medio de programas de capacitación y actividades que potencien la participación de los trabajadores. Este punto requiere

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

especial atención en el caso del CESFAM Isabel Riquelme cuyos trabajadores en general perciben en mayor medida las escasas posibilidades que le otorga la institución para expresar su creatividad, en contraposición al CESFAM Los Volcanes y CESFAM Ultraestación los cuales presentan una percepción levemente superior.

Llama la atención la alta valoración que los trabajadores del CESFAM Ultraestación (Frecuencia rango “siempre-casi siempre” = 80,8%) que asignan a la variable “Se fomenta el trabajo en equipo, valorando la cooperación de los grupos”, en contraposición con el resto de los establecimientos, especialmente, el CESFAM Isabel Riquelme quien presenta un menor nivel de valoración en este ítem (Frecuencia rango “siempre-casi siempre = 30,6%). Lo anterior, concuerda con los mayores niveles alcanzados por el CESFAM Ultraestación en los ítems de valoración del apoyo social “Tengo apoyo de mis compañeros” y “Si dejase la institución, sentiría dejar a mis compañeros de trabajo”.

Es importante señalar que las variables sociodemográficas consideradas en el cuestionario, no establecen diferencias estadísticamente significativas en las respuestas de los distintos segmentos que incluye cada una de las variables: sexo, edad, estado civil, estamento, grupo familiar, hijos, tipo de contrato y antigüedad laboral, razón por la cual no se realiza análisis de los resultados a partir de estas variables (véase anexo 5). La homogeneidad entre los resultados de las diferentes estratificaciones permitió obviar las diferencias y tratar a todo el colectivo como un sólo grupo, sólo diferenciándose por establecimientos.

En general, las variables que inciden principalmente en los resultados de la presente medición de calidad de vida laboral, se relacionan con factores motivacionales, como el apoyo de la familia, la importancia que le asignan al trabajo para la vida de otras personas, el orgullo que sienten por su trabajo, entre otros. y que afectan favorablemente los niveles de valoración obtenidos en las variables relacionadas con el ámbito de las “Cargas Laborales”, es decir, cantidad de trabajo, carga de responsabilidad, incomodidad física en el trabajo, cumplimiento de metas.

Los trabajadores de los establecimientos de la atención urbana de la comuna de Chillán, perciben un nivel satisfactorio de su calidad de vida laboral (CVL), mostrando los mejores

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

indicadores en los distintos factores motivacionales evaluados, principalmente el “Apoyo Familiar”, lo que coincide con diversos estudios (Illezca, 2004; Sánchez, 2003). Se desprende además que el establecimiento que tiene una percepción mejor de su CVL es el CESFAM Ultraestación, quien destaca con las máximas puntuaciones en los factores “Apoyo Familiar”, “Mi trabajo es importante para la vida de otras personas”, “Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar” y “Me siento orgulloso de mi trabajo”. Destaca además en este establecimiento el alto nivel de valoración otorgado a la variable “Siento apoyo de mis jefes” (Frecuencia rango “siempre-casi siempre = 88,5%), lo cual en cierta medida se relaciona con un mayor nivel de compromiso y satisfacción respecto de las variables “cantidad de trabajo adecuada”, “carga de responsabilidad acorde a las funciones” y “cumplimiento de metas”, superando al resto de los establecimientos en todos estos factores.

Como conclusión podemos señalar que respecto de la totalidad de las preguntas evaluadas, el CESFAM Ultraestación es el establecimiento que percibe una mejor calidad de vida laboral, por el contrario, el CESFAM Isabel Riquelme es quien muestra la menor percepción en este ámbito. En cuanto a los otros establecimientos CESFAM Los Volcanes y CESFAM San Ramón Nonato, estos presentan niveles satisfactorios de percepción de su calidad de vida laboral.

Consideramos que el empleo de este tipo de herramientas por parte de las instituciones sanitarias debería ser una práctica tan habitual como lo es la utilización de encuestas de satisfacción usuaria, ya que permitiría conocer más sobre el estado de opinión de los trabajadores en relación con su institución y con su calidad de vida laboral, con el fin de introducir mecanismos correctores y estrategias que ayuden a mejorar los resultados de las organizaciones.

Algunas de estas estrategias correctoras podrían estar ligadas al desarrollo de programas o planes de calidad de vida laboral (CVL) que apunten esencialmente a obtener condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo (programas de bienestar), oportunidades para desarrollar las capacidades humanas (programas de perfeccionamiento y capacitación), potenciar la participación de los trabajadores y sus familias, oportunidades de crecimiento continuo, fomentar el liderazgo directivo y seguridad en el empleo, entre otros.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Además, se sugiere revisar las políticas del establecimiento que obtuvo los mejores indicadores de calidad de vida laboral, en este caso el CESFAM Ultraestación, como una estrategia de “benchmarking” tendiente a incorporar las buenas prácticas de este centro asistencial a los demás establecimientos de atención primaria de salud municipal.

