

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**VALORES AL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL
HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C BAJO EL MODELO EVAT 30,
CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

CELIA SOFÍA DÁVILA NÚÑEZ

ASESOR

VALERIA LLONTOP HERNÁNDEZ

<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

Chiclayo, 2020

**VALORES AL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL
HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C BAJO EL MODELO
EVAT 30, CHICLAYO 2018**

PRESENTADA POR:

CELIA SOFÍA DÁVILA NÚÑEZ

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Camilo Girón Córdova

PRESIDENTE

Carla Gamarra Flores

SECRETARIO

Valeria Llontop Hernández

ASESOR

Dedicatoria

Dedico esta tesis realizada con mi esfuerzo y mi constancia:

En primer lugar, a Dios. Él es el motor y motivo para todos nosotros.

En segundo lugar, a mis padres, Celia y Jorge: Gracias a su ejemplo, confianza, paciencia, amor y esfuerzo; estoy logrando el anhelo realizarme como profesional.

En tercer lugar: Mi pequeño Valentín, el niño más dulce y tierno de este planeta. Amo tus ocurrencias y tus sonrisas. Por ti, soy lo que soy ahora. Y por ti lucho constantemente en todas mis aventuras. De tu mano y con Dios llegaremos tan lejos como nos proponamos.

Para finalizar: Mi abuelita Materna Carmen “Mamita Mela” y Mi tía Roxana “Mamita Chany”. Son los motores de motivación para lograr mis metas y mis objetivos, me enseñaron que la puntualidad y persistencia son la base fundamental de todos los seres humanos.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios, por haber guiado constantemente mi destino y por todas las cosas que me da: una familia hermosa, unos padres maravillosos, un hijo extraordinario, un trabajo estable. Gracias a él, hoy en día, mis pasos y mi destino están llenos de personas reales y extraordinarias.

Soy agradecida conmigo misma, gracias a mi automotivación constante busqué siempre el lado positivo de todos los acontecimientos, siendo optimista y perseverante con mis sueños. Desarrollando la pasión y vocación en mi ámbito laboral y desarrollo profesional.

Agradezco también a mis padres, porque ellos han sido el estímulo constante que impulsan mis pasos, recuerdo siempre las palabras de mi padre: “nunca se debe dejar de estudiar” y las palabras de mi madre: “siempre valerse por sí misma y buscar tus propias oportunidades”.

Agradezco a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por haberme dado las armas necesarias para lograr en mí el desarrollo de mis habilidades: Cognitivas, sociales y empresariales. Con el fin, ser una profesional auténtica.

También quiero agradecer a mi Asesora: Valeria Llontop Hernández. Por los tiempos que invirtió en mí, su constante dedicación y aportes para mi investigación.

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la Estructura de Valores y analizar dicha información con su relación de las funciones y competencias según los perfiles de puestos de los Colaboradores del Hospital Clínico Provida S.A.C.

El instrumento que se empleó para medir y recolectar datos fue “Schwartz Value Survey”, se obtuvo del artículo científico: “Desarrollo y validación de la escala de valores hacia el trabajo EVAT 30” de Arciénaga y Gonzáles (2014). Se empleó una investigación descriptiva y su población estuvo representada por 55 personas. El análisis y estudio de la Clínica Provida S.A.C, se dividió en cuatro fases:

Primero, se utilizó el programa SPSS para el procesamiento de información mediante la técnica de baremos esto ayudó a identificar con el cruce de información: los datos sociodemográficos cómo: tiempo de servicio, estado civil con el número de hijos y el sexo con la edad.

Segundo, se respondió a cada objetivo: general y específicos. Para realizar este análisis, se utilizó la técnica de la semaforización y cuartiles (25, 50 y 75), identificando la relación que existió en cada indicador con sub-dimensiones con mayor exactitud. Se observó a las cinco dimensiones: Apertura al cambio (40%), Hedonismo (65.50%), Auto-promoción (38.20%), Auto-trascender (63.60%) y Conservación (43.60%) y esto significó que la clínica se encontró en un nivel Medio y la encuesta fue un buen instrumento para el Hospital Clínico Provida S.A.C.

Tercero, se relacionó los resultados obtenidos en la encuesta planteada del modelo EVAT-30 y las competencias generales de los puestos laborales de la clínica. De todos los puestos, se logró evidenciar que las competencias generales que se requieren para laborar en la clínica son las siguientes: Adaptabilidad, Análisis, Atención, Control, Creatividad, Innovación, Planificación, Autocontrol, Comunicación verbal y escrita, Cooperación, Liderazgo, Responsabilidad.

Y para finalizar, se realizó una propuesta de mejora. Se observó que existió cierta discrepancia entre los valores que se poseen actualmente y los requerimientos de perfiles de puestos deseados en el Hospital Clínico Provida S.A.C, por lo tanto, se planteó estrategias cómo: pequeñas reuniones, programas deportivos, brainstorm, capacitaciones y mensajes motivadores. Todos estos puntos, fueron planteados con sustento teórico claramente detallado en la presente investigación.

Palabras Claves: Valores, Niveles y Colaboradores.

Clasificaciones JEL: O15, O19.

Abstract

The present investigation was carried out with the purpose of analyzing the Structure of Values and analyzing said information with its relation of functions and competences according to the job profiles of the Collaborators of Hospital Clínico Provida S.A.C. The instrument that was used to measure and collect data was "Schwartz Value Survey", it was obtained from the scientific article: "Development and validation of the scale of values towards work EVAT 30" by Arciénaga and Gonzáles (2014). A descriptive investigation was used and its population was represented by 55 people. The analysis and study of the Clinica Provida S.A.C, is divided into four phases:

First, I know the SPSS program for the processing of information using the technique of scales, the sociodemographic data such as: service time, marital status with the number of children and sex with age, this is an identifier with the crossing of information.

Second, each objective was answered: general and specific. To carry out this analysis, identify the traffic light and quartiles technique (25, 50 and 75), identify the relationship that exists in each indicator with sub-dimensions with greater precision. The five dimensions were considered: Openness to change (40%), Hedonism (65.50%), Self-promotion (38.20%), Self-transcending (63.60%) and Conservation (43.60%) and this meant that the clinic was found at a medium level and the survey was a good instrument for Hospital Clínico Provida SAC.

Third, it was related to the results obtained in the proposed survey of the EVAT-30 model and the general skills of the clinic's job positions. Of all the positions, the general competences required to work in the clinic are shown to be the following: Adaptability, Analysis, Attention, Control, Creativity, Innovation, Planning, Self-control, Written and verbal communication, Cooperation, Leadership, Responsibility.

Finally, an improvement proposal was made. It was considered that there was a discrepancy between the values that were currently held and those desired, therefore, strategies such as: small meetings, sports programs, brainstorming, training and motivating messages were considered. All these points were raised with theoretical support clearly detailed in the present investigation.

Keywords: Values, levels and Collaborators.

Classifications JEL: O15, O19.

ÍNDICE

I.	Introducción.....	11
II.	Marco teórico.....	14
2.1	Antecedentes	14
2.2	Bases teórico científicas	17
III.	Metodología.....	23
3.1	Tipo y nivel de investigación	23
3.2	Diseño de investigación	23
3.3	Población, muestra y muestreo.....	24
3.4	Criterios de selección:	26
3.5	Operacionalización de variables.....	27
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7	Procedimientos	28
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9	Matriz de consistencia.....	30
3.10	Consideraciones éticas	32
IV.	Resultados y Discusión	33
V.	Conclusiones.....	58
VI.	Recomendaciones	60
VII.	Lista de Referencias.....	61
VIII.	Anexos	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Colaboradores en el Hospital Clínico Provida S.A.C.....	25
Tabla 2 - Médicos que se encuentran en consultorio.....	25
Tabla 3 - Operacionalización de variables.....	27
Tabla 4 - Valores de Coeficiente Alfa.	29
Tabla 5 - Matriz de Consistencia Resumen – Clínica Provida S.A.C - 2018.	30
Tabla 6 - Tiempo de servicio del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C	33
Tabla 7 - Estado Civil y Número de hijos del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C.33	
Tabla 8 - Tabla de doble entrada de sexo con edad del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C.....	34
Tabla 9 - Baremación por percentiles: 25, 50 y 75.	34
Tabla 10 - Nivel de valores de Trabajo del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C....	35
Tabla 11 - Niveles “Apertura al cambio”	36
Tabla 12 - Nivel de Apertura al Cambio (Media y Desviación Estándar).....	36
Tabla 13 - "Niveles de Hedonismo"	38
Tabla 14 - Nivel de “Hedonismo” (Media y Desviación Estándar).....	38
Tabla 15 - Niveles “Auto-promoción”	40
Tabla 16 - Nivel de “Auto-promoción” (Media y Desviación Estándar)	40
Tabla 17 - Niveles “Auto-trascender”.....	42
Tabla 18 - Nivel de Auto-trascender (Media y Desviación Estándar).....	42
Tabla 19 - Niveles “Conservación”	44
Tabla 20 - Nivel de Conservación (Media y Desviación Estándar).....	44
Tabla 21 - SemafORIZACIÓN de indicadores de EVAT-30.....	48
Tabla 22 - SemafORIZACIÓN de indicadores de EVAT-30 alineadas a competencias laborales que fueron identificadas en Clínica Provida S.A.C.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> - Estructura dinámica de los valores de acuerdo con la Teoría Universal de Schwartz (1992).....	19
<i>Figura 2</i> - Indicadores de Apertura al Cambio.....	37
<i>Figura 3</i> - Indicadores de Hedonismo.....	39
<i>Figura 4</i> - Indicadores de Auto-promoción.....	41
<i>Figura 5</i> - Indicadores de Auto-trascender.....	43
<i>Figura 6</i> - Niveles de Indicadores de Conservación.....	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Encuesta de Estudio de Valores del Hospital Clínico Provida S.A.C	66
Anexo 2 - Modelo de Solicitud de permiso del Desarrollo de Tesis por Gerente General del Hospital Clínico Provida S.A.C	69
Anexo 3 - Solicitud para permiso del Desarrollo de Tesis por Gerente General del Hospital Clínico Provida S.A.C.	70
Anexo 4 - Definición de Términos Básicos	71
Anexo 5 - Descripción de las 10 Tipologías Motivacionales Propuestas por la Teoría de Schwartz (1992; 1994).....	72
Anexo 6 - Ficha Técnica del Cuestionario de la Clínica PROVIDA S.A.C – 2018.....	73
Anexo 7 - Organigrama del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C – 2018.....	74

I. Introducción

Jung & Avolio (2000), comentan que los cambios constantes a los que se enfrentan los sistemas y organizaciones de salud pública y privada afectan la cultura, los objetivos y personas integran a estas entidades, exigiendo ser reestructurados en el sistema organizativo. Para enfrentar estas modificaciones son necesarios nuevos valores, actitudes, motivaciones y expectativas. Por ejemplo, en la actualidad se considera que, es necesario la interacción del cuidado de la salud y el trabajo en equipo en los distintos profesionales, como también, la cooperación y comunicación para lograr una relación positiva con el cliente y/o usuario.

Hoy más que nunca los colaboradores se deben acoplar a los sistemas organizacionales que impactan al entorno ahora más complicados y complejos. A diario, es más engorroso contar con colaboradores identificados totalmente con la organización, por lo cual, el estudio de los valores ha sufrido un notorio realce en el entorno organizacional. (Calvo, 2002).

Los valores, tienen un rol primordial en la predisposición de las personas de para asumir acciones concretas que orientan el proceder o concepciones que originan las cualidades elementales de adaptación y con esto originar las actitudes. Por ello se toma en consideración que de acuerdo a la base de cada conjunto de valores en los colaboradores y cómo influirá en su desempeño laboral. (Schwartz, 1994)

Como refiere Tamayo (1999), los valores se basan en actitudes que conducen a los colaboradores de la organización a la obtención de metas y objetivos, guiando las estrategias planteadas para su funcionamiento, llegando así a determinar el clima de las mismas. Habitualmente, los valores laborales concretamente se han considerado como los valores personales; pero en esta línea, los valores laborales tienen conceptos como ideas de necesidades universales expresadas por medio de metas ordenadas jerárquicamente y que se hacen presentes en el entorno laboral; desde otro punto de vista, los valores personales se definen como principios que dirigen el actuar del hombre respondiendo a las necesidades universales detalladas en la vida cotidiana.

“Hospital Clínico PROVIDA S.A.C”, es una empresa que fue formada por una sociedad anónima cerrada, afiliada en registros públicos en la ciudad de Chiclayo. Ejecutándose desde el 01 de mayo del 2011. Ofreciendo al público 32 especialidades: Cardiología , Pediatría , Traumatología y ortopedia, Medicina Intensivista , Radiología , Hematología , Neumología , Ginecología oncológica , Cirugía Plástica , Neurocirugía , Otorrinolaringología , Oftalmología , Nefrología , Anestesiología , Urología , Anestesiología, Urología , Cirugía Torácica y Cardiovascular , Cirugía General , Ginecología , Reumatología , Endocrinología , Dermatología , Gastroenterología , Medicina Interna , Neurología, Cirugía de cabeza y cuello , Geriatria , Medicina Física y rehabilitación , Oncología médica , Psicología , Psiquiatría y Nutrición. Con un staff de 55 colaboradores, en su gran mayoría bajo la modalidad de Contratos indeterminados en el caso de los doctores y personal fijo como también se tiene los contratos temporales con duración de tres a seis meses en el cual se mide la capacidad de desenvolvimiento en el periodo de prueba que se otorga en la empresa desde el momento de convocatoria.

