



## **Departamento de Posgrado**

### **Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo Tercera Versión**

#### **Medición del clima organizacional del Distrito 01D02-Salud Cuenca Zona Urbana 2018**

**Trabajo previo a la obtención del título de:**

**Magister en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo**

**Autora:**

**Md. Mónica Andrea Guzmán Almeida**

**Director:**

**Mgst. Carlos Esteban González Proaño**

**Cuenca, Ecuador**

**2019**

## **Dedicatoria**

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, a mi esposo por apoyarme en todo este proceso incondicionalmente, permitiéndome surgir profesionalmente sin ningún obstáculo, brindándome su amor, y comprensión, ante todo.

## **Agradecimientos**

Agradezco a:

Mgt. Carlos González, Psicólogo Organizacional, docente de la Universidad del Azuay, por haber sido parte de la dirección de este proyecto de graduación, mediante un apoyo intelectual fundamental para cumplir con lo planificado en esta investigación.

Dra. Rosana Moscoso, directora del Distrito 01D02 Salud, por permitirme realizar el trabajo de investigación en los 10 centros de salud pertenecientes al distrito que acertadamente dirige, además de cada uno de los profesionales de la salud del Distrito 01D02, que aceptaron participar de este proyecto de graduación.

### **Resumen**

El presente estudio tiene como objetivo medir el clima organizacional que existe en el Distrito 01D02 Salud Cuenca zona urbana, ya que se han identificado ciertas deficiencias en la organización, las cuales pueden alterar el clima laboral; para esta investigación se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo observacional, utilizando la aplicación del Cuestionario de CL-SPC; el análisis estadístico se expresó mediante medidas de tendencia central y dispersión; y se emplearon frecuencias absolutas para la categorización del clima. Como resultado relevante se encontró que las condiciones laborales, y la satisfacción laboral afectan con valores significativos a los profesionales de odontología, razón por la cual se ha elaborado un plan de mejora y fortalecimiento que ayudará a mejorar estas dimensiones.

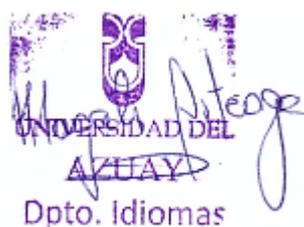
### **Palabras claves**

Clima laboral, riesgos ergonómicos, riesgos biológicos, funcionarios de salud.

**Abstract y Keywords**

The objective of this study is to measure the organizational climate that exists at the Distrito 01D02 Salud Cuenca Zona Urbana, due to the fact that certain deficiencies that can alter the work environment have been identified within organization. A quantitative, descriptive and observational study was carried out by applying the CL-SPC Questionnaire. Absolute frequencies were used to categorize the environment. The statistical analysis was expressed through measures of central tendency and dispersion. As a relevant result, it was found that working conditions and job satisfaction significantly affect dentistry professionals, which is why an improvement and strengthening plan was elaborated to help improve these dimensions.

Keywords: Work environment, ergonomic risks, biological risks, health officials.



Translated by  
Ing. Paúl Arpi

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Resumen .....	iv
Palabras claves .....	iv
Abstract y Keywords .....	v
Introducción .....	vii
Antecedentes .....	3
Justificación .....	4
Pregunta de Investigación .....	4
Problemática .....	5
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPITULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>7</b>
Descripción de la Población .....	7
¿Qué actividades se desarrollaron? .....	7
Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	8
Diseño del muestreo o experimentos y análisis estadísticos .....	10
<b>CAPITULO 2: RESULTADOS</b> .....	<b>11</b>
Resultados obtenidos según las distintas dimensiones y variables .....	11
Plan de Acción: .....	23
<b>CAPITULO 3: DISCUSIÓN</b> .....	<b>29</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>32</b>

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Participantes según tipo de centro de salud .....	11
Tabla 2. Distribución según cargos profesionales .....	12
Tabla 3. Clima laboral en los 10 centro de salud.....	13
Tabla 4. Dimensiones del clima organizacional según tipo de centro de salud (Escala 10-50 .....	18
Tabla 5. Dimensiones de clima organizacional según cargos profesionales .....	20
Tabla 6. Dimensiones del Clima organizacional según la exposición de riesgo laboral predominante .....	22
Tabla 7. Estrategias de Mejora para la dimensión de Realización Personal .....	24
Tabla 8. Estrategia de mejora para la dimensión de las condiciones laborales.....	25
Tabla 9. Estrategias de Fortalecimiento de la dimensión de Supervisión .....	26
Tabla 10. Estrategia de Fortalecimiento en la dimensión de Comunicación.....	27
Tabla 11. Estrategia de Fortalecimiento de la dimensión de involucramiento laboral.....	28