Finalmente, debemos señalar que la presente investigación debe ser considerada como parte de un proyecto de evaluación mayor sobre calidad de vida laboral de los funcionarios de la atención primaria de salud de la comuna de Chillán, ya que la utilización de un cuestionario mide las percepciones de los trabajadores y por lo tanto realiza una aproximación subjetiva sobre la materia, lo que de acuerdo a los estudios de Mirvis y Lalwer (1984), Fernández y Jiménez (1988), González et al, (1996), Quijano et al, (2005) no es concluyente para evaluar la calidad de vida laboral, ya que se debe complementar con mediciones objetivas que permite minimizar la fragmentación y el sesgo en las evaluaciones de la CVL como listados, perfiles y check-list (Segurado y Argulló, 2002).

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

VIII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

8.1 Bibliografía

- Abramo, L. y Montero, C. (2000). Origen y evolución de la sociología del trabajo en América Latina. Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. México.
- Barraza, G. y Martín, J. (1997). Diseño Organizacional para la División Andina de CODELCO CHILE". Universidad de Santiago de Chile. Santiago. Chile.
- Bellolio, J. (1994). Hacia una gestión más eficiente en salud. Boletín Escuela de Medicina. Universidad Católica de Chile. 23:22-25.
- Celedón y Noé, (2000). Informe final Mecanismos de Control sobre los Servicios Públicos, una aplicación a la Atención Primaria de Salud. Depto. Ingeniería Industrial Universidad de Chile. Santiago. Chile.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos, Editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición.
- Cropanzano, R. y Wright, T.A. (1999). A 5-year study of change in the relationship between well-being and job performance. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 51(4), 252-265.
- Da Silva, M. (2006). Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus Relaciones con la Eficacia Organizacional. Tesis de Doctorado en Recursos Humanos y Organizaciones. Universidad de Barcelona, Facultad de Psicología Social. Barcelona. España.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo, Comportamiento Organizacional. Editorial McGraw – Hill.
- Davis, L. y Chermis, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.
- Denison, D., Haaland, S. Y Goelzer, P. (2003). Corporate Culture and Organizational Effectiveness: Is Asia Different From the Rest of the World? Organizational Dynamics.
- Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo (2002). Cuaderno de Investigación N°16; "Calidad de Vida del Trabajo. Percepción de los Trabajadores". Santiago. Chile.
- Departamento de Salud Municipal de Chillán. Plan de desarrollo comunal de la comuna de Chillán (PLADECO). periodo 2000-2004. En página web

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

<http://www.subdere.gov.cl/1510/article-66535.html>

- Díaz (1995). Ensayo: Gestión de Recursos Humanos para Instituciones de Salud. Santiago. Chile.
- Efraty, D. y Sirgy, M. (1990). The effects of Quality of Working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22, 31- 47.
- Elizur, D. y Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology: An international Review*, 39 (3), 275- 291.
- Estévez, R. (1995). Estrategias para el desarrollo de los recursos humanos en Chile de los años 90. Santiago. Chile.
- Fernández, B. y Paravic T. (2003). Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Revista Ciencia y Enfermería*; Volumen 9, N° 2.
- Fernández, M. y Giménez, L. (1988). Criterios para definir la CVL. En Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, p. 477- 484. Madrid: COP.
- Frone, M. (2003). Work-Family Balance. En J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds). *Handbook of occupational health psychology*. Washington D.C. American Psychological Association.
- Fundación Salud y Futuro (2002). Análisis de la Atención Primaria de Salud. Santiago. Chile.
- Gelade, G., y Gilbert, P. (2003). Work Climate and organizational Effectiveness: The Application of Data Envelopment Analysis in Organizational Research. *Organizational Research Methods*, 6 (4)482-501.
- Georgopoulos, B. & Mann, (1987). El Hospital como una Organización, En OPS Análisis de las Organizaciones de Salud. SA: OPS.
- Gibson, I. (1996). *Las Organizaciones*. Ed. McGraw Hill, Madrid, 8va Edición.
- Giuliano, J. (1997) Diseño Organizacional Eustrésico para la División Andina de CODELCO CHILE". Universidad de Santiago de Chile. Santiago. Chile.
- González, M. (2000). Ensayo sobre como mejorar la calidad de vida en las empresas, Monterrey, México.
- González, P., Peiró, J. y Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. En Peiró J. y

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Prieto, F. (Eds.). Tratado de Psicología del Trabajo: Aspectos psicosociales del trabajo. Vol. (2). Madrid: Síntesis.