El problema principal para la empresa fue identificar el nivel los valores que tienen los trabajadores hacia la empresa, ya que cómo el personal fijo o de staff se encontraba con un contrato indeterminado y/o por periodos de prueba. Esto pudo haber generado cierta “obligación” hacia la función a desempeñar en la organización y más no por efectos de lealtad o fidelidad. Adicional a esto, generar valor al colaborador de acuerdo al nivel de esta empresa por sus años en trayectoria. Esto, siempre ha debido ser la base fundamental en el ámbito de la salud. También, se tuvo en cuenta que no se habría realizado un análisis de esta índole anteriormente en la Clínica.

Después de haber hecho mención a todo lo anterior, la formulación del problema de la presente investigación fue la siguiente: ¿Cuál es el nivel de Valores hacia el Trabajo del Personal Asistencial del Hospital Clínico Provida S.A.C. bajo el Modelo EVAT 30, Chiclayo 2018? También, se planteó el objetivo general: Determinar el nivel de valores hacia el trabajo del personal asistencial del centro de salud Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el modelo EVAT 30, Chiclayo 2018. También, se planteó siete objetivos específicos: Determinar el nivel de apertura al cambio, Determinar el nivel de Hedonismo, Determinar el nivel de Auto-promoción, Determinar el nivel de Auto-trascender, Determinar el nivel de Conservación, Analizar la relación existente entre los resultados del modelo EVAT 30 y las competencias generales de los puestos laborales de la clínica

y para finalizar Realizar una propuesta de mejora según las competencias requeridas y el modelo EVAT 30.

La presente investigación, se realizó con el propósito de identificar la Estructura de Valores y comparar dicha información con las funciones y/o competencias según los perfiles de puestos de los Colaboradores del Hospital Clínico Provida S.A.C y también para conocer la situación de los hospitales clínicos, de igual forma, motivará a complementar el desarrollo de cursos para reforzar los valores que se encuentren en declive.

A continuación, la investigación se encuentra fragmentada en nueve capítulos, donde en el capítulo II se hace mención el marco teórico donde se detalla los antecedentes y las bases teórico científicas; el capítulo III se manifiesta la metodología que abarca el tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, Operacionalización de variable, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos, plan de procedimiento y de análisis de datos, matriz de consistencia y consideraciones éticas; en el capítulo IV hace mención los resultados obtenidos y su discusión; capítulo V se detalla la propuesta planeada por el investigador; capítulo VI se detalla las conclusiones; capítulo VII las recomendaciones; capítulo VIII la listas de referencias y el capítulo IX sus respectivos anexos.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Marsollier y Expósito (2017), realizaron el artículo científico Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. El enfoque de la investigación que emplearon fue cuantitativo y con diseño mixto. Seleccionaron una muestra de 147 colaboradores de una institución del estado de Mendoza, Argentina. Se aplicó el instrumento EVAT-30, obteniendo un Alpha de Cronbach igual a 0.893, esto indicó que existe un resultado confiable en el perfil axiológico del colaborador. El propósito de la investigación fue verificar la correlación de los valores en los colaboradores y el compromiso laboral en el empleo público. Como resultado se obtuvo, que fue necesario resaltar la relevancia de reiterar los valores organizacionales e individuales para estimular la motivación y pasión al trabajo, originando el buen clima laboral en la institución.

Didier (2018), desarrolló el EVAT 30, Un análisis de invarianza. Realizó una investigación descriptiva y empleó el instrumento de EVAT-30, basado en los valores laborales en las personas. Escogiendo una muestra de 2826 personas con rasgos demográficos mayores de 18 años y menores de 65 años, que se encuentren laborando y tengan competencias digitales como acceso a internet para realizar la encuesta planteada en el modelo. La selección estas personas fue aleatoria simple. La finalidad de este estudio fue una evaluación de la psicometría de los valores de las personas al trabajo. El resultado al aplicar este el uso este instrumento fue útil y confiable, ya que permite dar a conocer al área de recursos humanos los problemas existentes como la cultura en los colaboradores, sus características y fidelización de ellos en la organización.

Ramos (2014) detalló en su artículo científico "Valores del Trabajo que Influyen en los Colaboradores de Cable Sistemas de las Verapaces, de Coban Alta Verapaz." que los valores se construyen con el transcurrir de los años de igual forma se van aplicando en situaciones vividas a diario es por esto que la autora trabajó su investigación en el proceso para establecer los valores en el trabajo que influyen en los colaboradores de la empresa en investigación, para lo cual se utilizó un instrumento que miden 5 valores que son: Ganancia Económicas, Seguridad, Altruismo, Compañerismo, Sentirse bien en el grupo de Trabajo, Dirección, Tener la oportunidad de dirigir y organizar. La investigación concluyó que los recién ingresados el valor más perceptible era la ganancia económica para lo cual se recomendó hacer capacitaciones que ayuden y fortalezcan al compañerismo en el caso de las mujeres, se mencionó que este aspecto logrará un clima laboral estable con equipos de trabajo comprometidos y capacitados en el manejo de las relaciones interpersonales siendo está a nivel individual la que generará salud emocional equilibrada.

Badillo, López y Ortíz (2012) realizó un estudio con el propósito de identificar los valores laborales que permiten verificar un buen desempeño en los colaboradores de enfermería. Para este trabajo se utilizó un nivel descriptivo y de alcance transversal. Se empleó el instrumento EVAT-30 a una muestra de 134 enfermeras(os). En síntesis, los resultados arrojaron que los valores primordiales los profesionales del hospital son la responsabilidad, el respeto, generosidad, benevolencia, seguridad, estimulación y el hedonismo, siendo los menos importantes la sabiduría, tradición y el poder o autoridad. La conclusión del estudio fue que los colaboradores de enfermería del Hospital del Niño DIF disponen de valores comunes más que propios.

Rodríguez y Romo (2013) en su investigación "Relación entre Cultura y Valores Organizacionales", utilizó la escala de valores hacia el trabajo (EVAT 30) para poder analizar los valores organizacionales, evaluando las cuatro dimensiones de valores de orden superior (Apertura al cambio, Auto mejora, Auto trascendencia y Conservación) , detallando que las dimensiones de más importancia son las de auto trascendencia y apertura al cambio debido a que abarcan los valores organizacionales con predisposición hacia la flexibilidad y se encuentran posicionados opuestamente a las culturas organizacionales de mercado y

jerárquica, sobresalientes en el análisis anterior. También se puede decir que no existió relación entre Cultura y Valores Organizacionales.

Antecedentes Nacionales

Quintana (2016) en su tesis “Estilos de liderazgo y valores laborales en enfermeras del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima, 2016” realizó encuestas para saber si existe relación de los estilos de liderazgo y los valores laborales en enfermeras del hospital de Chosica, Lima, Perú, 2016. Para eso evaluó estilos de liderazgos de Bas y Avolio, en liderazgo y el Instrumento del EVAT 30 para los valores. Como resultado se obtuvo que los profesionales de enfermería del Hospital José Agurto Tello de Chosica, poseen valores colectivos más que individuales las enfermeras (os) que tienden a ser tradicionales, prevalece el respeto, el perdón, la responsabilidad, la humildad y la generosidad para brindar cuidados a los usuarios. Queda demostrado que los valores laborales como autoridad y logro no son los valores más importantes en el personal de enfermería para que el desempeño de sus actividades se lleve a cabo con calidad, esto implica la falta de motivación hacia dichos profesionales para que se interesen por superarse, y con ello mejoren la calidad en la atención.

Gordillo (2017) en su tesis “Estudio de valores hacia el trabajo de los colaboradores administrativos de una Universidad Particular bajo la EVAT30, Chiclayo 2016” analizó la Estructura de Valores que poseen los Colaboradores Administrativos de una Universidad Particular en la ciudad de Chiclayo. La una investigación fue descriptiva dónde la población estuvo representada por 100 personas de las diversas Áreas. Asimismo, el instrumento empleado para la recolección de datos y medir la Estructura de Valores estandarizado fue “Schwartz Value Survey”. Los resultados obtenidos permitieron afirmar que el modelo propuesto por Schwartz compuesto por cuatro valores de orden superior es de vital importancia en las organizaciones; dando como resultado una muy alta valoración en la Dimensión de Auto trascender seguido de un nivel alto la Dimensión de Autopromoción; por otro lado, la dimensión de Conservación con nivel bajo y la Dimensión de Apertura al Cambio con un nivel muy bajo.

2.2 Bases teórico científicas

Valores

Son el grupo de reglas de conducta, de leyes juzgadas conforme a un ideal, para una persona o colectividad. Los valores representan una forma de vivir, ellos están relacionados con la identidad de la persona, con el medio y para la reflexión. Un valor es una toma de posición relacionado a cualquier cosa, experimentado a través de comportamientos, sentimientos, conocimientos, y acciones (Poletti, 1983).

Asimismo, Taylor lo define como una creencia personal que actúa como una norma para guiar la conducta (Taylor, 1989). Rokeach (1973) señala que valores es una creencia duradera de que un modo de conducta o estado de existencia específico es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado de existencia opuesto o alterno.

Los componentes y funciones de los valores

Ramió (2005) indica que todos los valores contienen ciertos elementos cognoscitivos, tienen un carácter selectivo o direccional – conductual y según Rokeach (1973), que implican ciertos componentes afectivos. Los valores sirven de criterio para la acción. Cuando son explícitos y conceptualizados, se convierten en criterios de juicio, preferencia y elección. Cuando son implícitos e irreflexivos, los valores funcionan a pesar de todo, como si constituyeran la base de determinado comportamiento. Las personas optan por unas cosas y no por otras; escogen un tipo de acción en lugar de otras y también juzgan la conducta de los demás (Sills, 1977). Los valores se organizan en estructuras jerárquicas. Cada vez que la persona se encuentra frente a una situación dada, o ante la toma de una decisión, es un hecho que su escala de valores determina la alternativa a seguir. Los valores cambian en la sociedad, en las profesiones, y en las personas.

Sistema y tipologías de valores

Ramió (2005) menciona que los autores (Milton Rokeach, Shalom Schwartz, etc.) , que profundizan en el tema de los valores, presentan diferentes tipologías, para comprender, contrastar, diferenciar y comparar mejor las elecciones que realizan las personas o grupos sociales. Los diferentes tipos de valores pueden combinarse e interactuar. Cuando se dice que una persona tiene un valor, se puede pensar en sus creencias, que implican modos deseables de conducta o las metas deseables de la existencia. Estas dos formas o tipos de valores son primero los instrumentales, y segundo los terminales o finales.

Definición de valor según Schwartz

Los valores son metas transituacionales (terminales o instrumentales) que expresan intereses (individuales, colectivos, o ambos) relativos a un tipo motivacional (de los 10 que se especifican después) y que son evaluados de acuerdo a su importancia como principios-guía en la vida de una persona (Schwartz, 1994).

Modelo Escala de Valores en el Trabajo (EVAT 30) de Shalom Schwartz

García, Medina y Dutschkec (2010) indican que Schwartz ha enriquecido y fortalecido la teoría original de Rokeach, planteando un modelo teórico de 10 valores universales, que viene siendo verificado en gran parte del mundo. De los datos recogidos en 63 países, con más de 60,000 individuos, Schwartz derivó su teoría de los 10 valores personales (poder, logro, hedonismo, estimulación, autodirección, universalidad, benevolencia, tradición, conformidad y seguridad), en una dimensión circular. Estos valores se agrupan en cuatro grandes categorías (autotrascendencia, auto engrandecimiento, conservación y apertura al cambio), los cuales tienen relaciones bipolares. Esta teoría es de las más consistentes, en términos de verificación y lógica interna, por lo que el estudio actual de los valores personales debe apoyarse, necesariamente, en las bases de la teoría de Schwartz.

Asimismo, en este modelo hay relaciones dinámicas entre los diferentes tipos de valores. Dichas relaciones son de contradicción o compatibilidad, de tal forma que los tipos

de orden superior o dimensiones están constituidos en dos partes bipolares Autotrascendencia (Benevolencia y Universalismo) Vs. Auto-promoción (Autoridad y Logro) y Conservación (Tradicición, Conformidad y Seguridad) Vs. Apertura al cambio (Autodirección y Estimulación) Hedonismo se asocia tanto con Apertura al Cambio como con Auto-promoción.

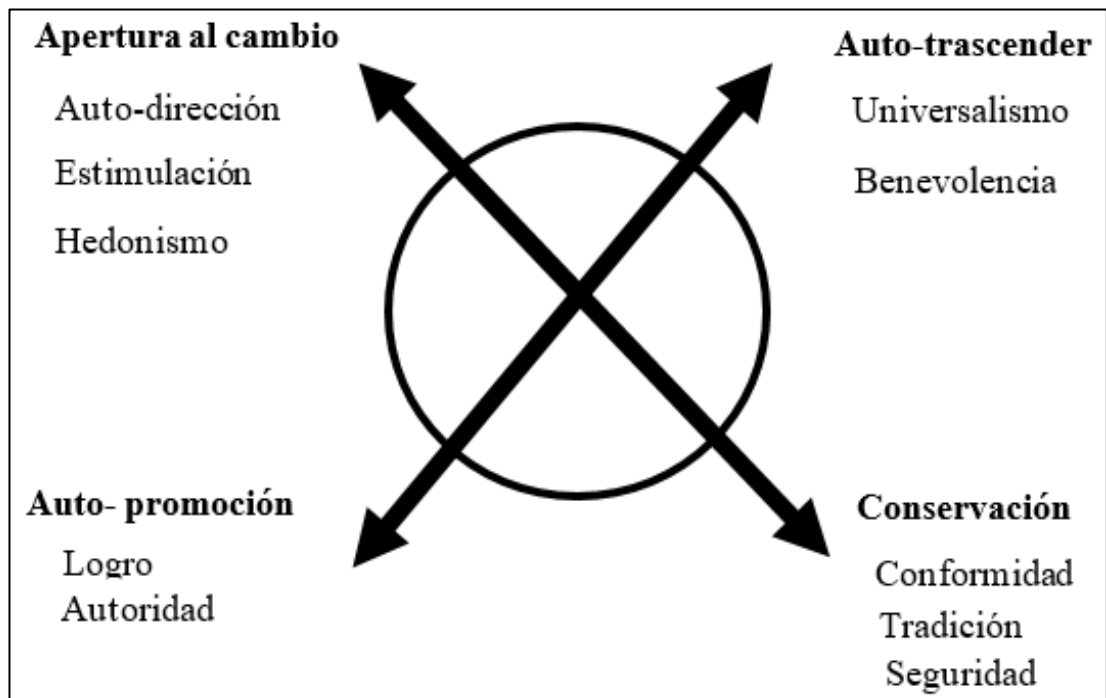


Figura 1 - Estructura dinámica de los valores de acuerdo con la Teoría Universal de Schwartz (1992).