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Clima laboral en los 10 centros de salud.....	14
Figura 2. Percepción de clima organizacional global (Escala 50 - 250).....	15
Figura 3. Clima organizacional general en porcentaje .....	15
Figura 4. Dimensiones de clima organizacional (Escala 10-50).....	16
Figura 5. Clima organizacional según tipo de centro de salud. ....	17
Figura 6. Clima organizacional según tipo de cargo profesional .....	19
Figura 7. Clima organizacional según la exposición de riesgo biológico y ergonómico. ....	21
Figura 8. Dimensiones con porcentajes bajos .....	23

<b>ANEXOS</b> .....	34
Escala CL-SPC .....	35
Modelo de consentimiento informado aplicado .....	36
Evidencia fotográfica.....	37

## 1.- Introducción

Autora: Md. Mónica Andrea Guzmán Almeida

“Trabajo de Graduación”

Director: Mgt. Carlos Esteban González Proaño

Marzo 2019

### **Medición del Clima Organizacional del Distrito 01D02-Salud Cuenca Zona Urbana 2018**

#### **INTRODUCCIÓN**

La OIT y la OMS indican que "La disciplina de la Salud Ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicar y mantener los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo" (Aparicio Díaz, J; Luna Marcell, N; Macola Olano, S; del Puerto Quintana, C; Rodríguez González, D P; Toledo Curbelo, G J; Zuazo Silva, J L; 2004)

Por lo tanto es una obligación estudiar el ambiente laboral desde un punto de vista psicológico para después entender el porqué de muchas enfermedades y comportamientos de nuestros trabajadores, es por ello que esta investigación se ha enfocado en el estudio del clima organizacional, entendiéndolo al mismo como el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados por la institución. (Segredo Pérez, 2012)

Dentro de los factores externos que pueden afectar el clima organizacional podemos mencionar a la presencia de los riesgos laborales entendiéndose a estos como la probabilidad de exposición a un factor peligroso en el trabajo que cause enfermedad o lesión. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005)

Para esta investigación se ha tomado en cuenta a los 2 tipos de riesgos Predominantes según la profesión a los que los trabajadores de atención primaria se encuentran expuestos entre ellos:

**Riesgo Biológico:** Se entiende por riesgo biológico laboral cualquier infección, alergia o toxicidad causada por microorganismos (con inclusión de los genéticamente modificados, los cultivos celulares y los endoparásitos humanos), que pueda contraer un(a) trabajador(a)". (Escanilla, 2003)

**Riesgo Ergonómico:** se define como la presencia de los sobreesfuerzos, que producen trastornos o lesiones musculoesqueléticas (TME) en los trabajadores, por ejemplo; dolores y lesiones inflamatorias o degenerativas generalmente en la espalda y en las extremidades superiores. Los principales riesgos ergonómicos están producidos generalmente por la adopción de posturas forzadas, la realización de movimientos repetitivos, por la manipulación manual de cargas y por la aplicación de fuerzas durante la jornada laboral.(Prevalía, 2013)

Los factores y las estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y, por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.(Segredo Pérez, 2012)

Aplicar el enfoque de clima organizacional permite que los problemas sociales de la ciencia y la tecnología reflejen las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad. Es por ello que cuando se evalúa el clima, lo que se hace es determinar la percepción de los trabajadores, de cuáles son los problemas que existen en la organización que limitan el logro de los objetivos de la institución.(Segredo Pérez,García A,López PLeón p, 2015)

Uno de los problemas que puede afectar la percepción del clima laboral son los riesgos laborales a los que los trabajadores se encuentran expuestos; en esta investigación se ha comparado la percepción del clima laboral con la exposición del riesgo biológico y ergonómico, y se han tomado en cuenta a estos riesgos, por ser los que se encuentran de manera visible en las áreas de atención primaria de salud.

## Antecedentes

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) indican que en las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones.

Los psicólogos comenzaron a interesarse en los problemas derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento laboral, empezando a abordar otros campos que se interrelacionaban de forma constante como la capacidad de aprendizaje, la percepción, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias de un individuo, la forma en que se abordan problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral. “Cada organización genera una cultura específica y en esos términos busca personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades dentro de la misma, apoyando los procesos y objetivos organizacionales. Y es allí donde entran a jugar un papel de suma importancia, las estrategias de la psicología organizacional, la cual se encarga de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones, así como la mejor forma de poner en juego las competencias que poseen, el manejo de un adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente.” (Ramos Moreno & Constanza, 2012)

La teoría de clima organizacional de Likert en 1946 citado por Maldonado, (2009) estableció que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por tal percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

**Variables causales:** son las variables independientes de las que dependen el desarrollo de los hechos y los resultados obtenidos por la organización. Incluyen sólo aquellas variables controlables por la administración, como pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas.