- Grzywacz, J. & Bass, B. (2003). "Work, Family, and Mental Health: Testing Different Models of Work – Family Fit". *Journal of Marriage and Family*.
- Guic, E., Bilbao, M., Bertin, C. (2006). Estrés Organizacional y Salud en Funcionarios de Centros de Atención Primaria de una Comuna de Santiago. *Revista Médica de Chile*; 134: 447-455.
- Harter, J., Schmidt, F., Hayes T.(2002). Business unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 87 (2), 268-279.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (1991). Metodología de la Investigación, Editorial McGraw-Hill, México.
- Hirschman, A. (1989). Having Opinions. One of the Elements of Well Being?", *AEA Papers and Proceedings*, vol. 79, No. 2.
- Illezca, T. (2004). Calidad de Vida Profesional de las Enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Clínico Regional Valdivia. Tesis Grado de Licenciado en Enfermería. Universidad Austral de Chile. Valdivia Chile.
- Jiménez, C., López, E. y Pérez, R. (1983). Pedagogía Experimental II. Tomo I. UNED. Madrid. pp. 229-258.
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores Laborales de Equilibrio entre Trabajo y Familia. Medios para Mejorar la Calidad de Vida. *Revista Universum* Nro.23, Volumen 1.
- Lambert, S. (1990). "Processes linking work and family: a critical review and research agenda". *Human Relations*.
- Lau, R. y May, B. A Win- Win Paradigm for Quality of Work life and Business Performance. *Human Resource Development Quarterly*.
- Martín, J., Cortés J., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J., Rodríguez, A. (2004). Características Métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CVP-35). Barcelona, España.
- Ministerio de Salud de Chile. Ley N° 19.378 (1985): Estatuto Administrativo de Salud Municipal.
- Mirvis, P. y Lawler, E. (1984). Accounting for the Quality of Work Life. *Journal of*

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Occupational Behavior, 5, 197-212.

- Munduate, L. (1993). «Aportaciones de la perspectiva de la CVL a las relaciones laborales». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.) *Gestión de Recursos Humanos y CVL*. Madrid: Eudema.
- Nadler, D. y Lawler, E. (1983). Quality of Work Life: Perspectives and Directions. *Organizational Dynamics*, Winter, 20-30.
- OIT. Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, Ginebra, 1998.
- OIT. Su voz en el trabajo, Ginebra, 2000.
- Oliveira, J. (2003). Calidad de vida laboral en instituciones de salud en Brasil. En VIII Congreso Nacional de Psicología. Encuentros en Psicología Social, p. 32-35. Madrid: COP.
- Organización Panamericana de la Salud (2002). Perfil del Sistema de Servicios de Salud, Chile.
- Paredes, M., Salhe, P. y Villarroel, G. (2008). Calidad de Vida Laboral de los funcionarios del Centro de Salud Dr.Mateo Bencur de Punta Arenas. Programa Diplomado en Salud Pública y Salud Familiar. Universidad Austral de Chile. Facultad de Medicina.
- Peñaloza, N., Mauricio, F., y Araya, M. (1994). El Balance Social como instrumento de medición de la Calidad de Vida en la Organización, Administradores de Personal. Universidad de Santiago de Chile. Santiago. Chile.
- PNUD (2000). Informe sobre el desarrollo humano en Chile: más sociedad para gobernar el futuro. Santiago. Chile.
- Quijano, S., Cornejo, J., Yepes, M., y Flores, R. (2005). La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida. *Anuario de Psicología*, 36 (1) 7-36.
- Ramírez, H. (2008). Ejes de la Modernización del Estado de Chile. Serie Prospectando Horizontes N°3, página web www.PolíticasPulicas.cl.
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall, Décima Edición.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

- Salazar, M. y Chiang, M. (2007-2008). Proyecto de Investigación, DIUBB 072116: El poder explicativo y predictivo de las variables clima organizacional, satisfacción laboral y confianza interpersonal sobre la variable cumplimiento de objetivos laborales en la gestión de instituciones públicas de salud del Estado. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío Bío.
- Salkind, N. (1997). Métodos de Investigación, México, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Sánchez, R., Álvarez, R. y Lorenzo, S. (2003), Calidad de Vida Profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid. MEDIFAM, Vol. 13, Núm. 4. Madrid, España.
- Seers, D. (1969). Meaning of Development en: International Development Review. vol 11. No. 4.
- Segurado, A. y Agulló, T. (2002). Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. Psicothema, 14(4), 828- 836.
- Sen, A.. (1999), Development as freedom, Master, Trinity College, Cambridge.
- Servicio de Salud Talcahuano. Planificación Estratégica 2007-2010. En página http://www.sstalcahuano.cl/planificacion_estrategica.php
- Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P., y Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. Social Indicators Research, 55, 241- 302.
- Smith-Palliser. M. (2002). "Calidad de vida en el trabajo". En Internet. México.
- Vignolo, C. (1997). Documento "Taller de Cultura Organizacional de las Instituciones de Salud". Viña del Mar. Chile.
- Visauta, B. (1983). La calidad de vida en el trabajo: un modelo de análisis. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología Experimental. Universidad de Barcelona.
- Wendell, F. (1996). Desarrollo Organizacional. Editorial Prentice Hall. Quinta Edición.
- Wilcock, A. y Wright, M. (1991) Quality of work life in knitwear sector of the Canadian textile industry. Public Personnel Management, 20 (4) 457-4689.
- Wright, T. y Cropanzano, R. (2004). The Role of Psychological Well-Being in Job Performance: A Fresh Look at an Age-Old Quest. Organizational Dynamics, 33 (4), 338-351.

Seminario de Título:

Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

- Yen, H. y Niehoff, B. (2004). Organizational Citizenship Behaviours and Organizational Effectiveness: Examining Relationships in Taiwanese Banks. *Journal of Applied Social Psychology*. 34 (8), 1617-1637.