Fuente extraído de: https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Estructura-dinamica-de-los-valores-de-acuerdo-con-la-Teoria-Universal-de_fig1_255996394.

Asimismo, la Teoría de Schwartz dice que los valores que predominan en una sociedad pueden ser inferidos a partir de los valores de cada individuo. Por lo tanto, el modelo propone una categorización de 4 dimensiones y 10 subdimensiones.

Dimensiones y sub dimensiones de valores del modelo EVAT 30 de Shalom Schwartz

1. Apertura al cambio

Villegas (2016) indica que, la dimensión apertura al cambio es la aptitud de enfrentar con mente abierta las diversas circunstancias, para evaluar si se requieren nuevas acciones o renovaciones que permitan el avance en la dirección deseada. Asimismo, menciona que, una de las competencias personales que más ayudan a los individuos y a las organizaciones a desarrollarse es la apertura al cambio.

- A. **Auto dirección:** Schwartz (1994) señala que la meta motivacional de este valor es la independencia de acción y pensamiento. La autodirección deriva de la necesidad de control y dominio de sí mismo, requisitos esenciales para la autonomía y la independencia. Este valor es descrito como libertad, creatividad, independencia, elección de propias metas, curiosidad y autorespeto.
- B. **Estimulación:** Este valor deriva de la necesidad humana por la variedad y la actividad emocional (Schwartz, 1994). Es representado mediante la excitación, la novedad, variedad y cambios en la vida.

2. Hedonismo

Este valor deriva de la necesidad del organismo de placer y satisfacción. La meta motivacional es el placer o sentido de auto-gratificación (Schwartz, 1994).

3. Auto – Promoción

Quintana (2016) menciona que la autopromoción refiere a los valores de Logro que enfatiza el éxito personal mediante la demostración de competencia según criterios sociales, y el poder que pone en primer lugar al estatus social que se tiene por sobre las personas y los recursos.

- A. **Logro:** El rendimiento competitivo es un requerimiento para obtener recursos y éxito en la interacción social. Este valor deriva de la necesidad de coordinar la interacción social y la supervivencia del grupo. El Logro incluye la ambición, el éxito, la capacidad y la influencia (Schwartz, 1992).
- B. **Autoridad:** Este valor nace de la necesidad individual por el dominio y control. La meta motivacional del Poder es el apego al estatus social y el prestigio y control o dominio de las

demás personas y recursos. Tanto el Poder como el Logro se enfocan en la autoestima, pero el Logro enfatiza en la demostración de competencias en interacciones concretas, mientras que el poder enfatiza en la preservación de posiciones de dominio. Los ítems que describen este valor son la autoridad, la riqueza, el poder social, la preservación de la imagen pública y el reconocimiento social (Schwartz, 1992).

4. Auto trascender

Quintana (2016) señala que la meta motivacional de este valor es la independencia de acción y pensamiento. La autodirección deriva de la necesidad de control y dominio de sí mismo, requisitos esenciales para la autonomía y la independencia. Este valor es descrito como libertad, creatividad, independencia, elección de propias metas, curiosidad, comprensión, aprecio, tolerancia y protección del bienestar de todas las personas y la naturaleza, y Benevolencia en el que es importante la preservación e intensificación del bienestar de las personas con las que uno está en contacto personal frecuente., y auto respeto.

A. Universalismo: La meta motivacional para el Universalismo es la comprensión, la apreciación, tolerancia y protección del bienestar de todas las personas y de la naturaleza. Este valor deriva de la necesidad de supervivencia grupal y de la conservación de los recursos naturales. Originalmente, Schwartz & Bilsky (1990) llamaron a este valor “Madurez” y no fue pensado a priori, sino a raíz de su aparición en siete estudios primarios. Este valor es descrito como apertura mental, justicia social, equidad, paz mundial, unidad con la naturaleza, sabiduría y protección del ambiente.

B. Benevolencia: Este valor deriva de la necesidad de mantener relaciones positivas que promuevan el bienestar de los grupos, así como la necesidad de afiliación humana. La Benevolencia satisface la meta motivacional de la preservación y el fortalecimiento del bienestar de las personas con quien se frecuenta contacto social. Este valor es normalmente descrito como amistad verdadera, amor maduro, ayuda, lealtad, perdón, honestidad y responsabilidad (Schwartz, 1992).

5. Conservación

Quintana (2016) indica que la Conservación está conformada por valores como la tradición en el que prima el respeto, compromiso y aceptación de las costumbres e ideas que proporciona la cultura tradicional o la religión. La Conformidad que apunta a la restricción de las acciones, inclinaciones e impulsos que pudiesen molestar o herir a otros y violar expectativas o normas sociales y, por último, la Seguridad en la que adquieren un lugar primordial la armonía y la estabilidad, ya sea de la sociedad toda, de las relaciones en general y del sí mismo.

A. Conformidad:

Este valor deriva de la necesidad individual de mantener controlados los comportamientos que pueden afectar la interacción social armoniosa y el funcionamiento del grupo. La meta motivacional se basa en las acciones, inclinaciones e impulsos que mantienen el cumplimiento de las normas o expectativas sociales (Schwartz, 1992). La Conformidad incluye la obediencia, la autodisciplina, el respeto a los padres y las personas mayores.

B. Tradición:

La meta motivacional de la Tradición es el respeto, el compromiso y la aceptación de las costumbres e ideas culturales y religiosas impuestas. Este valor es descrito como respeto a las tradiciones, humildad, devoción, aceptación del estilo de vida y moderación (Schwartz, 1992).

C. Seguridad:

Según Schwartz (1992), este valor deriva de la necesidad grupal de tener seguridad en el entorno. Algunos valores de seguridad sirven primordialmente al individuo, otros a los intereses colectivos. Las metas motivacionales para la seguridad son la armonía, la paz y la estabilidad social, de las relaciones y de uno mismo. La serie de ítems que describen este valor son el orden social, la seguridad familiar, la seguridad nacional, la reciprocidad de favores, la transparencia, el sentido de pertenencia y la buena salud.

III. Metodología

3.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación calza dentro del paradigma cuantitativo que como refiere Hernández Sampieri y Otros (1998), la investigación o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

✓ **Tipo: Aplicada**

La investigación aplicada tiene como objetivo recopilar información para ir construyendo una base de conocimiento.

✓ **Nivel: Descriptivo**

El tipo de investigación que se utilizará en este estudio será descriptivo, definido por Balestrini (2002) como "la inferencia a la descripción de las singularidades de una realidad estudiada, que podrá estar referida a una comunidad, una organización, un hecho delictivo, las características de un tipo de gestión, conducta de un individuo o grupales, comunidad, de un grupo religioso, electoral, etc."

3.2 Diseño de investigación

La investigación calza dentro del paradigma cuantitativo que como refiere Hernández Sampieri y Otros (1998), la investigación o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas. El tipo de investigación utilizado en este estudio fue descriptivo, definido por Balestrini (2002)

como "la inferencia a la descripción de las singularidades de una realidad estudiada, que podrá estar referida a una comunidad, una organización, un hecho delictivo, las características de un tipo de gestión, conducta de un individuo o grupales, comunidad, de un grupo religioso, electoral, etc." Por ello el propósito de estos tipos de investigaciones es describir situaciones. Esto significa decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno, buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, etcétera, sometidas a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga" (Hernández Sampieri y Otros, 1998).

El presente estudio tuvo un diseño de investigación no experimental, ya que se estudiará una situación ya existente, donde no se tuvo el control de las variables como tampoco se pudo influir en la relación de la misma. También tuvo un diseño de investigación transversal debido a que los datos fueron recogidos en un solo momento y en un tiempo determinado como prospectivo puesto que buscó dar explicación a un problema identificado para luego sobre ello dar una propuesta.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174).

En el Hospital Clínico Provida SAC, se tiene un total de 32 especialidades de las cuáles 8 de ellas integran la gerencia en el Hospital Clínico Provida SAC y también se encuentran fijos a la atención, los 24 restantes son especialidades invitadas de acuerdo a la demanda que se requiera.

Considerando a la totalidad de la población, se tiene un total de 55 personas que laboran en el Hospital Clínico Provida SAC. Se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1 - *Colaboradores en el Hospital Clínico Provida S.A.C*

ÁREAS	POBLACIÓN
• Administración	6
• Admisión	5
• Emergencia	5
• Sala de operaciones	10
• Laboratorio	6
• Mantenimiento	6
• Seguridad	5
• Médico en consultorio	12
TOTAL	55

Fuente: *Personal Asistencial del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C - 2018.*

✓ Detalle de los médicos en consultorios:

Tabla 2 - *Médicos que se encuentran en consultorio.*

ESPECIALIDAD	POBLACIÓN
1. Medicina interna	1
2. Traumatología	3
3. Cirugía General	1
4. Dermatología	1
5. Oftalmología	1
6. Medicina intensivista	1
7. Anestesiología	3
8. Pediatría	1
TOTAL	12

Fuente: *Personal Asistencial del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C - 2018.*

Muestra:

- “La muestra es un subgrupo de la población que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.175).
- Como se pudo observar, la población de estudio fue pequeña y se realizó el muestreo censal, “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (López, 1998, p.123).

3.4 Criterios de selección:

- Se tomó a todo el personal asistencial del Hospital Clínico Provida S.A.C.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 3 - Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores	Instrumento
VALORES AL TRABAJO	Apertura al cambio	Autodirección	Individualismo	CUESTINARIO
			Creatividad	
			Superación	
		Estimulación	Emprendedor	
			Proactividad	
			Competitividad	
	Hedonismo		Confort	
	Hedonismo		Laboriosidad	
	Hedonismo		Sociable	
	Auto-promoción	Logro	Éxito	
			Ejemplar	
			Reconocimiento	
		Autoridad	Autoritarismo	
			Superioridad	
			Materialista	
	Auto-trascender	Universalismo	Solidaridad	
			Humanitarismo	
			Igualdad	
		Benevolencia	Altruismo	
			Veracidad	
			Lealtad	
Conservación	Conformidad	Disciplinado		
		Sensatez		
		Amabilidad		
	Tradicición	Rutinario		
		Respeto		
		Sistematizado		
	Seguridad	Estabilidad		
		Integridad		
		Integración		

Fuente: *Development and validation of the Work Values Scale EVAT 30, Aciérnaga y González (2000).*

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El desarrollo de la investigación, se llevó a cabo bajo el instrumento EVAT 30, sustentando por Schwartz (1992). Se optó por utilizar la técnica de la “encuesta”, obtenida del artículo científico “Desarrollo y validación de la escala de valores hacia el trabajo EVAT 30” de Arciénaga y Gonzáles (2014).

Estaba constituida por 30 ítems, utilizando la escala de Likert con 5 anclajes: No se parece en nada a mí, se parece muy poco a mí, se parece algo a mí, se parece a mí y se parece mucho a mí. Cada ítem, correspondía a un indicador en total fueron 30 indicadores, el grupo de 3 indicadores originaban una sub-dimensión es decir 10 dimensiones.

También, se realizó una investigación bibliográfica, es decir un estudio sobre todo lo relacionado al tema central en libros, artículos, journals y papers, puesto que, es la base fundamental en todas las investigaciones deben ser con el debido sustento teórico para realizarlo.

Y para finalizar, se tomó recomendaciones, opiniones, proposiciones de expertos como la asesora de tesis y también personal externo, para así perfilar y pulir los datos que se fueron recolectando durante toda la investigación.

3.7 Procedimientos

La aplicación de esta encuesta, fue de manera personalizada y anónima pero clasificada por área y cargo. El tiempo empleado en cada cuestionario, fue aproximadamente de 25 a 45 minutos, ya que los turnos que había en el Hospital Clínico Provida S.A.C, eran rotativos. Por lo tanto, era necesario, tener paciencia cuándo se aplicaba cada cuestionario, con el fin de obtener mayor honestidad en sus respuestas para que el resultado sea el más parecido a la realidad. Adicionalmente, de entender que tenían que realizar sus obligaciones.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

El método de procesamiento de datos a utilizar fue a través del programa SPSS25, esto permitió obtener los resultados estadísticos confiables y accesibles para la investigación.

Como primera acción al procesamiento de datos, se realizó la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento conocida como el alfa de Cronbach. Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.85. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 4 - Valores de Coeficiente Alfa.

Coeficiente alfa	Criterio
Menor a 0.5	Inaceptable.
Mayor a 0.5	Pobre.
Mayor a 0.6	Cuestionable.
Mayor a 0.7	Aceptable.
Mayor a 0.8	Bueno.
Mayor a 0.9	Excelente.

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Seguido a esto se realizó el análisis de Baremación: cuartiles (25 ,50 y 75), para identificar la relación que existió en cada ítem o indicador con cada sub-dimensión con mayor exactitud. También, la semaforización para nombrar y valorar los tres niveles obtenidos en la investigación: Secundario (color rojo), medio (color amarillo) y dominante (color verde).