**Variables intermedias:** reflejan el clima interno de la organización. Afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtades, actitudes, percepciones y motivaciones.

**Variables de resultados finales:** son los resultados que alcanza la organización por sus actividades; son las variables dependientes, tales como productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades. Estos factores no influyen directamente sobre la organización,

sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos. ( Pérez Tenazoa y Rivera Cardozo, 2015),

Con la finalidad de estudiar el clima laboral como una realidad empírica, Lewin, Lippitt y White (1939, citados por Jerez, 2016) diseñaron un experimento que les permitió conocer el efecto que determinados estilos de liderazgo (democrático, laissez faire [dejar hacer] y autoritario), tenían en el clima laboral. El resultado fue que los diferentes tipos de liderazgo dieron lugar a muy diferentes atmósferas sociales. Ésta fue la primera piedra en la investigación del clima organizacional.

### **Justificación**

Eddy Troya, gerente de la consultora Human Plus, manifiesta que no más del 10% de las empresas ecuatorianas aplica acciones para generar un buen ambiente laboral, la clave es generar modelos de liderazgo, ofrecer a los colaboradores un balance entre la vida familiar y la profesional, generar la sensación de aprecio, facilitar los procesos de desarrollo, etc. “Estas acciones son propias de empresas que están evolucionando y que reconocen el valor de la gestión de personal, pero que desafortunadamente todavía son minoría en Ecuador”. (Revista Lideres, 2014)

En esta investigación con la medición del clima laboral se pudo identificar a los profesionales que laboran en los 10 Centros de Salud del área urbana del Distrito 01D02-Salud Cuenca Sur, que no se desenvuelven en un ambiente laboral adecuado; con esta identificación se elaboró un plan de mejora y de fortalecimiento con el fin de poder intervenir en los profesionales para tengan un trabajo eficaz, de compromiso y satisfacción, promoviendo la atención de calidad y calidez, la cual debe ser obligación de todo funcionario público.

### **Pregunta de Investigación**

¿Qué clima laboral se presenta en los 10 Centros de salud del Distrito 01D02 Salud Cuenca zona urbana?

## Problemática

Tal como lo comenta el autor Govindarajan (2009, citado por (Williams Rodríguez, 2013) en su libro “El desorden sanitario tiene cura”, la pérdida de motivación, la insatisfacción, el absentismo y la rotación del personal, tienen serias consecuencias sobre la eficiencia y eficacia de la organización y pueden crear consigo un clima inadecuado y poner en peligro el éxito de cualquier iniciativa de mejora para lograr los objetivos de la organización.

La Existencia de estudios previos para determinar esta problemática se ha realizado en varias instituciones de diferentes áreas, sin embargo en el área de la salud se destacan los siguientes estudios que tienen el objetivo de medir el clima laboral, entre los que se encuentran:

“Clima laboral en los trabajadores de atención primaria del sector 11 de Madrid”, cuyo estudio de tipo descriptivo transversal en una muestra de 350 personas entre médicos, enfermeras y personal sanitario que se aplicó la “Escala Clima Social en el Trabajo” validada en España en donde se obtuvo en la subescala que mide la organización que los trabajadores presentan los niveles más elevados y el de presión y control los más bajos.(Poole, 2006)

En uno de los estudios realizados en el Hospital de Ramon y Cajal Madrid en UCI en 68 enfermeras y auxiliares de enfermería para determinar Burnout se aplicó el cuestionario de Maslach y Jackson encontrando en la subescala de realización personal un valor de 39.9% correspondiendo a un porcentaje bajo, como conclusión final se afirmó que la dimensión más afectada en el estudio es la baja realización personal, seguido de una alta despersonalización, y por último un alto cansancio emocional.(Sánchez & Sierra Ortega, 2014)

En el estudio realizado sobre Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad en personal asistencial de un Hospital Público de Lima cuyo objetivo es relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout, mediante la aplicación de la escala de CL-SPC y Maslach y Jackson en una muestra tomada de manera intencional, a 30 trabajadores asistenciales, 18 enfermeras, todas del sexo femenino y 12 Técnicos de Enfermería, 5 de sexo masculino y 7 de sexo femenino; siendo todos contratados a plazo fijo y tiempo completo, incluido guardias nocturnas, Los hallazgos establecen que presentan mayor involucramiento en sus obligaciones asistenciales, mayor nivel de autorrealización, mejor nivel de comunicación, más eficiencia en la supervisión laboral, en general mejores condiciones laborales, los que tienen grado profesional de enfermería, en cuanto al clima laboral se ha encontrado un clima desfavorable, en un 20.0%, que habla de la significación de esta característica en los participantes, que fueron en su mayoría de técnico/ as de enfermería.(Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez, & Talavera Aguilar, 2015)