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

IX

ANEXOS

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

ANEXO 1			
PUNTUACIONES MEDIAS DE LAS PREGUNTAS EVALUADAS EN EL CUESTIONARIO CVL			
N°	Preguntas	Media	Desviación Estándar
P1	Es adecuada la cantidad de trabajo que tengo	4,00	1,02
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	4,41	0,75
P3	Estoy satisfecho con el sueldo que recibo en la institución	3,31	1,12
P4	Estoy satisfecho con mi carrera funcionaria en la institución	3,64	1,26
P5	Se reconoce mi esfuerzo	3,36	1,10
P6	Tengo supervisión constante para el desempeño de mi trabajo	3,42	1,22
P7	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	3,11	1,07
P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	4,30	0,92
P9	Tengo apoyo de mis jefes	3,95	1,01
P10	Tengo apoyo de mis compañeros	3,89	0,97
P11	Tengo apoyo de mi familia	4,77	0,64
P12	Tengo ganas de ser creativo	4,44	0,76
P13	Me dan la posibilidad de ser creativo	3,57	1,05
P14	Me desconecto del trabajo al terminar la jornada laboral	3,99	1,06
P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	3,29	1,22
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	2,27	1,00
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	2,86	1,20
P18	Existe incomodidad física en el trabajo (temperatura, ruido, espacio físico, mobiliario)	3,76	1,18
P19	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	3,45	1,16
P20	Mi carga de responsabilidad está acorde a mis funciones	4,03	0,92
P21	La institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	3,22	1,07
P22	Tengo autonomía o libertad de decisión	3,42	1,12
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	2,82	1,29
P24	Siento estrés (esfuerzo emocional)	3,05	0,85
P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	3,02	1,13
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	4,47	0,76
P27	Existe variedad en mi trabajo que evita la monotonía	3,43	1,17
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	4,76	0,55
P29	Es posible que mis propuestas sean escuchadas y aplicadas	3,39	1,04
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	4,71	0,54
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	4,73	0,59
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,44	1,04
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	2,02	1,26
P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	4,19	0,90
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	2,94	1,22
P36	Si dejase la institución, sentiría dejar a mis compañeros de trabajo	4,21	1,03
P37	¿Se fomenta el trabajo en equipo, valorando la cooperación de los grupos?	3,63	1,09
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	4,32	0,92
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	2,93	1,34
P40	De cara al futuro, me siento seguro de mi puesto de trabajo	3,70	1,25

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

ANEXO 2					
FRECUENCIAS DE LAS PREGUNTAS EVALUADAS EN EL CUESTIONARIO CVL					
N°	Preguntas	Siempre y Casi Siempre (4+5)	A Veces (3)	Nunca y Casi nunca (1+2)	No responde
P1	Es adecuada la cantidad de trabajo que tengo	69,5%	20,6%	6,3%	3,6%
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	85,7%	13,5%	0,9%	0,0%
P3	Estoy satisfecho con el sueldo que recibo en la institución	44,8%	36,3%	18,8%	0,0%
P4	Estoy satisfecho con mi carrera funcionaria en la institución	56,5%	24,7%	17,5%	1,3%
P5	Se reconoce mi esfuerzo	46,6%	35,0%	17,9%	0,4%
P6	Tengo supervisión constante para el desempeño de mi trabajo	48,9%	31,8%	18,8%	0,4%
P7	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	29,6%	45,7%	23,3%	1,3%
P8	Tengo motivación (gananzas de esforzarme)	81,2%	14,3%	4,5%	0,0%
P9	Tengo apoyo de mis jefes	67,7%	24,7%	6,7%	0,9%
P10	Tengo apoyo de mis compañeros	67,7%	26,0%	6,3%	0,0%
P11	Tengo apoyo de mi familia	95,1%	3,6%	1,3%	0,0%
P12	Tengo ganas de ser creativo	84,3%	13,9%	0,9%	0,9%
P13	Me dan la posibilidad de ser creativo	51,6%	35,4%	13,0%	0,0%
P14	Me desconecto del trabajo al terminar la jornada laboral	70,9%	19,7%	9,0%	0,4%
P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	45,3%	28,3%	25,1%	1,3%
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	9,4%	30,0%	60,1%	0,4%
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	27,8%	35,4%	36,3%	0,4%
P18	Existe incomodidad física en el trabajo (temperatura, ruido, espacio físico, mobiliario)	58,7%	27,8%	13,5%	0,0%
P19	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	49,3%	32,7%	17,0%	0,9%
P20	Mi carga de responsabilidad está acorde a mis funciones	74,0%	18,8%	6,3%	0,9%
P21	La institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	40,8%	35,9%	22,9%	0,4%
P22	Tengo autonomía o libertad de decisión	50,2%	30,0%	18,8%	0,9%
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	24,2%	21,5%	30,0%	24,2%
P24	Siento estrés (esfuerzo emocional)	23,3%	55,2%	20,2%	1,3%
P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	30,5%	35,9%	32,3%	1,3%
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	90,6%	5,4%	3,1%	0,9%
P27	Existe variedad en mi trabajo que evita la monotonía	49,8%	30,0%	18,8%	1,3%
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	94,2%	4,5%	0,4%	0,9%
P29	Es posible que mis propuestas sean escuchadas y aplicadas	43,0%	41,3%	14,3%	1,3%
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	95,1%	4,0%	0,0%	0,9%
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	92,8%	5,8%	0,4%	0,9%
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	12,1%	38,1%	47,5%	2,2%
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	13,9%	20,6%	63,2%	2,2%
P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	78,0%	16,1%	4,9%	0,9%
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	31,4%	34,1%	33,6%	0,9%
P36	Si dejase la institución, sentiría dejar a mis compañeros de trabajo	71,3%	21,5%	4,9%	2,2%
P37	¿Se fomenta el trabajo en equipo, valorando la cooperación de los grupos?	56,1%	31,4%	11,2%	1,3%
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	83,4%	10,8%	4,5%	1,3%
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	35,9%	23,3%	37,2%	3,6%
P40	De cara al futuro, me siento seguro de mi puesto de trabajo	62,8%	20,6%	15,2%	1,3%