Para finalizar, se aplicará el análisis de medias, para identificar el promedio ponderado que se encuentra en cada dimensión para clasificar los resultados según los niveles que se establecieron en el proceso de Baremación.

3.9 Matriz de consistencia

Tabla 5 - Matriz de Consistencia Resumen – Clínica Provida S.A.C - 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Sub-dimensiones	Metodología
¿Cuál es el Nivel de los Valores hacia el Trabajo del Personal Asistencial del Centro de Salud Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el Modelo EVAT 30, Chiclayo 2018?	General	General	Valores al trabajo	Apertura al cambio	Auto-dirección	<u>Enfoque, tipo y nivel</u> - Cuantitativa - Aplicada - Descriptiva <u>Diseño de la investigación</u> - No experimental : - Transversal - Prospectiva <u>Población y muestra</u> 55 colaboradores asistenciales del Hospital Clínico Provida S.A.C. <u>Pruebas Estadísticas</u> Para la validación de la confiabilidad del instrumento a
	1. Determinar el nivel de valores hacia el trabajo del personal asistencial del centro de salud Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el modelo EVAT 30, Chiclayo 2018.	Los valores hacia el trabajo en el Hospital Clínico Provida S.A.C. se encuentran en un nivel medio.		Hedonismo	Estimulación	
	Específicos			Auto-promoción	Logro	
	1. Determinar el nivel de apertura al cambio hacia el trabajo del personal asistencial del centro de salud Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el modelo EVAT 30.			Auto-trascender	Autoridad	
	2. Determinar el nivel de auto-trascender hacia el trabajo del personal asistencial del Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el modelo EVAT 30.			Universalism o	Benevolencia	
	3. Determinar el nivel de conservación hacia el trabajo del personal asistencial del Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el modelo EVAT 30.			Conservación	Conformidad	

	4. Determinar el nivel de auto-promoción hacia el trabajo del personal asistencial del centro de salud Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el modelo EVAT 30.				Tradición	<p>evalúa se utilizó el alfa de cronbach y para medir los niveles de investigación a clasificar por percentiles a través del Programa SPSS25.</p> <p><u>Técnicas e Instrumentos</u> Encuestas y Cuestionario.</p>
	5. Determinar el nivel de hedonismo hacia el trabajo del personal asistencial del centro de salud Hospital Clínico Provida S.A.C bajo el modelo EVAT 30.					
	6. Analizar la relación existente entre los resultados del modelo EVAT 30 y las competencias generales de los puestos laborales de la clínica.				Seguridad	
	7. Realizar una propuesta de mejora según las competencias requeridas y el modelo EVAT 30.					

Fuente: *Development and validation of the Work Values Scale EVAT 30* , Aciérnaga y Gonzáles (2000) y datos adquiridos en el análisis realizado del Hospital Clínico Provida S.A.C.

3.10 Consideraciones éticas

Se entrevistó al Sr. Erick Vega Torres, Gerente General Hospital Clínico Provida S.A.C. En una conversación cordial, se le solicitó el permiso para realizar la investigación y poder acceder a la información requerida por el cuestionario a evaluar , con la finalidad de obtener resultados auténticos y veraces.

Luego de obtener el permiso brindado por el Gerente General del Hospital Clínico, se habló con la administradora encargada, detallándole el propósito de la investigación y también que se realizaría cincuenta y cinco cuestionarios. La administradora, se encargó de brindarme la información adecuada para cada punto que se expuso en una entrevista personal realizada en el mismo centro laboral como también los horarios de trabajo de cada personal para la evaluación del instrumento.

También, se recalcó que se protegerían las respuestas y datos de los participantes por temas de seguridad. Estos datos serán citados como corresponden al momento de registrarlos en el procesamiento de datos y resultados.

Antes de empezar la encuesta se les manifestó los colaboradores que la información que ellos brinden sobre el Hospital Clínico Provida S.A.C, servirá para realizar el estudio académico y descriptivo de la organización y escuchar también las sugerencias y recomendaciones adecuadas para mejorar el nivel de valores en el centro laboral , si era necesario.

Por último, también se les comunicó al personal del Hospital Clínico Provida S.A.C, que los ítems a evaluar de la encuesta, serían plenamente anónima y el propósito será académico, para obtener un resultado confiable y exacto.

IV. Resultados y Discusión

A) Resultados:

A continuación, se presentaron los resultados del estudio, tras aplicar la encuesta al personal Asistencial del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C sobre Valores hacia el trabajo bajo el modelo EVAT 30.

En primer lugar, se halló los datos sociodemográficos:

Tabla 6 - *Tiempo de servicio del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C*

		Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	15	27%
	De 1 a 2 años	2	4%
	De 2 a 3 años	7	13%
	De 4 a 5 años	9	16%
	Más de 5 años	22	40%
	Total	55	100%

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Interpretación:

Del 100% de trabajadores, el 40% tiene más de 5 años, el 27% menos de 1 año, el 16% de 4 a 5 años, 13% de 2 a 3 años y 4% de 1 a 2 años.

Tabla 7 - *Estado Civil y Número de hijos del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C.*

		N° DE HIJOS				Frecuencia	Porcentaje
		No tengo hijos	1 hijo	2 hijos	3 hijos		
Estado civil	Soltero	14	7	1	1	23	42%
	Comprometido	1	2	0	0	3	5%
	Casado	1	9	9	5	24	44%
	Divorciado	0	1	2	0	3	5%
	Viudo	0	0	1	1	2	4%
Total		16	19	13	7	55	100%

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Interpretación: Del 100% de trabajadores, el 44% es casado, el 42% soltero, el 5% Divorciado y el 4% Viudo.

Tabla 8 - Tabla de doble entrada de sexo con edad del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C.

			Jóvenes	Adulto			Total
			EDAD				
			Menos de 30 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	
Sexo	Masculino	Recuento	8	5	4	8	25
		% del total	14.54%	9.09%	7.27%	14.54%	45%
	Femenino	N° de personas	13	3	4	10	30
		% del total	24%	5%	7%	18%	55%
Total		N° de personas	21	8	8	18	55
		% del total	38.18%	14.54%	14.54%	32.72%	100%

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Interpretación:

A continuación, se presentan los resultados del estudio, tras aplicar la encuesta al personal de Asistencial del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C sobre Valores hacia el trabajo bajo el modelo EVAT 30. En segundo lugar, se aplicó la Baremación por cuartiles, con el propósito de conocer la escala de valores para la interpretación. Del 100% de trabajadores, el 55 % es femenino y el 45% es masculino, los mismos que en mayor proporción pertenecen al grupo Adulto, es decir, oscilan entre 30 a 59 años y en una menor proporción son jóvenes, con menos de 30 años.

Tabla 9 - Baremación por percentiles: 25, 50 y 75.

Niveles	Apertura al Cambio	Hedonismo	Auto-promoción	Auto-trascender	Conservación
Secundario(Percentil 25)	Hasta 4	Hasta 4	Hasta 4	Hasta 4.16	Hasta 3.77
Medio (Percentil 50)	>4-4.4	>4-4.6	>4-4.6	>4.16- 4. 65	>3.77-4
Dominante (Percentil 75)	>4.4-5	>4.6-5	>4.6-5	>4.65-5	>4-5

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

- Seguidamente, se respondió a los objetivos de la investigación.

OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR EL NIVEL DE VALORES HACIA EL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C BAJO EL MODELO EVAT 30, CHICLAYO 2018.

Tabla 10 - Nivel de valores de Trabajo del Personal Asistencial de la Clínica Provida S.A.C.

VALORES DE TRABAJO	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
APERTURA AL CAMBIO	Secundario	17	30.90%
	Medio	22	40%
	Dominante	16	29.10%
HEDONISMO	Secundario	15	27.30%
	Medio	36	65.50%
	Dominante	4	7.30%
AUTO-PROMOCIÓN	Secundario	15	27.30%
	Medio	21	38.20%
	Dominante	19	34.50%
AUTO-TRASCENDER	Secundario	15	27.30%
	Medio	35	63.60%
	Dominante	5	9.10%
CONSERVACIÓN	Secundario	11	20%
	Medio	24	43.60%
	Dominante	20	36.40%

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

El nivel de valores hacia el trabajo que posee el Personal Asistencial, está comprendido en estas 5 dimensiones; Apertura al cambio, Hedonismo, Auto-promoción, Auto-trascender y Conservar. A partir de esto, se observa que existe un nivel “medio” en cada una de ellas, producto de esto se concluye que también a nivel general.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01: ANALIZAR EL NIVEL DE APERTURA AL CAMBIO HACIA EL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C. BAJO EL MODELO EVAT 30.

Tabla 11 - Niveles “Apertura al cambio”

Niveles	Apertura al Cambio
Secundario (Percentil 25)	Hasta 4
Medio (Percentil 50)	>4-4.4
Dominante (Percentil 75)	>4.4-5

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Tabla 12 - Nivel de Apertura al Cambio (Media y Desviación Estándar)

Nivel de Apertura al cambio	
Media	Desviación estándar
4.31	0.32183

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

La media de Apertura al cambio es de 4.31, esto de acuerdo a la tabla N°3 significa que este valor se desarrolla a un nivel “Medio”. Además, se tiene una desviación estándar de 0.32, lo que representa una tendencia a variar por debajo o por encima de esa valoración, si varía de forma negativa pasaría al nivel “Secundario” y por lo contrario al nivel “Dominante”.

Seguidamente, se analizó los indicadores de esta dimensión para tener un mayor alcance del resultado anterior en base a la tabla N°3.

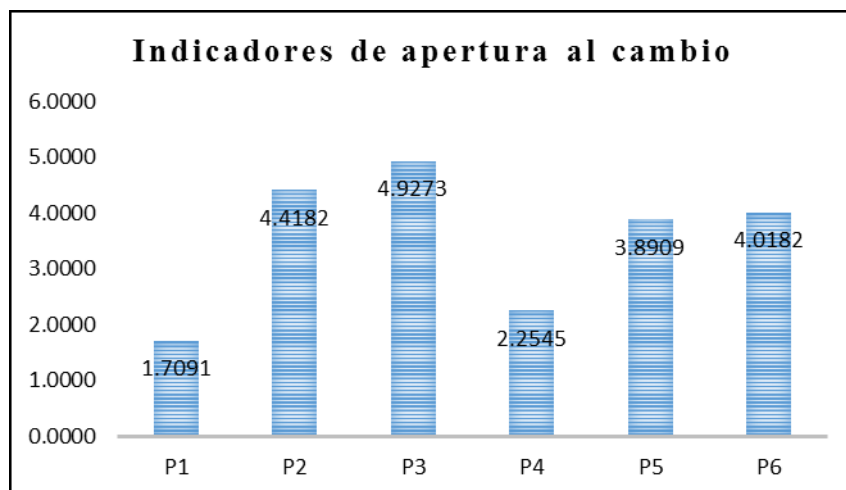


Figura 2 - Indicadores de Apertura al Cambio.

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

En relación al primero, se tiene un nivel “Secundario” esto porque el hospital promueve de forma permanente el trabajo en equipo no de forma individual. Respecto al segundo, se tiene un nivel “Medio”, porque regularmente los colaboradores manifiestan acciones creativas (nuevos métodos para ejecutar sus actividades), esto como consecuencia de que en su mayoría son generación Millennials que oscilan entre 18 a 39 años. En la tercera, se tiene un nivel “Dominante”, debido a que siempre están preocupados (as) por actualizarse, ya sea leyendo o asistiendo a cursos, con la finalidad de ser empleados (as) eficiente. En la cuarta, se observa un nivel “Secundario”, dado que los colaboradores rara vez caen en la monotonía, por lo mismo, de que la entidad tiende a rotar al personal entre las diferentes áreas. Seguidamente, se observa un nivel “Medio” de proactividad, esto se fundamenta en que el empleado(a) de manera frecuente contagia energía al equipo. Por último, también se tiene un nivel “Medio” debido a que el personal frecuentemente busca y acepta nuevos retos del trabajo.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 02: ANALIZAR EL NIVEL DE HEDONISMO HACIA EL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C. BAJO EL MODELO EVAT 30.

Tabla 13 - "Niveles de Hedonismo"

Niveles	Hedonismo
Secundario (Percentil 25)	Hasta 4
Medio (Percentil 50)	>4-4.4
Dominante (Percentil 75)	>4.4-5

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Tabla 14 - Nivel de "Hedonismo" (Media y Desviación Estándar)

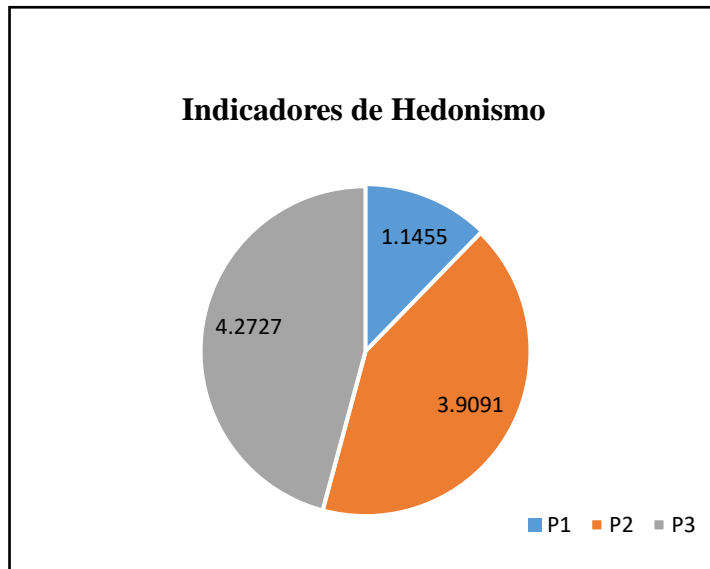
Nivel de Hedonismo	
Media	Desviación estándar
4.266	0.46243

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

La media de Hedonismo es de 4.266, significa que existe un nivel "Medio". Además, se tiene una desviación estándar de 0.46, lo que representa una tendencia a variar por debajo o por encima de esa valoración, si varía de forma negativa pasaría al nivel "Secundario" y por lo contrario al nivel "Dominante".