En el Distrito 01D02-Salud Cuenca Sur, se ha podido distinguir ciertas deficiencias en la organización, como por ejemplo, la existencia de personas encargadas de dirigir cada centro de salud elegidas arbitrariamente por las autoridades, sin tener experiencia para el cargo asignado; lo que produce que existan distintos estilos de liderazgo, como autoritarismo, o deficiencia para el mismo, lo cual puede afectar el clima organizacional de la institución; además se han podido reflejar alteraciones en la comunicación como la falta de información de los objetivos de la institución que deben conocer todos los funcionarios, una de las importantes dificultades detectadas son las condiciones laborales inadecuadas que existen en ciertos centros de salud; todas estas deficiencias pueden ser la causa de alteraciones que se han visto reflejadas como la presencia de desmotivación de los trabajadores, alta rotación, quejas de usuarios, problemas interpersonales; todas estas situaciones pueden alterar el clima laboral de la organización.

### **Objetivo General**

Medir el clima organizacional que presenta en el Distrito 01D02-Salud Cuenca zona urbana 2018, mediante la escala CL-SPC

### **Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel general del clima organizacional en los 10 centros de salud
- Establecer el clima organizacional de los 10 centros de salud según el tipo (A, B, C)
- Comparar el nivel de clima organizacional según el cargo profesional (Médicos, Enfermeras, Estadísticos, Psicólogos, Odontólogos, Auxiliares de odontología, Laboratoristas, Fisioterapistas, terapistas ocupacionales, Nutricionista, Estimulación temprana.)
- Determinar el clima organizacional según el riesgo laboral biológico y ergonómico a los que están expuestos los 174 profesionales de la salud
- Determinar el clima organizacional según las dimensiones de la escala CL-SPC
- Elaborar un plan de mejora o fortalecimiento en base a los resultados obtenidos.

## 1. CAPITULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS

### 1.1 Descripción de la Población

El estudio se realizó en el Distrito 01D02-Salud Cuenca Sur, ubicado en la Av. México y Unidad Nacional dentro de las instalaciones de la Semplades; el Distrito consta del área de Procesos Administrativos y operativos, tiene 27 Centros de Salud en total, que brindan Atención Primaria de Salud, distribuidos en el Sur de la ciudad de Cuenca y parte de la región Costa y un Centro de Rehabilitación Social.

De los 27 centros de salud, 10 prestan sus servicios en la zona urbana de la ciudad, estos son:

El Centro de Rehabilitación Integral Especializado CRIE, Subcentro de Salud Carlos Elizalde, Nicanor Merchán, Parque Iberia, Tandacátu, Tomebamba, Virgen de Milagro, Turi, El Valle, y El Cebollar.

13 centros de salud en la zona rural entre los que se encuentran Subcentro de Salud de San Pedro, Molleturo, Quingeo, Victoria del Portete, Cumbe, Tarqui, San Gabriel de Chaucha, Baños, Jesús del Gran Poder, Santa Ana, Sayausi, San Pedro del Cebollar, San Antonio de Chaucha y 3 subcentros que están en la región de la costa, que pertenecen al distrito y que se encuentran en Aguas Calientes perteneciente al cantón Naranjal, Tamarindo y Manta Real pertenecientes al cantón La Troncal.

Para esta investigación se ha tomado en cuenta solo los 10 centros de salud de la zona urbana del Distrito 01D02, ya que es en esta zona es en donde se encuentra el mayor número de funcionarios distribuidos en las distintas aéreas de servicio de salud, además que en la zona urbana encontramos la distribución de los centros de salud con sus diferentes tipologías como A, B, y C, la cual es importante para realizar la comparación en este estudio, no así en la zona rural que solo se encuentran centros de salud tipo A, y solo con 3 funcionarios en cada centro de salud (médico, odontólogo y enfermera).

### 1.2 ¿Qué actividades se desarrollaron?

1. Solicitar la autorización para realizar el estudio de investigación dentro del Distrito 01D02-Salud Cuenca zona urbana.
2. Capacitar al personal sobre clima organizacional y dar a conocer el cuestionario de la escala de CL-SPC que se aplicó
3. Realizar la visita a los 10 centros de Salud del Distrito 01D02 Cuenca zona urbana para aplicar la escala CL- SPC de la autora Sonia Palma Carrillo a los 174 trabajadores.
4. Realizar la firma del acuerdo de confidencialidad y el consentimiento informado

5. Realizar la evaluación, misma que duró un máximo de 15 minutos
6. Ingresar las respuestas a la base de datos SPSS 25 y proceder a la tabulación
7. Obtener resultados y realizar el análisis respectivo
8. Elaborar las tablas y gráficos estadísticos
9. Elaborar el plan de mejora o fortalecimiento según los resultados obtenidos.