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

ANEXO 3					
PUNTUACIONES MEDIAS POR ESTABLECIMIENTO DE LAS PREGUNTAS EVALUADAS EN EL CUESTIONARIO CVL					
N°	Preguntas	CESFAM Ultraestación	CESFAM San Ramón Nonato	CESFAM Los Volcanes	CESFAM Isabel Riquelme
P1	Es adecuada la cantidad de trabajo que tengo	4,2	4,0	3,9	3,8
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	4,6	4,4	4,3	4,3
P3	Estoy satisfecho con el sueldo que recibo en la institución	3,5	3,3	3,4	3,1
P4	Estoy satisfecho con mi carrera funcionaria en la institución	3,8	3,5	3,9	3,5
P5	Se reconoce mi esfuerzo	3,6	3,4	3,3	3,1
P6	Tengo supervisión contaste para el desempeño de mi trabajo	3,3	3,6	3,4	3,2
P7	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	2,9	3,1	3,1	3,5
P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	4,4	4,4	4,2	4,1
P9	Tengo apoyo de mis jefes	4,3	4,0	3,8	3,6
P10	Tengo apoyo de mis compañeros	4,0	4,0	4,0	3,6
P11	Tengo apoyo de mi familia	4,9	4,7	4,8	4,6
P12	Tengo ganas de ser creativo	4,5	4,4	4,4	4,4
P13	Me dan la posibilidad de ser creativo	3,7	3,5	3,7	3,3
P14	Me desconecto del trabajo al terminar la jornada laboral	4,1	4,1	3,7	4,0
P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	3,5	3,2	3,5	3,1
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	2,0	2,3	2,5	2,3
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	2,9	3,0	2,7	2,8
P18	Existe incomodidad física en el trabajo (temperatura, ruido, espacio físico, mobiliario)	4,0	3,9	3,2	3,9
P19	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	3,8	3,4	3,5	3,1
P20	Mi carga de responsabilidad está acorde a mis funciones	4,3	3,9	4,1	3,8
P21	La institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	3,7	3,0	3,5	2,6
P22	Tengo autonomía o libertad de decisión	3,6	3,3	3,6	3,0
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	2,7	2,8	3,5	2,1
P24	Siento estrés (esfuerzo emocional)	3,0	2,9	3,1	3,3
P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	3,3	2,7	3,4	2,7
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	4,5	4,5	4,4	4,3
P27	Existe variedad en mi trabajo que evita la monotonía	3,7	3,2	3,5	3,5
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	4,9	4,8	4,6	4,7
P29	Es posible que mis propuestas sean escuchadas y aplicadas	3,7	3,3	3,3	3,1
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	4,8	4,7	4,6	4,7
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	4,9	4,7	4,6	4,7
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,4	2,3	2,5	2,6
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	2,2	1,8	2,6	1,5
P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	4,1	4,3	4,4	3,9
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	2,7	2,7	3,3	3,2
P36	Si dejase la institución, sentiría dejar a mis compañeros de trabajo	4,5	4,0	4,3	4,0
P37	¿Se fomenta el trabajo en equipo, valorando la cooperación de los grupos?	4,0	3,6	3,7	3,0
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	4,6	4,2	4,3	4,2
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	3,1	2,8	3,4	2,3
P40	De cara al futuro, me siento seguro de mi puesto de trabajo	3,8	3,6	3,8	3,6
	Medias Generales	3,76	3,58	3,69	3,45