Seguidamente, se analizó los indicadores de esta dimensión para tener un mayor alcance del resultado anterior.



P1: Confort
P2: Laboriosidad
P3: Sociable

Figura 3 - Indicadores de Hedonismo.
Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

En relación al primero, se tiene un nivel “Secundario” debido a que en su mayoría los colaboradores consideran que el horario y el lugar, no son factores determinantes en un trabajo, esto manifiesta que evitan la zona de confort, prueba de ello también, es que el personal tiene menos de 5 años de tiempo de servicio, dado que tienden a buscar nuevas oportunidades de trabajo. Respecto al segundo, también se tiene un nivel “Medio” porque los colaboradores disfrutan las actividades que desempeñan (atención a los pacientes, ordenar historiales médicos, actividades de prevención, entre otros). Por último, también se tiene un nivel “Medio”, los colaboradores del Hospital Clínico Provida S.A.C, realizan regularmente vínculos de amistad y aceptación de grupo.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 03: ANALIZAR EL NIVEL DE AUTO-PROMOCIÓN HACIA EL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C. BAJO EL MODELO EVAT 30.

Tabla 15 - Niveles “Auto-promoción”

Niveles	Auto-promoción
Secundario (Percentil 25)	Hasta 4
Medio (Percentil 50)	>4 - 4.6
Dominante (Percentil 75)	>4.6 – 5

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Tabla 16 - Nivel de “Auto-promoción” (Media y Desviación Estándar)

Nivel de Auto-promoción	
Media	Desviación estándar
4.34	0.25979

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

La media de Auto-promoción en el Hospital Clínico Provida S.A.C , es de 4.34, esto de acuerdo a la tabla N°5 significa que existe un nivel “Medio”. Además, se tiene una desviación estándar de 0.25979, lo que representa que posee una tendencia a variar por debajo o por encima de esa valoración, si varía de igual forma permanece en nivel “Medio” en el Hospital Clínico Provida S.A.C.

Seguidamente, se analizó los indicadores de esta dimensión para tener un mayor alcance del resultado anterior.

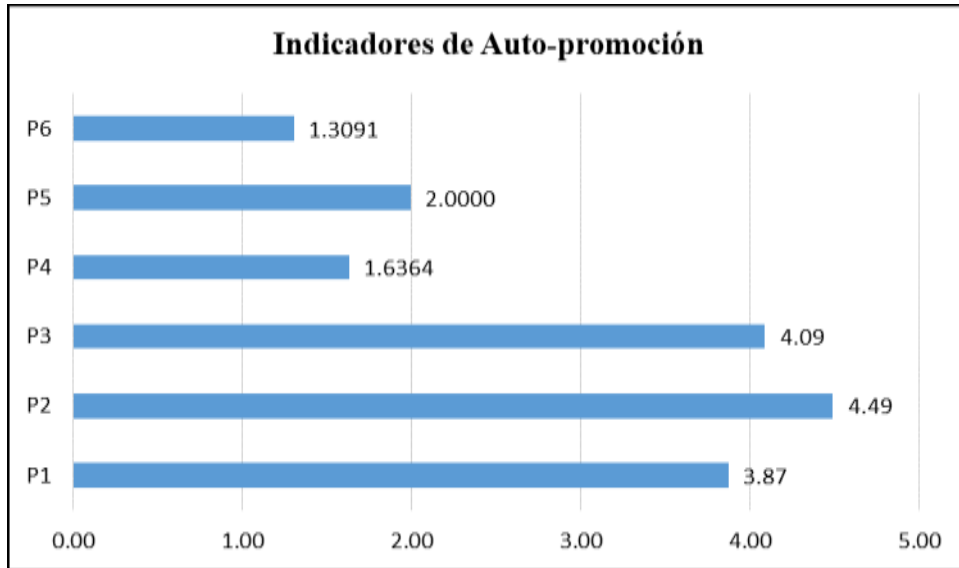


Figura 4 - Indicadores de Auto-promoción.

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

En relación al primer indicador se tiene un nivel “secundario” y respecto a los otros siguientes un nivel “medio”, porque los colaboradores del Hospital Clínico Provida S.A.C, buscan ser reconocidos y valorados ante sus compañeros, ya sea a través de logros académicos, desarrollo como persona (mayor sensibilidad humana) y como ciudadano (responsabilidad comunitaria). Seguidamente, en relación a los tres últimos indicadores, se tiene un nivel “secundario”, es decir una minoría de actitudes negativas, tales como; manipular a la gente, imagen de superioridad y considerar lo material muy importante, esto como resultado de querer sentirse con autoridad ante los demás (imponerse).

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 04: ANALIZAR EL NIVEL DE AUTO-TRASCENDER HACIA EL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C. BAJO EL MODELO EVAT 30.

Tabla 17 - Niveles “Auto-trascender”

Niveles	Auto-trascender
Secundario (Percentil 25)	Hasta 4.16
Medio (Percentil 50)	>4.16 - 4.65
Dominante (Percentil 75)	>4.65 - 5

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Tabla 18 - Nivel de Auto-trascender (Media y Desviación Estándar)

Media	Desviación estándar
4.3848	0.29896

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN: La media de Auto-promoción del Hospital Clínico Provida S.A.C , es de 4.38, esto de acuerdo a la tabla N°6 significa que existe un nivel “Medio”. Además, se tiene una desviación estándar de 0.29, lo que representa una tendencia a variar por debajo o por encima de esa valoración, si varía de forma negativa pasaría al nivel “Secundario” y por lo contrario al nivel “Dominante”.

Seguidamente, se analizó los indicadores de esta dimensión para tener un mayor alcance del resultado anterior.

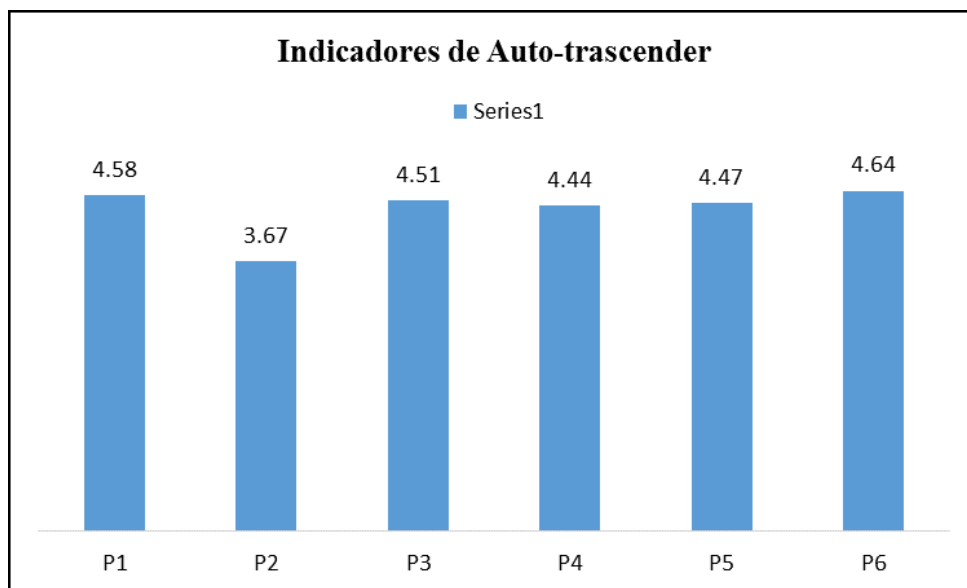


Figura 5 - Indicadores de Auto-trascender.

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

En relación al promedio de los indicadores se señala que existe un nivel “medio” con inclinación a la excelencia. Por lo mismo, que se reconoce que la gran mayoría de los colaboradores en el Hospital Clínico Provida S.A.C, es de un 55% las mujeres recalcan los valores de Solidaridad y Lealtad, por lo mismo, de que se tiene bastante predisposición de ayuda hacia los demás, el querer bienestar para todos y el ganarse la confianza- honestidad en el grupo.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 05: ANALIZAR EL NIVEL DE CONSERVACIÓN HACIA EL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C. BAJO EL MODELO EVAT 30.

Tabla 19 - Niveles “Conservación”

Niveles	Conservación
Secundario (Percentil 25)	Hasta 3.77
Medio (Percentil 50)	>3.77-4
Dominante (Percentil 75)	>4-5

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Tabla 20 - Nivel de Conservación (Media y Desviación Estándar)

Media	Desviación estándar
3.93	0.27866

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

La media de Conservación en el Hospital Clínico Provida S.A.C, es de 3.93, esto de acuerdo a la tabla N°7 significa que existe un nivel “Medio”. Además, se tiene una desviación estándar de 0.28, lo que representa una tendencia a variar por debajo o por encima de esa valoración.

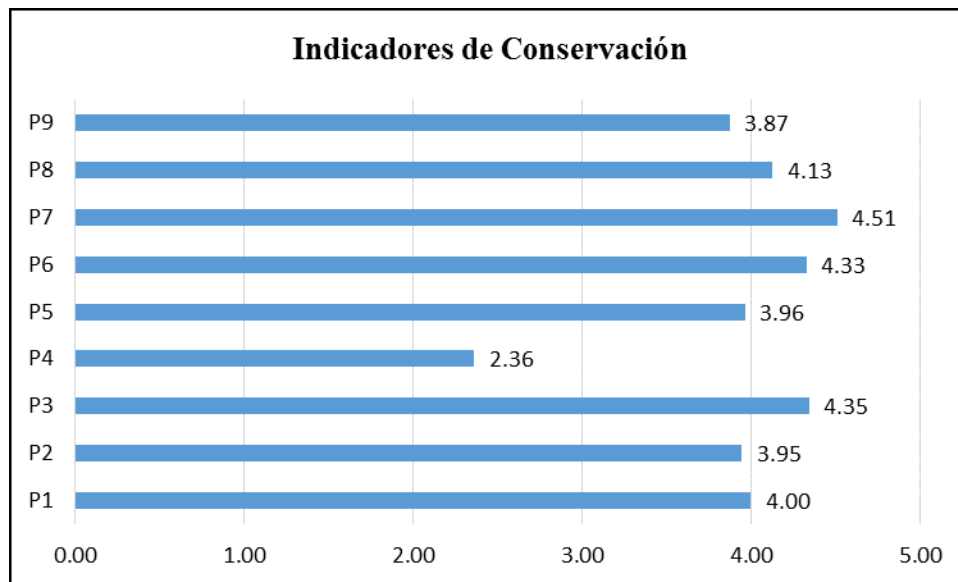


Figura 6 - Niveles de Indicadores de Conservación.

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

INTERPRETACIÓN:

En base a los indicadores, se precisa que la mayoría los colaboradores recalcan el valor de Estabilidad, por lo contrario, el valor Rutinario. Esto debido, a que su principal preocupación es sostener económicamente a su familia, estos en su mayoría tienen de dos a tres hijos, lo que evidencia una gran responsabilidad. Por otro lado, el ser metódico, puesto que ellos sí buscan nuevas formas para trabajar, y esto porque en un 67% los colaboradores del Hospital Clínico Provida S.A.C, se encuentran en la generación Millennials hasta la “Y”, lo que se le caracteriza como un grupo que evita lo rutinario para optar por lo innovador.

B) PROPUESTA

En base a los resultados evidenciados mediante el modelo EVAT-30, se procedió a analizar dicha información en relación con las funciones y competencias según los perfiles de puestos de la clínica.

A continuación, se muestran los perfiles de los puestos:

a) Médico:

- **Función:** Brindar atención médica integral por medios clínicos y quirúrgicos, tanto generales como altamente especializados, a pacientes, de acuerdo a guías y procedimientos establecidos, para la recuperación oportuna de la salud.
- **Competencias:** Adaptabilidad, análisis, atención, control, creatividad, innovación, planificación, autocontrol, comunicación verbal, cooperación y actitud para ejercer la docencia.

b) Obstetra:

- **Función:** Brindar atención obstétrica e integral a la mujer durante el periodo preconcepcional, concepcional y postconcepcional de acuerdo a las guías y procedimientos establecidos, para la recuperación oportuna de la salud y evitar complicaciones.
- **Competencias:** Adaptabilidad, análisis, atención, control, creatividad, innovación, planificación, autocontrol, comunicación verbal, cooperación y actitud para ejercer la docencia.

c) Enfermero:

- **Función:** Organizar y brindar cuidados de enfermería al paciente de acuerdo a las guías y procedimientos establecidos para una atención oportuna e integral.
- **Competencias:** Adaptabilidad, análisis, atención, control, creatividad, innovación, planificación, autocontrol, comunicación verbal, cooperación y actitud para ejercer la docencia.

d) Psicólogo:

- Función: Brindar atención psicológica especializada a pacientes que son atendidos en el departamento de Psicología mediante intervenciones psicoterapéuticas individuales y grupales.
- Competencias: Adaptabilidad, análisis, atención, control, creatividad, innovación, planificación, autocontrol, comunicación verbal, cooperación y actitud para ejercer la docencia.

e) Trabajador social:

- Función: Brindar atención social a los usuarios de acuerdo a las guías y procedimientos establecidos para mejorar la calidad de atención y bienestar de los mismos.
- Competencias: Adaptabilidad, análisis, atención, control, creatividad, innovación, planificación, autocontrol, comunicación verbal, cooperación y actitud para ejercer la docencia.

f) Director administrativo:

- Función: Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de la clínica utilizando herramientas tecnológicas y de la comunicación con alta eficiencia y capacidad en la solución de problemas.
- Competencias: Trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, liderazgo, responsabilidad.

g) Director de finanzas:

- Función: tiene como responsabilidad principal organizar y dirigir las actividades financieras, de la organización. Informar sobre el comportamiento de los recursos y obligaciones institucionales
- Competencias: Alta capacidad de análisis y de síntesis, excelente comunicación oral y escrita, excelentes relaciones interpersonales, capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo, poseer cualidades de Liderazgo y Motivación,

capacidad para Gerenciar, capacidad de Negociación, eficiente administración del tiempo.

h) Técnico en servicios generales:

- Función: Efectuar actividades técnicas de servicios generales de acuerdo a procedimientos establecidos, para asegurar las necesidades y el buen funcionamiento de las instalaciones del hospital.
- Competencias: Adaptabilidad, análisis, atención, control, creatividad, innovación, planificación, autocontrol, comunicación verbal y cooperación.

i) Recepcionista:

- Función: Recibir, registrar, clasificar y distribuir la correspondencia interna y externa. Asistir a la Dirección Ejecutiva y diferentes gerencias en las labores secretariales.
- Competencias: Uso de computadoras, uso de máquina de escribir, uso de fax, uso de fotocopidora, buen trato en la atención al público, discreción.