### 1.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### Tipo de estudio:

**Cuantitativo:** La teoría es generada a partir de comparar la investigación previa con los resultados del estudio, la recolección de datos se basa en instrumentos estandarizados y con resultados numéricos.

**Descriptivo observacional:** Describe las variables, sugiere asociación.

#### Método:

Cuestionario

#### Instrumento:

Escala de clima laboral CL-SPC de la autora Sonia Palma (2004).

La escala CL-SPC se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, comprendiendo en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral. (Palma, 2004)

Significado de escala: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. (Palma, 2004)

Las cinco variables de la escala que se determinan en función al análisis estadístico y cualitativo son las siguientes:

1. **AUTOREALIZACIÓN:** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
2. **INVOLUCRAMIENTO LABORAL:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
3. **SUPERVISIÓN:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

4. COMUNICACIÓN: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
5. CONDICIONES LABORALES: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2004)

La calificación se realiza en un sistema informático para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo con las normas técnicas establecidas, los ítems Ninguno o nunca, Poco, Regular o algo, Mucho, Todo o siempre reciben una puntuación de 1 a 5 puntos en cada pregunta, obteniendo un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria. (Palma, 2004)

**Validez** La validez de la escala de mediación de clima laboral fue sometida a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.

**Confiabilidad** Se obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma, 2000). Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ( $p < 0,05$ ) entre los cinco factores de clima laboral.(Casana Rubio, 2015)

Esta escala ha sido aplicada en varios estudios previos en Perú como, por ejemplo:

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013 (Alva Fructoso, Domínguez Díaz, & Domínguez Díaz, 2018)

Diagnóstico del clima laboral entre administrativos nombrados y contratados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la universidad nacional mayor de san marcos (Frisancho, 2013)

Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013 (Baltazar Zavaleta & Chirinos Antezana, 2014)

#### 1.4 Diseño del muestreo o experimentos y análisis estadísticos.

- **Método de Evaluación**

En esta investigación se tomaron los datos obtenidos de la aplicación de la escala de Clima Laboral CL-SPC de la Autora: Sonia Palma Carrillo, a los profesionales que laboran en los 10 centros de salud de la zona urbana del Distrito 01D02 Salud Cuenca Sur.

- **Universo:** 174 profesionales de la salud que laboran en los 10 centros de salud del Distrito 01D02 Salud Cuenca zona urbana.
- **Criterios de Inclusión:** El cuestionario fue aplicado a todos los profesionales de la salud que aceptaron y firmaron el consentimiento informado.
- **Criterio de exclusión:** El cuestionario no será aplicado a los profesionales que firmaron el consentimiento, pero tienen menos de 6 meses laborando en la institución.
- **Plan de Tabulación y Análisis**

Para el análisis de clima organizacional, la puntuación obtenida por los participantes se expresó mediante medidas de tendencia central y dispersión; además se emplearon frecuencias absolutas para la categorización del clima. La prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov reveló que el comportamiento, era normal, por lo que se emplearon pruebas paramétricas para la comparación entre grupos; la prueba puntuación Z para la comparación entre dos grupos y la prueba Anova de un factor para más de dos grupos; las decisiones fueron tomadas con una consideración del 5% ( $p < 0.05$ ). Para facilitar la comprensión de resultados se emplearon: histogramas, pasteles y diagramas de cajas y bigotes. El procesamiento estadístico fue realizado en el programa SPSS 25 y la edición de tablas y gráficos en Excel 2016.

## 2. CAPITULO 2: RESULTADOS

### 2.1 Resultados obtenidos según las distintas dimensiones y variables

A continuación se exponen los resultados del estudio, mismo que se realizó en los 10 centros de salud del distrito 01D02 Salud Cuenca zona urbana, distribuidos de la siguiente manera: 4 centros tipo A, 4 centros de tipo B, y 2 de tipo C (se incluyó el centro de especialidades CRIE como tipo C); fueron 174 participantes quienes laboraban en jornada completa y se encontraron en sus puestos de trabajo, a quienes se aplicó el cuestionario para realizar esta investigación; 17.2% pertenecía a un centro tipo A, el 44.8% al tipo B y el 37.9% al tipo C. Los detalles se pueden observar en la tabla 1.