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

ANEXO 4 FRECUENCIAS POR ESTABLECIMIENTO DE LAS PREGUNTAS EVALUADAS EN EL CUESTIONARIO CVL									
N°	Preguntas	CESFAM Ultraestación		CESFAM San Ramón Nonato		CESFAM Los Volcanes		CESFAM Isabel Riquelme	
		Siempre y Casi Siempre (4+5)	Nunca y Casi nunca (1+2)	Siempre y Casi Siempre (4+5)	Nunca y Casi nunca (1+2)	Siempre y Casi Siempre (4+5)	Nunca y Casi nunca (1+2)	Siempre y Casi Siempre (4+5)	Nunca y Casi nunca (1+2)
P1	Es adecuada la cantidad de trabajo que tengo	82,7%	0,0%	68,3%	7,3%	66,0%	7,5%	58,3%	11,1%
P2	Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	98,1%	0,0%	82,9%	1,2%	81,1%	0,0%	80,6%	2,8%
P3	Estoy satisfecho con el sueldo que recibo en la institución	48,1%	15,4%	42,7%	20,7%	50,9%	18,9%	36,1%	19,4%
P4	Estoy satisfecho con mi carrera funcionaria en la institución	59,6%	15,4%	52,4%	22,0%	66,0%	11,3%	47,2%	19,4%
P5	Se reconoce mi esfuerzo	63,5%	11,5%	46,3%	18,3%	43,4%	17,0%	27,8%	27,8%
P6	Tengo supervisión contaste para el desempeño de mi trabajo	48,1%	21,2%	54,9%	17,1%	49,1%	17,0%	36,1%	22,2%
P7	Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	17,3%	28,8%	29,3%	25,6%	26,4%	20,8%	52,8%	13,9%
P8	Tengo motivación (ganas de esforzarme)	88,5%	1,9%	82,9%	6,1%	77,4%	1,9%	72,2%	8,3%
P9	Tengo apoyo de mis jefes	88,5%	0,0%	68,3%	9,8%	58,5%	7,5%	50,0%	8,3%
P10	Tengo apoyo de mis compañeros	73,1%	0,0%	70,7%	6,1%	69,8%	7,5%	50,0%	13,9%
P11	Tengo apoyo de mi familia	100,0%	0,0%	93,9%	2,4%	94,3%	0,0%	91,7%	2,8%
P12	Tengo ganas de ser creativo	80,8%	0,0%	86,6%	0,0%	83,0%	0,0%	86,1%	5,6%
P13	Me dan la posibilidad de ser creativo	59,6%	7,7%	46,3%	14,6%	62,3%	9,4%	36,1%	22,2%
P14	Me desconecto del trabajo al terminar la jornada laboral	76,9%	7,7%	76,8%	8,5%	58,5%	11,3%	66,7%	8,3%
P15	Recibo información de los resultados de mi trabajo	46,2%	19,2%	43,9%	29,3%	49,1%	17,0%	41,7%	36,1%
P16	Existen conflictos con otras personas de mi trabajo	1,9%	71,2%	9,8%	63,4%	13,2%	47,2%	13,9%	55,6%
P17	Falta de tiempo para mi vida personal y familiar	26,9%	36,5%	31,7%	32,9%	22,6%	39,6%	27,8%	38,9%
P18	Existe incomodidad física en el trabajo (temperatura, ruido, espacio físico, mobiliario)	69,2%	5,8%	64,6%	11,0%	37,7%	26,4%	61,1%	11,1%
P19	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	67,3%	7,7%	47,6%	18,3%	43,4%	13,2%	36,1%	33,3%
P20	Mi carga de responsabilidad está acorde a mis funciones	88,5%	1,9%	70,7%	7,3%	77,4%	5,7%	55,6%	11,1%
P21	La institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	67,3%	9,6%	32,9%	26,8%	45,3%	17,0%	13,9%	41,7%
P22	Tengo autonomía o libertad de decisión	65,4%	15,4%	47,6%	20,7%	50,9%	7,5%	33,3%	36,1%
P23	Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	21,2%	34,6%	22,0%	29,3%	39,6%	11,3%	11,1%	52,8%
P24	Siento estrés (esfuerzo emocional)	17,3%	19,2%	22,0%	26,8%	20,8%	15,1%	38,9%	13,9%
P25	Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo	42,3%	17,3%	20,7%	41,5%	37,7%	17,0%	25,0%	55,6%
P26	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	98,1%	1,9%	93,9%	3,7%	84,9%	5,7%	80,6%	0,0%
P27	Existe variedad en mi trabajo que evita la monotonía	59,6%	13,5%	41,5%	25,6%	50,9%	17,0%	52,8%	13,9%
P28	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	100,0%	0,0%	95,1%	1,2%	86,8%	0,0%	94,4%	0,0%
P29	Es posible que mis propuestas sean escuchadas y aplicadas	61,5%	5,8%	41,5%	18,3%	37,7%	13,2%	27,8%	19,4%
P30	Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	100,0%	0,0%	95,1%	0,0%	88,7%	0,0%	97,2%	0,0%
P31	Me siento orgulloso de mi trabajo	100,0%	0,0%	93,9%	0,0%	84,9%	1,9%	91,7%	0,0%
P32	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	5,8%	48,1%	12,2%	53,7%	18,9%	43,4%	11,1%	38,9%
P33	He sido participe de algún proyecto o programa de calidad de vida laboral en la institución	13,5%	55,8%	12,2%	73,2%	22,6%	39,6%	5,6%	86,1%
P34	La jornada laboral horas de trabajo diarias son adecuadas	67,3%	5,8%	82,9%	2,4%	86,8%	0,0%	69,4%	16,7%
P35	Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	21,2%	48,1%	29,3%	42,7%	41,5%	15,1%	36,1%	19,4%
P36	Si dejase la institución, sentiría dejar a mis compañeros de trabajo	80,8%	0,0%	68,3%	7,3%	71,7%	0,0%	63,9%	13,9%
P37	¿Se fomenta el trabajo en equipo, valorando la cooperación de los grupos?	80,8%	7,7%	51,2%	9,8%	56,6%	9,4%	30,6%	22,2%
P38	Se me enfatiza el cumplimiento de metas	94,2%	1,9%	80,5%	7,3%	79,2%	1,9%	80,6%	5,6%
P39	En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	44,2%	32,7%	31,7%	41,5%	43,4%	24,5%	22,2%	52,8%
P40	De cara al futuro, me siento seguro de mi puesto de trabajo	67,3%	13,5%	59,8%	19,5%	66,0%	11,3%	58,3%	13,9%