De todos los puestos, se logró evidenciar que las competencias generales que se requieren para laborar en la clínica son las siguientes:

Adaptabilidad, Análisis, Atención, Control, Creatividad , Innovación , Planificación , Autocontrol , Comunicación verbal y escrita , Cooperación , Liderazgo , Responsabilidad.

Tabla 21 - SemafORIZACIÓN de indicadores de EVAT-30.

Superación	Amabilidad	Sistematizado	Estabilidad	Integridad	Creatividad
Dominante	Dominante	Dominante	Dominante	Dominante	Medio
Proactividad	Competitividad	Laboriosidad	Sociable	Ejemplar	Reconocimiento
Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
Solidaridad	Humanitarismo	Igualdad	Altruismo	Veracidad	Lealtad
Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
Disciplinado	Sensatez	Respeto	Integración	Individualismo	Emprendedor
Medio	Medio	Medio	Medio	Secundario	Secundario
Confort	Éxito	Autoritarismo	Superioridad	Materialista	Rutinario
Secundario	Secundario	Secundario	Secundario	Secundario	Secundario

Fuente: Development and validation of the Work Values Scale EVAT 30, Aciérnaga y Gonzáles (2000).

Los indicadores EVAT-30 se sanforizaron de la siguiente forma:

En comparación con los indicadores EVAT-30, se logró alinear las competencias de la siguiente forma con la finalidad de determinar aquellos valores que deberían de ser dominantes y se encuentran en una escala de “medio” o “secundario”:

Tabla 22 - Semaforización de indicadores de EVAT-30 alineadas a competencias laborales que fueron identificadas en Clínica Provida S.A.C.

Competencia	EVAT-30	Estado
Adaptabilidad	≠Rutinario	Cumple
	Proactividad	Mejorar
Análisis	Sensatez	Mejorar
	Veracidad	Mejorar
Atención	Sociable	Mejorar
	Amabilidad	Cumple
Creatividad	Creatividad	Mejorar
Innovación	Competitividad	Mejorar
Planificación	Sistematizado	Cumple
Autocontrol	Disciplinado	Mejorar
	Integridad	Cumple
Comunicación verbal y escrita	Sociable	Mejorar
	≠Individualismo	Cumple
Cooperación	≠Autoritarismo	Cumple
	≠Superioridad	Cumple
Liderazgo	≠Éxito	No cumple
	≠Emprendedor	No cumple
Responsabilidad	Lealtad	Mejorar
	Respeto	Mejorar

Fuente: Encuesta realizada al Hospital Clínico Provida S.A.C – 2018.

Dado que se evidencia que existe cierta discrepancia entre los valores que se poseen actualmente y los deseados, se realiza la siguiente propuesta para poder mejorar en dicho aspecto.

a) Proactividad:

Es dicha actitud que le permite a la persona asumir pleno control de su conducta de manera activa. Es decir, significa que la persona toma la iniciativa, se anticipa a los hechos, es responsable de las consecuencias de sus actos y decide cada momento. (Ferro Veiga, 2020)

Según Ferro (2020), las empresas deben favorecer la proactividad de sus empleados de la siguiente forma:

- Involucrar a los trabajadores tanto en las metas como objetivos empresariales.
- Ser receptivos a las ideas y sugerencias de mejoras.
- Animar a los trabajadores a que pierdan el miedo a errar.
- Darle cierta libertad de actuación a sus trabajadores.
- Favorecer la comunicación empresarial.
- Creando espacios de creatividad.

b) Sensatez:

Según Sánchez (2019), es necesario que todo personal tenga la capacidad de tomar decisiones acertadas, es por ello que a los trabajadores se les debe de ayudar a encontrar el punto de equilibrio entre sus emociones y su visión, puesto que, de no ser así podrían darse caso de decisiones extremistas, tomadas desde un punto de vista absolutista y guiadas por emociones negativas tales como la frustración, rabia, etc.

c) Veracidad:

Según David Weedmark, si bien es cierto decir la verdad es algo que no siempre es fácil, pero se les debe de enseñar a los trabajadores los beneficios de ser veraces en el trabajo. Las empresas deben de brindar charlas a sus trabajadores en las que se les muestre cómo el decir mentiras influye directamente en la construcción de una reputación que a futuro de ser errónea le cerrará las puertas en más de un lugar. Además, es necesario que se les inculque que la mentira es sinónimo de ineficiencia puesto que rompe relaciones entre los trabajadores, clientes e incluso afecta la comunicación con sus jefes.

d) Sociabilidad:

Cabello (2017) indica que se deben de llevar a cabo talleres que permitan a los encargados de las distintas áreas trabajar en equipo lo cual conllevará en que socialicen y se conozcan en un

ambiente más distendido. También es necesario que se lleven a cabo sesiones periódicas con el psicólogo para asegurar que la comunicación es positiva y flexible en lugar de agresiva o impositiva. Finalmente, se aconseja que se brinden capacitaciones de oratoria que permitan al empleado perder el temor a hablar en público.

e) Creatividad:

Es aquella capacidad que permite a la persona superar el dominio de lo ya existente, es decir dar soluciones innovadoras, no necesariamente extravagantes a una dificultad para los que muy pocos encuentran una solución. (Ferro Veiga, 2020).

Según Schnarch (2008), las empresas deben de apoyar las iniciativas de los empleados, motivar su espíritu creador y reconocer adecuadamente a aquellos trabajadores que demuestran poseerlo. Además, deben de valorar y tomar en cuenta todas las aportaciones. Para lograr ello se recomienda poner en marcha las siguientes acciones:

- Generar retos que permitan enfocar la creatividad.
- Capacitar a los trabajadores para que aprendan a pensar “fuera de la caja”.
- Dotar a los puestos de mayor autonomía y capacidad de decisión.
- Implementar la filosofía del coworking.
- Promover la diversidad de género, etnias, origen, creencias, etc.
- Premiar las iniciativas.

f) Emprendimiento, deseo por el éxito y competitividad:

Según Howard Wilson, psicólogo estadounidense, para poder alimentar estos valores es necesario que la empresa satisfaga 5 necesidades básicas de todo hombre. Las cuales son:

- Necesidad de pertenecer a algo: es necesario que el trabajador se sienta parte de la empresa y no solo un trabajador más. Para ello es necesario que la empresa lleve a cabo actividades de confraternidad.
- Necesidad de dignidad: “el trabajo dignifica” es por ello que las empresas deben de crear un correcto clima laboral para que sus trabajadores den todo de sí.
- Necesidad de seguridad: las empresas deben de ofrecer a sus trabajadores un sueldo justo junto con un puesto seguro; además de brindarles la oportunidad de expresarse libremente.

- Necesidad de perfeccionamiento: imponer metas u objetivos en conjunto permitirá que el trabajador sienta que está mejorando, además de fortalecer el sentido de permanencia.
- Necesidad de poder creador: de la mano con la seguridad, las empresas deben de permitirle a sus trabajadores crear e innovar, brindar sugerencias que permitan mejorar procedimientos y técnicas.

g) Disciplina:

Según Alache (2017), no solo basta con contar con reglamentos si su contenido no es conocido y comprendido por los trabajadores. Es necesario por ello que se gestione la disciplina laboral y así se logre el cumplimiento tanto de los deberes como de las obligaciones. Para ello, Alache recomienda las siguientes cuestiones a considerar:

- Tanto las gerencias como las jefaturas deben de estar al tanto de las faltas más recurrentes y cómo se lograron manejar dichos conflictos.
- Hacer un listado de las faltas en orden de gravedad y predefinir sus sanciones correspondientes.
- Puesto que es común que los procedimientos de investigación de faltas se retrasen en más de una ocasión, se deben de elaborar manuales con los pasos a seguir, plazos, modelos de preparación de informes y medios de pruebas admisibles.
- El personal de gestión disciplinaria debe de ser capacitado no solo para manejo de personal sino además para que se encuentre alineado con las normas de la empresa y sepa cuáles son los conflictos internos más frecuentes.

h) Lealtad y respeto:

Michalowiz expresa que los secretos para que se fomente la lealtad con y para los trabajadores son:

- **Reciprocidad:** es decir, si pedimos que nuestros empleados den la cara por nosotros, nosotros debemos dar la cara primero por ellos y para lograr esto debemos de considerar su bienestar nuestra prioridad. Es cierto que el dinero puede ser de gran ayuda en este caso, pero solo a corto plazo; es por ello, que se deben de implementar estrategias de justa promoción, incentivos extra salariales, reconocimiento, etc.
- **Sencillez:** si bien es cierto el líder puede ser considerado como una persona intocable, pero para conseguir la lealtad de su equipo, es necesario que éste se esfuerce en facilitar el trabajo de los demás y trabaje con ellos y no ellos para él.
- **Comunicación:** es siempre necesario que la comunicación sea transparente, por ello se les debe de hacer saber desde un inicio las metas de la empresa, además de ofrecerles un constante feedback sobre el desarrollo de sus funciones.

De todo lo mencionada, se crean estos pasos generales a seguir para poder potenciar todos los valores requeridos:

1. Pequeñas reuniones:

Al inicio de cada día, los jefes de cada área se deberán de reunir con su personal a cargo para poder tener una corta charla sobre lo que se espera del día, los casos que se encuentran llevando actualmente y si es que alguno requiere alguna ayuda. Estas charlas no solo tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio brindado a los pacientes sino además potenciar la proactividad, veracidad y la sensatez del personal.

2. Programas deportivos:

Una vez al año, la clínica deberá de organizar un torneo deportivo que permita la integración de todas las áreas y colaboradores de éstas. Claro está que deberá de ser un torneo en más de una fecha puesto que todos los médicos, enfermeros y responsables en general no pueden abandonar sus puestos al mismo tiempo. Gracias a este torneo la clínica logrará potenciar valores tales como la sociabilidad, la lealtad y el respeto.

3. Brainstorm:

Una vez cada trimestre, los administrativos se deberán de reunir junto con los jefes de áreas para poder plantear los problemas más relevantes que han encontrado cada uno en sus áreas respectivas. Dicha información es la que han podido recoger de las pequeñas reuniones diarias que han venido teniendo con sus equipos. Una vez planteados los problemas se seleccionarán los 3 más resaltantes y se procederá a llevar a cabo una lluvia de ideas que involucre a todos y permita hallar soluciones rápidas y factibles. Gracias a esta dinámica se podrá potenciar la creatividad, veracidad, emprendimiento, deseo por el éxito y competitividad.

4. Capacitaciones:

Si bien es cierto, muchas veces no es posible que se mantenga a todo el personal en constante capacitación, pero lo que sí es posible es premiar a aquellos que están desarrollándose de la mejor forma. Es por ello que una vez cada semestre la clínica seleccionará a los dos mejores colaboradores y los premiará con alguna capacitación que les permita desenvolverse en su cargo de una mejor forma. Gracias a esta estrategia se podrá potenciar valores tales como la disciplina y la proactividad.

5. Mensajes motivadores:

Al inicio de cada mes se les entregará pequeños papeles con mensajes motivacionales a todos los trabajadores de la clínica con la finalidad de recordarles lo importantes que son para ésta y potenciar lo que es la autoestima, confianza y por ende el deseo por el éxito y la proactividad.

C) DISCUSIÓN:

En relación al objetivo general del presente estudio, los resultados indicaron que existe un nivel medio en las 5 dimensiones de valores (tabla n°10) que expone Schwartz en su modelo EVAT 30, los mismos que son; apertura al Cambio, Hedonismo, Autopromoción, Auto-trascender y Conservación.

Entre estas dimensiones, predominan Auto-trascender, Hedonismo y Conservación, dado que representan el 63.6%, 65,5% y 43.6% respectivamente del personal asistencial del Hospital Clínico Provida S.A.C, que practica estos valores en el trabajo. Seguido de esto, están Apertura al cambio con 40% y Autopromoción con 38.2%. Esto significa que tanto los valores grupales (Auto-trascender y Conservación) como individuales (Hedonismo, apertura al cambio y Autopromoción) son importantes para ellos. Para profundizar en cada una de ellas, es necesario abarcar los objetivos específicos que se plantea esta investigación, con la intención de contrastar estos hallazgos con otros estudios:

En referencia al primer objetivo, que es determinar el nivel de apertura al cambio del Hospital Clínico Provida S.A.C , se encontró una media de 4,3, que de acuerdo a la escala de valores (tabla N°1) está en un nivel “medio”, esto debido a una regular iniciativa y predisposición que tienen los trabajadores para ayudar activamente a sus compañeros, además se preocupan por actualizarse, ya sea leyendo o asistiendo a cursos con la finalidad de ser un empleado eficiente. Por ello, (Miguel, 2008), señala que el aprendizaje continuo y la capacidad de adaptación a nuevas circunstancias serán cada vez más necesarios en el contexto de un mercado laboral fluido y variable, debido a los propios cambios generados por el desarrollo tecnológico y la globalización. Esta realidad, guarda relación con el estudio de Rodríguez y Romo (2013), aquellos que señalan que este valor abarca los valores organizacionales con predisposición hacia la flexibilidad y se encuentra posicionado opuestamente a la cultura organizacional de mercado y jerárquica. De igual forma, con la investigación de (Gordillo, 2017), quién señala que los colaboradores son enemigos de la monotonía, dado que buscan emprender con nuevos proyectos para darle variedad a su trabajo como se nota en el Hospital Clínico Provida S.A.C.