**Tabla 1. Participantes según tipo de centro de salud**

N=174				
Centro (Tipo)	Profesionales		Tipo de centro	
	n	%	número	Porcentaje
El Cebollar (A)	5	2,9	30	17,2
Turi (A)	9	5,2		
Tandacátu (A)	9	5,2		
Tomebamba (A)	7	4,0		
Virgen del Milagro (B)	12	6,9	78	44,8
Parque Iberia (B)	20	11,5		
Nicanor Merchán (B)	33	19,0		
El Valle (B)	13	7,5		
Crie (C) (Especialidades)	20	11,5	66	37,9
Carlos Elizalde (C)	46	26,4		

Elaborado por: Guzmán (2018)

**Tabla 2. Distribución según cargos profesionales**

<i>(N=174)</i>		
Cargo	Número	Porcentaje
Farmacia	10	5,7
Enfermería	42	24,1
Nutrición	1	0,6
Estadística	16	9,2
Laboratorio	6	3,4
Medicina	55	31,6
Psicología	5	2,9
Trabajo Social	2	1,1
Odontología	24	13,8
Auxiliar de odontología	3	1,7
Terapia ocupacional	2	1,1
Terapeuta de lenguaje	2	1,1
Terapia Física	5	2,9
Estimulación	1	0,6

Elaborado por: Guzmán (2018)

En la tabla 2 se puede observar que el 31.6% de los participantes ocupaban el cargo de Médico, el 24.1% de Enfermeros/as, el 13.8% de odontólogos y el 30.3% restante pertenecía a: farmacia, estadística, laboratorio, terapeutas, etc.

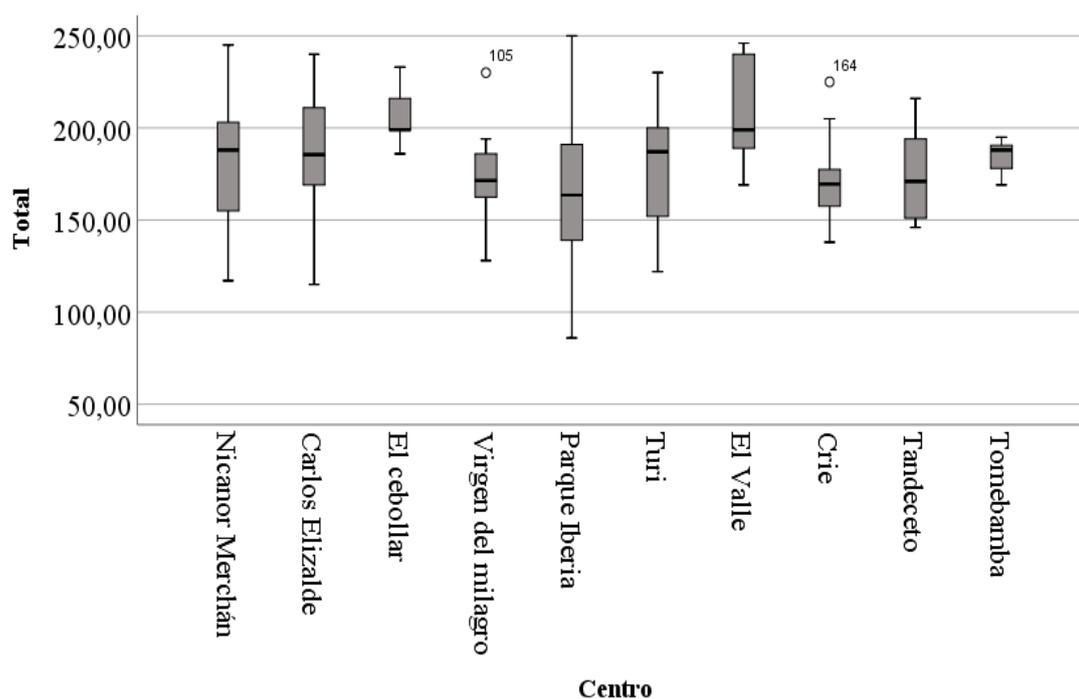
**Tabla 3. Clima laboral en los 10 centro de salud**

Centro de salud	M	DE	Nivel de clima laboral
Nicanor Merchán	181,6	34,5	Favorable
Carlos Elizalde	185,3	27,2	Favorable
El cebollar	206,6	18,2	Favorable
Virgen del milagro	174,5	24,5	Favorable
Parque Iberia	164,2	46,3	Media
Turi	177,7	36,0	Favorable
El Valle	210,5	29,8	Muy favorable
Crie	170,3	21,0	Favorable
Tandeceto	176,7	27,2	Favorable
Tomebamba	184,1	10,2	Favorable

Elaborado por: Guzmán (2018)

En la tabla 3 se puede observar que el nivel de clima laboral en 8 de los 10 centros de salud es favorable; en el centro de salud “El Valle” Muy favorable y en el centro de salud “Parque Iberia” medio lo que implica que este centro de salud presenta el clima laboral menos satisfactorio.