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

Promedios por tipo de contrato vigente	Indefinido	4.0	4.4	3.2	3.6	3.3	3.3	3.2	4.2	3.9	3.8	4.7	4.4	3.6	3.9	3.2	2.4	3.0	3.8	3.4	4.0	3.2	3.4	2.8	3.1	3.0	4.5	3.4	4.8	3.4	4.7	4.7	2.5	2.2	4.2	3.1	4.1	3.5	4.3	3.0	4.0
	Plazo fijo	4.0	4.5	3.5	3.7	3.4	3.8	3.0	4.6	4.1	4.1	4.9	4.6	3.5	4.1	3.5	2.0	2.5	3.5	3.6	4.2	3.3	3.5	2.9	2.8	3.1	4.4	3.3	4.7	3.4	4.7	4.8	2.2	1.6	4.3	2.7	4.4	3.9	4.3	2.8	2.8
	Honorarios	4.3	4.4	3.6	3.8	4.2	3.6	2.6	4.6	4.4	4.6	4.8	4.4	3.8	4.6	3.8	1.6	3.4	4.0	3.6	4.2	3.4	3.4	2.5	3.0	2.8	4.4	3.8	4.4	3.8	4.6	5.0	1.8	1.2	4.6	1.6	4.4	4.2	4.6	3.0	3.4
	Código del trab.	3.0	4.0	3.0	5.0	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	2.0	4.0	2.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	2.0	4.0	3.0	4.0	4.0	5.0	3.0	5.0	5.0	3.0	3.0	2.0	4.0	5.0	4.0	5.0	2.0	5.0
Promedios por antigüedad en el establecimiento	menos de 1 año	4.0	4.4	3.4	3.7	3.5	3.6	2.9	4.6	4.3	4.3	4.9	4.5	3.6	4.4	3.3	1.8	2.6	3.8	3.7	4.3	3.3	3.6	2.4	2.7	2.9	4.5	3.4	4.7	3.8	4.6	4.7	2.2	1.7	4.1	2.4	4.4	3.9	4.3	3.1	3.2
	2 a 5 años	4.0	4.4	3.4	3.7	3.5	3.7	3.0	4.5	4.1	4.0	4.9	4.6	3.7	4.1	3.5	2.2	2.6	3.6	3.5	4.0	3.4	3.5	3.2	3.0	3.1	4.4	3.4	4.8	3.5	4.7	4.8	2.4	2.0	4.4	3.0	4.4	3.9	4.5	3.0	3.6
	6 a 10 años	4.0	4.4	3.2	3.7	3.3	3.2	3.2	4.2	3.9	3.9	4.7	4.3	3.6	3.7	3.2	2.4	3.0	3.8	3.6	4.0	3.3	3.6	2.9	3.1	3.3	4.5	3.6	4.8	3.4	4.8	4.6	2.5	2.3	4.1	3.2	4.2	3.5	4.4	3.3	3.8
	más de 10 años	4.0	4.4	3.3	3.5	3.3	3.2	3.2	4.0	3.7	3.7	4.7	4.4	3.4	4.0	3.1	2.4	3.1	3.9	3.2	3.9	2.9	3.1	2.5	3.2	2.8	4.5	3.4	4.8	3.2	4.8	4.8	2.6	2.0	4.1	3.0	3.9	3.3	4.1	2.6	4.0

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

ANEXO 6. Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Esta encuesta se lleva a cabo como parte de una investigación académica realizada por estudiantes de la Universidad del Bío Bío de la Carrera Ingeniería Comercial. Su propósito consiste en analizar la Calidad de Vida de personas que trabajan en Consultorios y CESFAM de Atención Primaria de Salud de la ciudad de Chillán. Para ello, le pedimos que responda el siguiente cuestionario. La información será utilizada sólo con fines académicos, por lo que los encuestados responden en forma absolutamente anónima.

El cuestionario consta de dos partes. En la primera marque con una X su respuesta y para la segunda parte, se utilizó una escala de medida tipo Likert, donde 1 significa la mínima puntuación (Nunca), hasta 5 la máxima puntuación (Siempre). Para responder encierre en un círculo el número que corresponda a su respuesta.