En cuanto al segundo objetivo, que es determinar el nivel de hedonismo hacia el trabajo del Hospital Clínico Provida S.A.C, se halló una media de 4,26, lo que significa que se encuentra en un nivel “medio” según la tabla n°1. Esta situación guarda similitud con la investigación de Badillo, López y Ortiz (2012), aquellos que obtuvieron entre los valores más primordiales a este valor, puesto que en su mayoría los trabajadores disfrutaban mucho de su trabajo (autorrealización), así como el relacionarse con las personas (sociabilizarse) durante su jornada y salir de su zona de confort. Por ello, Sandoval (2012), precisa que trabajar con sentido, más aún, vivir con sentido, es una condición clave de efectividad y bienestar en nuestra vida laboral y personal. Por otro lado, (Álvaro Estramiana et al., 2013), sin una adecuada socialización (no sólo laboral, sino familiar, amical) se producirán mucho desajustes e incongruencias que no hacen más que desestabilizar a la persona y, por tanto, a la sociedad en general. Por último, Carriel, (2008) supone arriesgarse a hacer cosas que nunca han hecho, o mejor, cosas que nunca hubieran imaginado hacer, les permite crecer y aprender de ellos mismos y de los demás, así mismo, libera su creatividad y potencia su autoestima.

En relación al tercer objetivo, que es determinar el nivel de Autopromoción en el Hospital Clínico Provida S.A.C, se encontró una media de 4.34, que en base a la tabla n°1 pertenece al nivel “medio”. Esto difiere con la investigación de Quintana (2016), quien señala que este valor a través de autoridad y logro, es menos importante para el personal de enfermería por una falta de motivación para superarse y por ende mejorar la calidad en la atención. De acuerdo con (Taboada, 2005) cada persona tiene un poco de las tres, por tanto, trabajar no sólo es motivado por la percepción de dinero, sino también por el interés intrínseco del logro personal que implica, el reconocimiento de los superiores, para asociarse productivamente con otros y para procurar la protección de la propia familia. De igual forma, este análisis discrepa del estudio de Aguilar, Calvo y García (2007), quienes señalan que este valor individual está por encima de los otros, dado que está relacionado con la autoridad/poder, la tradición y el logro, aquellos que están en contraposición de los valores vinculados con la benevolencia y el universalismo (valores grupales).

Respecto al cuarto objetivo, que es determinar el nivel de Auto- trascendencia en el Hospital Clínico Provida S.A.C, se observó una media de 4.38, esto de acuerdo a la tabla n°1, significa que existe un nivel “medio”. Por lo mismo, de que los empleados tienden ayudarse entre sí (Solidaridad), buscan el progreso de cada uno para un bienestar común (Humanitarismo), luchan para que todos reciban el mismo trato (Igualdad) y se ganan la confianza de sus compañeros siendo leales y honestos (Lealtad). Cornejo (2011) Todos los seres humanos tienen la necesidad de realizarse, de ser algo en la vida y de trascender, cuando un trabajador no encuentra ninguna razón de trascendencia en su trabajo no logrará una felicidad plena. Esta realidad guarda similitud con la investigación de Marmolear y Expósito (2017), quienes señalan que este valor se da porque los valores se encuentran más allá de la persona (trascendencia), es decir, se pone el acento en los demás; se trata de valores predominantemente sociales centrados en la benevolencia y el universalismo.

En referencia al último objetivo, que es determinar el nivel de Conservación del Hospital Clínico Provida S.A.C, se obtuvo una media de 3.93, que de acuerdo a la tabla n°1, se señala que existe un nivel “medio”. Este estudio, se relaciona con Gordillo (2017), quien señala que esto se debe a que regularmente respetan las costumbres y tradiciones que se siguen en su trabajo, de igual forma las reglas y procedimientos.

Seguidamente, cabe precisar la relevancia de este instrumento EVAT-30 para el área de recursos humanos, específicamente para diagnosticar sobre los perfiles de los valores de los trabajadores actuales y potenciales, quienes son el reflejo de la cultura organizacional (Arciniega & González, 2000). Respaldo de esto, es el estudio de Didier (2018), quién evalúa el aspecto psicométrico de la variable “Valores”, concluyendo que instrumento es útil y confiable, ya que permite al área de recursos humanos conocer los problemas existentes, así como la cultura en los colaboradores, sus características y fidelización de ellos en la organización.

V. Conclusiones

El Autopromoción, Auto-trascender y Conservar. Las mismas que presentan un nivel “medio” en cada una de ellas, producto de esto se afirma que también a nivel general en el Hospital Clínico Provida S.A.C. nivel de valores hacia el trabajo que posee el personal asistencial del Hospital Clínico Provida S.A.C está comprendido en estas 5 dimensiones; Apertura al cambio, Hedonismo,

El nivel de apertura al cambio del Hospital Clínico Provida S.A.C, es de 4.30, que de acuerdo a la escala de valores (tabla N°1) está en un nivel “medio”, esto debido a la buena iniciativa y predisposición que tienen los trabajadores para ayudar activamente a sus compañeros, además de preocuparse regularmente por actualizarse, ya sea leyendo o asistiendo a cursos con la finalidad de ser un empleado eficiente.

El nivel de hedonismo hacia el trabajo en el Hospital Clínico Provida S.A.C, es de 4.26, lo que significa que se encuentra en un nivel “medio” según la tabla n°1, puesto que en su mayoría los trabajadores disfrutan mucho de su trabajo (autorrealización), así como el relacionarse con las personas (sociabilizarse) durante su jornada y salir de su zona de confort.

El nivel de Autopromoción en el Hospital Clínico Provida S.A.C, es de 4.34, que en base a la tabla n°1 pertenece al nivel “medio”. Esto en consecuencia de que les interesa que sus compañeros de trabajo, familiares y amigos reconozcan y valoren sus logros, por lo contrario, mantener una imagen de superioridad ante los demás en cuanto a logros y bienes adquiridos.

El nivel de Auto- trascendencia, es de 4.38, esto de acuerdo a la tabla n°1, significa que existe un nivel “medio”, dado que los empleados tienden ayudarse entre sí (Solidaridad), buscan el progreso de cada uno para un bienestar común (Humanitarismo), luchan para que todos reciban el mismo trato (Igualdad) y se ganan la confianza de sus compañeros siendo leales y honestos (Lealtad).

El nivel de Conservación del Hospital Clínico Provida S.A.C, es de 3.93, que según la tabla n°1 está en un nivel “medio”, debido a que regularmente respetan las costumbres y tradiciones que se siguen en su trabajo, de igual forma las reglas y procedimientos.

Entre las dimensiones de EVAT 30, predominan Auto-trascender (4.38), Hedonismo (4.26) y Conservación (3.93), dado que representan el 63.6%, 65,5% y 43.6% respectivamente del

personal Asistencial que practica estos valores en el trabajo. Seguido de esto, están Apertura al cambio con 40% y Autopromoción con 38.2%, respectivamente, en el Hospital Clínico Provida S.A.C. Lo que significa, que tanto los valores grupales (Auto-trascender y Conservación) como individuales (Hedonismo, apertura al cambio y Autopromoción) son importantes para ellos en el Hospital Clínico Provida S.A.C.

Entre las dimensiones de EVAT 30, Apertura al cambio y Autopromoción, son las de menor aplicación, representando el 40% y 38.2%, respectivamente en el Hospital Clínico Provida S.A.C. Lo que significa, que los valores individuales requieren de un mayor refuerzo a diferencia del grupal del Hospital Clínico Provida S.A.C.

Finalmente, se confirmó que existieron discrepancias entre los distintos aspectos o componentes de los valores (cognitivo, afectivo y conductual). Este instrumento evaluó los aspectos cognitivos de los valores, dado que los aspectos afectivos y conductuales se analizaron al efectuar la comparación de estos resultados con los funciones y competencias según los perfiles de puestos de la misma clínica.

VI. Recomendaciones

De los resultados obtenidos, se expone las siguientes sugerencias:

- Es necesario que el personal sea sensibilizado en base a los resultados obtenidos según el modelo EVAT-30 y que no sea solo de conocimiento de las gerencias puesto que si no se difunden no existirá una mejora interna.
- Se deberán de llevar a cabo talleres, capacitaciones, cursos y sesiones de orientación que le permitan al trabajador mejorar, potenciar o mantener los valores con los que ya cuenta o con los que debería de contar según lo propuesto.
- Si bien es cierto el modelo EVAT-30 ha podido brindar una idea de la situación actual de los valores de los trabajadores de la clínica, es necesario que se profundice en ellos haciendo uso de otros modelos más complejos tales como el modelo Hofstede o los trabajos de Ronald Fischer.

VII. Lista de Referencias

- Álvaro Estramiana, Garrido Luque, Ramirez Dorado, Vieira Severino, Jiménez Burrillo, Agulló Tomás, Carabaña Morales y Sánchez Moreno. (2013). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=0mfGAgAAQBAJ&pg=PT203&dq=Sin+una+adecuada+socializaci%C3%B3n+\(no+s%C3%B3lo+laboral,+sino+familiar,+amical\)+se+producir%C3%A1n+muchos+desajustes+e+...&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAg_ali6PjAhWrrVkKHQjgAbUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Sin%20una%20adecuada%20socializaci%C3%B3n%20\(no%20s%C3%B3lo%20laboral%2C%20sino%20familiar%2C%20amical\)%20se%20producir%C3%A1n%20muchos%20desajustes%20e%20...&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0mfGAgAAQBAJ&pg=PT203&dq=Sin+una+adecuada+socializaci%C3%B3n+(no+s%C3%B3lo+laboral,+sino+familiar,+amical)+se+producir%C3%A1n+muchos+desajustes+e+...&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAg_ali6PjAhWrrVkKHQjgAbUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Sin%20una%20adecuada%20socializaci%C3%B3n%20(no%20s%C3%B3lo%20laboral%2C%20sino%20familiar%2C%20amical)%20se%20producir%C3%A1n%20muchos%20desajustes%20e%20...&f=false).
- Arratia, F. (2005). Aspectos éticos vulnerados en situaciones de violencia: su importancia en la formación de enfermería. *Invest Educ Enferm* 23(2):104-116. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1052/105215403009.pdf>
- Aguilar-Luzón, Ma del Carmen, Calvo-Salguero, Antonia, & García-Hita, Miguel Ángel. (2007). *Valores laborales y percepción del estilo de liderazgo en personal de enfermería*. *Salud Pública de México*, 49(6), 401-407. Recuperado en 25 de junio de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000600006&lng=es&tlng=es.
- Badillo, L., López-Castellano, L. y Ortiz-Ramírez, M. (2012). *Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería*. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2012/eim122c.pdf>.
- Didier Nicolás. (2018). *EVAT 30. Un análisis de invarianza*. *Revista Iberoamericana de Psicología, Volumen 11*, 50-60.
- Díaz Flores, Martha, Castro Ricalde, Diana Margarita, & Cuevas Jaimes, Brenda Lizeth. (2012). *Valores profesionales de enfermería: Una mirada hacia la formación en la Educación Superior*. *Humanidades Médicas*, 12(2), 289-299. Recuperado en 25 de junio de 2018, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202012000200011&lng=es&tlng=es.

Calvo A (2002). *El significado del trabajo desde la perspectiva de las diferencias de sexo. El modelo del género, el modelo del trabajo y el modelo integrado (Tesis Doctoral (no publicada). Universidad de Granada).*

Carril Javier. (2010). *Zen coaching: Un nuevo método que funde la cultura oriental y occidental para potenciar al máximo tu vida profesional y personal.* Madrid - Buenos Aires - México y Bogotá.: Diaz de Santos.
https://books.google.com.pe/books?id=_2fLVpPt8c0C&pg=PA159&dq=zona+de+confort+del+profesional+es+important&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiK9JDHjqPjAhVnw1kKHfUzBhkQ6AEIOTAD#v=onepage&q=zona%20de%20confort%20del%20profesional%20es%20important&f=false

Cayón, A. & Perez, E. (2008) Structure of Values of Schwartz in the Manager Private's University. *Revista de Estudios Interdisciplinados en Ciencias Sociales. Venezuela*

García, J., Medina, E. y Dutschke, G. (2010). *Una revisión exploratoria del modelo de Schwartz.* Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/6552306.pdf>

Gordillo, M. (2017). *Estudio de valores hacia el trabajo de los colaboradores administrativos de una Universidad Particular bajo la EVAT30, Chiclayo 2016 (Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo).* Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/835/1/TL_GordilloDiazIvettMariela.pdf

Hermoza Yañez (2018). *Cultura organizacional y el Compromiso laboral en los trabajadores de la oficina de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Lima, 2017.* 31 de agosto 2018, de Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo Sitio web: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22484/Hermoza_YMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jung, D. y Avolio, B. (2000). Opening the black box: An experimental investigation of the mediating effects of trust and value congruence on transformational and transactional leadership. *Journal of Organizational Behavior*, 21(8): 949-964.