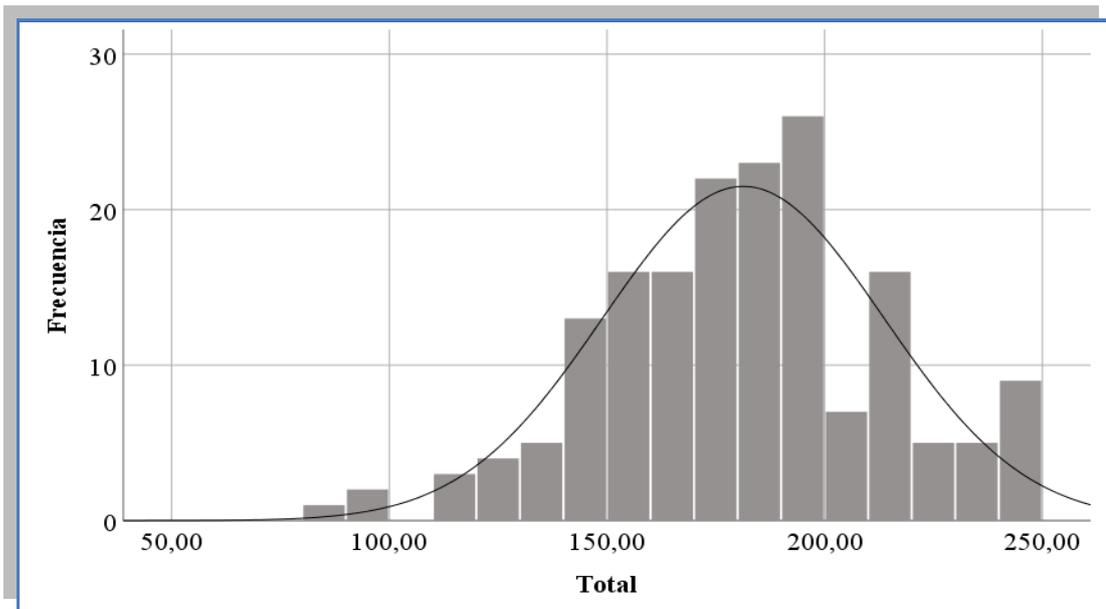
Figura 1. Clima laboral en los 10 centros de salud



Elaborado por: Guzmán (2018)

En la figura 1 se puede observar que los profesionales de los centros de salud de: El cebollar, Crie y Tomebamba tienen percepciones similares sobre su clima laboral; mientras que los trabajadores de: Nicanor Merchán, Carlos Elizalde y Parque Iberia tienen una perspectiva altamente dispersa.

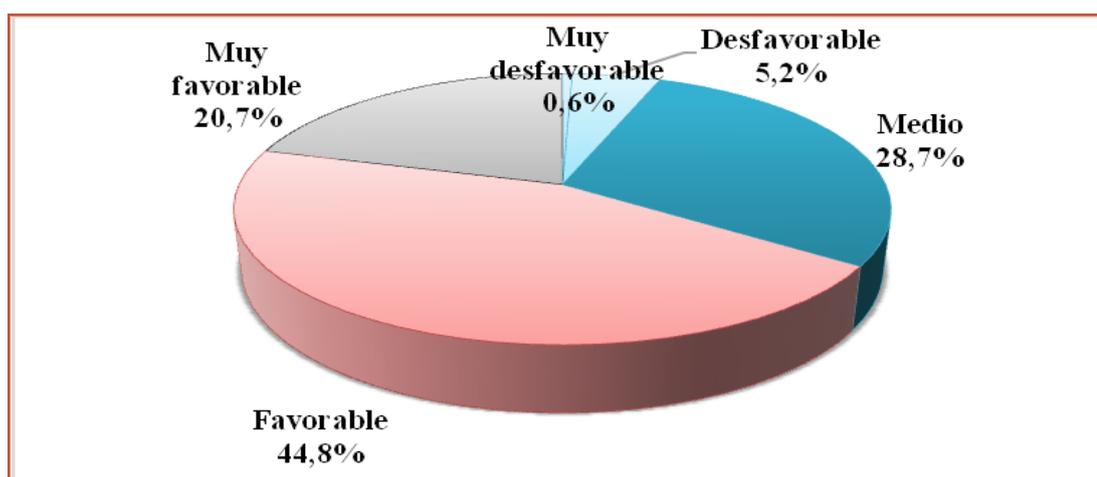
**Figura 2. Percepción de clima organizacional global (Escala 50 - 250)**



Elaborado por: Guzmán (2018)

En la figura 2 se observa que el clima laboral registrado en todos los participantes osciló entre 86 y 250 con una media de 181.32 (DE = 32.3); en la figura 1 se puede observar que la tendencia de respuestas tiene una dirección hacia los valores altos, lo que refleja una tendencia hacia un buen clima laboral percibido, sin embargo hay que destacar que los porcentajes desde 86 hasta 129, nos indican un clima laboral desfavorable.