I PARTE (Marcar con X)

1. Sexo.	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
2. Edad				
18 a 30 años		<input type="checkbox"/>		
31 a 45 años		<input type="checkbox"/>		
Más de 45 años		<input type="checkbox"/>		
3. Estado Civil.	Soltero (a)	<input type="checkbox"/>	Casado (a)	<input type="checkbox"/>
	Separado (a)	<input type="checkbox"/>	Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
4. Estamento.				
Médico Cirujano	<input type="checkbox"/>	Asistente Social	<input type="checkbox"/>	
Cirujano Dentista	<input type="checkbox"/>	Psicólogo	<input type="checkbox"/>	
Químico Farmacéutico	<input type="checkbox"/>	TNS de Enfermería	<input type="checkbox"/>	
Enfermera	<input type="checkbox"/>	Administrativo	<input type="checkbox"/>	
Matrona	<input type="checkbox"/>	Auxiliar	<input type="checkbox"/>	
Kinesiólogo	<input type="checkbox"/>	Chofer	<input type="checkbox"/>	
Nutricionista	<input type="checkbox"/>			
Profesional Area Administración	<input type="checkbox"/>			
5. ¿Cuántas personas componen su grupo familiar?				
1 a 2 personas	<input type="checkbox"/>			
3 a 4 personas	<input type="checkbox"/>			
5 o más personas	<input type="checkbox"/>			
6. ¿Tiene hijos?				
No tengo hijos	<input type="checkbox"/>			
Si tengo	<input type="checkbox"/>			
7. ¿Qué tipo de contrato tiene vigente?				
Indefinido	<input type="checkbox"/>			
Plazo Fijo	<input type="checkbox"/>			
Honorarios	<input type="checkbox"/>			
Código del Trabajo	<input type="checkbox"/>			
8. Antigüedad en el Establecimiento				
Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>			
Entre 2 a 5 años	<input type="checkbox"/>			
Entre 6 a 10 años	<input type="checkbox"/>			
Más de 10 años	<input type="checkbox"/>			

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

(Encierre en un círculo su alternativa seleccionada por cada pregunta)

II PARTE

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Es adecuada la cantidad de trabajo que tengo.	1	2	3	4	5
2. Me siento satisfecho con el tipo de trabajo	1	2	3	4	5
3. Estoy satisfecho con el sueldo que recibo en la Institución	1	2	3	4	5
4. Estoy satisfecho con mi carrera funcionaria en la Institución.	1	2	3	4	5
5. Se reconoce mi esfuerzo	1	2	3	4	5
6. Tengo supervisión constante para el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5
7. Siento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
8. Tengo motivación (ganas de esforzarme)	1	2	3	4	5
9. Tengo apoyo de mis jefes	1	2	3	4	5
10. Tengo apoyo de mis compañeros	1	2	3	4	5
11. Tengo apoyo de mi familia	1	2	3	4	5
12. Tengo ganas de ser creativo	1	2	3	4	5
13. Me dan la posibilidad de ser creativo	1	2	3	4	5
14. Me desconecto del trabajo al terminar la jornada laboral.	1	2	3	4	5
15. Recibo información de los resultados de mi trabajo.	1	2	3	4	5
16. Existen conflictos con otras personas de mi trabajo.	1	2	3	4	5
17. Falta de tiempo para mi vida personal y familiar.	1	2	3	4	5
18. Existe incomodidad física en el trabajo. (Temperatura, ruido, espacio físico, mobiliario)	1	2	3	4	5
19. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito.	1	2	3	4	5
20. Mi carga de responsabilidad está acorde a mis funciones.	1	2	3	4	5

Seminario de Título:
Calidad de Vida Laboral. En los Establecimientos Urbanos de Atención Primaria de la Ciudad de Chillán.

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21. La Institución trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto.	1	2	3	4	5
22. Tengo autonomía o libertad de decisión.	1	2	3	4	5
23. Mi trabajo propicia condiciones favorables como alimentación, transporte y salud	1	2	3	4	5
24. Siento estrés (esfuerzo emocional).	1	2	3	4	5
25. Existe capacitación necesaria para hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
26. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual.	1	2	3	4	5
27. Existe variedad en mi trabajo que evita la monotonía.	1	2	3	4	5
28. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas.	1	2	3	4	5
29. Es posible que mis propuestas sean escuchadas y aplicadas.	1	2	3	4	5
30. Tengo claro el trabajo que tengo que desempeñar	1	2	3	4	5
31. Me siento orgulloso de mi trabajo.	1	2	3	4	5
32. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	1	2	3	4	5
33. He sido partícipe de algún proyecto o programa de Calidad de Vida Laboral en la Institución.	1	2	3	4	5
34. La jornada laboral u horas de trabajo diarias son adecuadas.	1	2	3	4	5
35. Cuando termina la jornada laboral ¿le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	1	2	3	4	5
36. Si dejase la institución, sentiría dejar a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
37. ¿Se fomenta el trabajo en equipo, valorando la cooperación de los grupos?	1	2	3	4	5
38. Se me enfatiza el cumplimiento de metas	1	2	3	4	5
39. En la institución es posible una promoción laboral por un buen rendimiento	1	2	3	4	5
40. De cara al futuro, me siento seguro en mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU TIEMPO.