Komblit, A. (1994). *Vigencia del concepto de valor en las ciencias sociales*. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Marsollier R. y Expósito E. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa y Humanismo*, VOL XX, 29-50.

Oficina de Atención a la Ciudadanía. Madrid Salud. (2016). *Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los y las usuarias de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) al realizar una Sugerencia, Reclamación y/o Petición de Información (SyR)*. Año 2016, de Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid Sitio web: <https://datos.madrid.es/portal/site/egob/menuitem.3efdb29b813ad8241e830cc2a8a409a0/?vgnextoid=1b36be10e83ec510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=374512b9ace9f310VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnnextfmt=default>

Peralta, S. (2016). *Percepción que tienen los pacientes y familiares sobre los valores que proyecta el personal de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4746/Peralta_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Poletti, Rosette (1983). De la nécessité de reparler des valeurs professionnelles.

Journées de Perfectionnement: Valeurs, identité et pratiques infirmières. pp.76-

97. Paris: Centre Chrétien des professions de Santé.

Quintana, C. (2016). *Estilos de liderazgo y valores laborales en enfermeras del Hospital José Agurto Tello de Chosica, Lima, 2016*. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/690/Carmen_Tesis_Maestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramió, A. (2005). *Valores y actitudes profesionales Estudio de la práctica profesional enfermera en Catalunya (Tesis posgrado, Universidad de Barcelona, Barcelona, Catalunya)*. Recuperado de

https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2867/ARJ_TESIS.pdf

Rodríguez, C. y Romo, L. (2013). *Relación entre Cultura y Valores Organizacionales*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4425550>

Rokeach, M. (1982). *The Nature of human values and value systems*, Published

Doctoral Dissertation. *Wardeleer als tekeuvan een gese cularisserde samenleving?*

En Hermeneustische Stuie. K.V. Leuven. Faculty of Theology, 2 vol. LVI- 557.

Sandoval Precht. (s.a). *Crear valor con las personas*. s.l: Aguilar.

<https://books.google.com.pe/books?id=GRlc7YM-qlQC&pg=PT20&dq=sentido+de+trabajar&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjC4IGNgKLjAhVIqlkKHxzFDv84ChDoAQg5MAM#v=onepage&q=sentido%20de%20trabajar&f=false>

Sills, D. (1977). *Enciclopedia Internacional de las ciencias sociales* Madrid:Aguilar.

Schwartz, S. (1990). Individualism-collectivism: Critique and proponed re-. *finemets. Journal of Cross-cultural Psychology, 21, 139-157*

Schwartz, S. (1992). Universals in the content and structure of values: Theory and empirical tests in 20 countries. En M. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology (Vol. 25, pp. 1-65)*. New York: Academic Press.

Schwartz, S. (1994). Beyond Individualism/Collectivism: New cultural dimensions of values. En U. Kim, H.C. Triandis, C. Kagitcibasi, S-C. Choi, & G. Yoon (Eds.), *Individualism and collectivism: Theory, method and applications (pp. 85-119)*. Newbury Park, CA: Sage.

Schwartz, S. (1994). Studying human values. En A.M. Bouvy, P. Boski, P. Schmitz, & F. Van de Vijver (Eds.). *Journeys into Cross-Cultural Psychology (pp. 239-254)*. Lisse: Swets & Zeitlinger

Schwartz, S. (1994). Are there universal aspects in the structure and contents of human values?
Journal of Social Issues, 50, 19-45.

Taylor (1989) *Fundamentals of Nursing. The art and science of Nursing care*, EEUU:

Sipprucott

Tamayo A. (1999). *Valores y clima organizacional. En MG de Paz y A Tamayo (coords.): Escola, Saúde e Trábalo. 241-269.* Brasilia: Editora UnB.

Villegas, M. (2016). Apertura al cambio. Recuperado de

<http://miradasencilla.blogspot.pe/2012/01/apertura-al-cambio.html>

VIII. Anexos

Anexo 1 - Encuesta de Estudio de Valores del Hospital Clínico Provida S.A.C

ENCUESTA SOBRE EL ESTUDIO DE VALORES DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C, BAJO EL MODELO EVAT 30.

SCHWARTZ, 2001



Sexo: Masculino / Femenino. EDAD (1) 20 a 29 años (2) 30 a 39 años (3) 40 a 49 años (5) 50 a 59 años (5) 60 a más años	Fecha de encuesta: ____ / 11 / 2018.
ÁREA: 1. Administración 2. Admisión 3. Emergencia 4. Sala de operaciones 5. Laboratorio 6. Mantenimiento 7. Seguridad 8. Médico en Consultorio	Estado civil: (1) Soltero(a) (2) Comprometido (3) Casado(a) (4) Divorciado(a) (5) Viudo(a) Carga familiar: () No tengo hijos () 1 hijo () 2 hijos () 3 hijos () 4 hijos Tiempo en la empresa: (1) Menos de 1 año (2) De 1 a 2 años (3) De 2 a 3 años (4) De 4 a 5 años (5) Más de 5 años
ESPECIALIDAD: 1. Medicina Interna 2. Traumatología 3. Cirugía general 4. Dermatología 5. Oftamología 6. Medicina Intensivista 7. Anestesiología 8. Pediatría	

- Soy Celia Sofía Dávila Núñez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy realizando una encuesta relacionado con el “Estudio de Valores del personal del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C” en la ciudad de Chiclayo.

INSTRUCCIONES:

1. Seguidamente describiré brevemente algunas personas. Por favor, lea cada descripción y piense en qué medida se parece o no a usted cada una de esas personas. Ponga una "X" en la casilla de la derecha que indique cuánto se parece a usted la persona descrita.
2. Si usted marcó la alternativa “**MÉDICO EN CONSULTORIO**”, “**EMERGENCIA**” O “**SALA DE OPERACIONES**”, detallar la especialidad a la que usted pertenece.

ITEM	No se parece en nada a mí	Se parece muy poco a mí	Se parece algo a mí	Se parece a mí	Se parece mucho a mí
1. Prefiere siempre trabajar solo(a), no le gusta tomar decisiones junto con otras personas.					
2. Tener dinero para cubrir sus gastos y los de su familia, es su principal preocupación.					
3. Siempre está ayudando a los demás empleados, aún sin conocerlos.					
4. A usted, le gusta manejar a la gente, le gusta que otros hagan lo que usted quiere que hagan.					
5. Para usted, es muy importante el bienestar de la gente que conforma su equipo de trabajo.					
6. Usted busca siempre sobresalir y ser exitoso(a) frente a los demás.					
7. No le gusta hacer cosas que otros no hagan, siempre se guía por lo que otros hacen.					
8. Para usted, un buen horario, y un lugar cercano y cómodo son factores muy importantes que debe tener un trabajo.					
9. Es enemigo(a) de la monotonía, siempre busca nuevas actividades o proyectos para darle variedad a su trabajo.					
10. Siempre sigue las reglas y procedimientos en su trabajo, tal y como si fuera un reloj.					
11. Usted, es un(a) empleado(a) inquieto(a), siempre está buscando nuevas formas para hacer mejor su trabajo, es un(a) perfeccionista.					
12. Su integridad física y el no dañar su salud, son factores muy importantes para usted en un trabajo.					
13. El progreso del país y el bienestar de toda la gente es muy importante para usted.					
14. Mantener una imagen de superioridad ante los demás, es su principal preocupación.					

ITEM	No se parece en nada a mí	Se parece muy poco a mí	Se parece algo a mí	Se parece a mí	Se parece mucho a mí
15. Para usted es muy importante ganarse la confianza de sus compañeros de trabajo, siéndoles leales y honesto(a).					
16. Usted siempre busca ser ejemplo para los demás empleados.					
17. Respetar las costumbres y tradiciones que se siguen en su trabajo, es muy importante para usted.					
18. Disfruta mucho trabajando, tener una actividad que llene su vida es muy importante para usted.					
19. Es un(a) empleado(a) muy activo(a), contagia energía sólo de verle.					
20. Usted es un(a) empleado(a) que nunca pierde el control sobre sus impulsos.					
21. Usted, siempre está preocupado(a) por actualizarse, ya sea leyendo o asistiendo a cursos, con la finalidad de ser un empleado(a) eficiente.					
22. Es muy importante para usted sentirse parte de su equipo de trabajo y/o empresa, y saber que cuidan de usted.					
23. Usted siempre lucha por que todos los empleados reciban el mismo trato y oportunidades.					
24. Para usted, adquirir y acumular bienes o servicios costosos es muy importante.					
25. Para usted, la lealtad hacia su empresa y/o grupo es muy importante.					
26. Para usted es muy importante que sus compañeros de trabajo, familiares y amigos reconozcan y valoren sus logros.					
27. Usted es muy metódico(a), no le gusta intentar nuevas formas de hacer la cosas, prefiere lo que siempre le ha funcionado.					
28. Es muy importante para usted, que su trabajo le permita relacionarse con muchas personas, y pasarla bien durante toda la jornada laboral.					
29. Le gustan los retos en su trabajo, prefiere siempre lo nuevo y desconocido.					
30. En su trabajo siempre trata de ser cordial y educado(a) con la gente sin importar la persona o la situación					

Fuente: Development and validation of the Work Values Scale EVAT 30, Aciérnaga y Gonzáles (2000).

**SOLICITUD DE PERMISO DE
PROYECTO DE TESIS.**

Chiclayo, 28 de octubre del 2018.

Sr. Erick Vega Torres.

Gerente General del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C.

Yo, **Celia Sofía Dávila Núñez**, con DNI: 72544834 con Domicilio: Racarrumi 289 Urb. Federico Villareal, estudiante del VIII ciclo en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales.

Ante usted me presento y expongo:

Que habiendo desarrollado el Proyecto de Tesis con título “ESTUDIO DE VALORES AL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL del HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C, BAJO EL MODELO EVAT 30”. Solicito Permiso a Ud. para exponer el desarrollo del mismo en su clínica que usted dignamente dirige.

Sin otro particular y agradeciendo la atención, me despido de Usted.

Atentamente.

Celia Sofía Dávila Núñez.
DNI: 72544834
Estudiante de Pregrado

Erick Vega Torres.
Gerente General
Hospital Clínico PROVIDA S.A.C

**SOLICITUD DE PERMISO
DE PROYECTO DE TESIS.**

Chiclayo, 28 de octubre del 2018.

Sr. Erick Vega Torres.

Gerente General del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C.

Yo, **Celia Sofía Dávila Núñez**, con DNI: 72544834 con Domicilio: Racarrumi 289 Urb. Federico Villareal, estudiante del VIII ciclo en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales.

Ante usted me presento y expongo:

Que habiendo desarrollado el Proyecto de Tesis con título “ESTUDIO DE VALORES AL TRABAJO DEL PERSONAL ASISTENCIAL del HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA S.A.C, BAJO EL MODELO EVAT 30”. Solicito Permiso a Ud. para exponer el desarrollo del mismo en su clínica que usted dignamente dirige.

Sin otro particular y agradeciendo la atención, me despido de Usted.

Atentamente.

Celia Sofía Dávila Núñez.
DNI: 72544834
Estudiante de Pregrado

Erick Vega Torres.
Gerente General
Hospital Clínico PROVIDA S.A.C

Definición de términos básicos

Valores:

Los valores son el conjunto de reglas de conducta, de leyes juzgadas conforme a un ideal, para una persona o colectividad. Los valores representan una forma de vivir, ellos están relacionados con la identidad de la persona, con el medio y para la reflexión. Un valor es una toma de posición relacionado a cualquier cosa, experimentado a través de comportamientos, sentimientos, conocimientos, y acciones (Poletti, 1983).

Clínica:

La RAE. define a la clínica como aquellos establecimientos que están vinculados a instituciones educativas y que pueden atender pacientes ambulatorios o que quedan internados en el lugar.

Hospital:

El Hospital es un Centro de formación de personal médico - sanitario y de investigación bio-social. Alippi (1991). Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos irradian hasta el ámbito familiar.

Anexo 5 - Descripción de las 10 Tipologías Motivacionales Propuestas por la Teoría de Schwartz (1992; 1994).

<i>Tipología</i>	<i>Descripción</i>
Poder o autoridad	Estatus social y prestigio, control y dominio sobre las personas o sobre los recursos.
Logro	Éxito personal demostrando ser competente a través de los estándares sociales.
Hedonismo	Placer y sensación grata para uno mismo.
Estimulación	Estimulante , innovación y reto.
Autodirección	Elección independiente de actos y pensamientos. Creación.
Universalismo	Comprensión, tolerancia, apreciación y protección del bienestar de toda la gente y de la naturaleza.
Benevolencia	Preservación y engrandecimiento del bienestar de la gente más cercana.
Tradicición	Respeto, compromiso y aceptación de las costumbres e ideas que la cultura o religión proveen.
Conformidad	Actuar de acuerdo a las expectativas y normas sociales. Restricción de las acciones, inclinaciones e impulsos que pudieran perjudicar o molestar a otras personas.
Seguridad	Seguridad, armonía y estabilidad social en las distintas relaciones y consigo mismo.

Anexo 6 - Ficha Técnica del Cuestionario de la Clínica PROVIDA S.A.C – 2018.

1. Población	Personal Asistencial del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C
2. Unidad Muestral	55 colaboradores.
3. Ámbito Geográfico	Chiclayo.
4. Método de recogida de la información	Encuesta del personal.
5. Lugar de realización de la encuesta	Calle Juan Cuglievan N°160.
6. Tamaño de la muestra	55 cuestionarios.
7. Fecha de trabajo de campo	Octubre – Noviembre del 2018.

Fuente: Encuesta de satisfacción de las y los usuarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) al realizar una Sugerencia, Reclamación y/o Petición de Información (SyR) - Año 2016.

Anexo 7 - Organigrama del Hospital Clínico PROVIDA S.A.C – 2018.