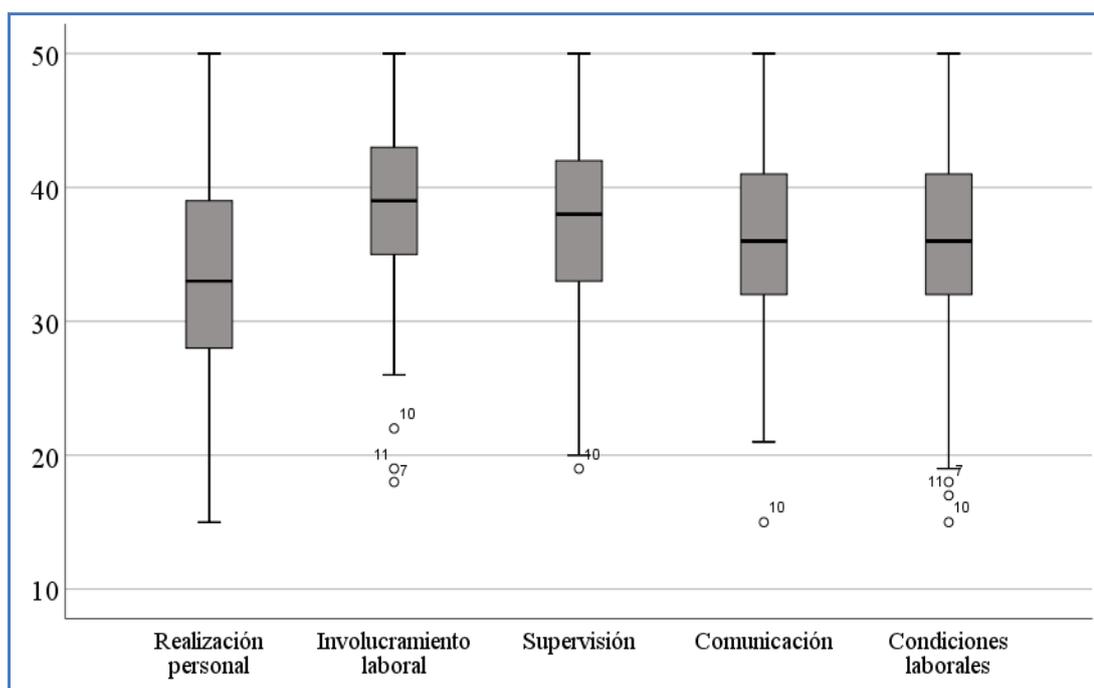
**Figura 3. Clima organizacional general en porcentaje**



Elaborado por: Guzmán (2018)

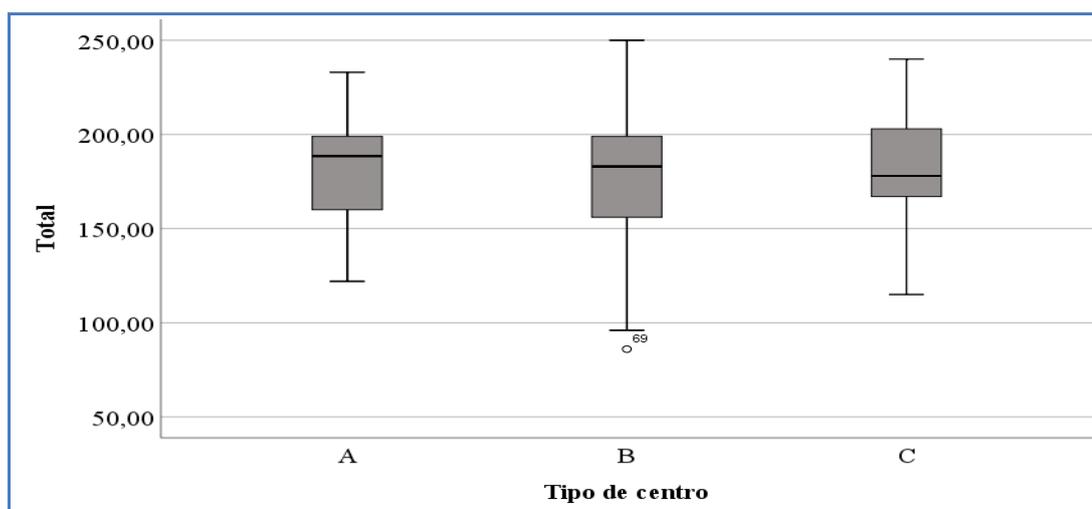
En la figura 3 se puede destacar que la percepción general del clima organizacional en los 10 centros de salud de la zona urbana del Distrito 01D02 corresponde a 65.5%: indicando que existe un clima laboral favorable y muy favorable.

**Figura 4. Dimensiones de clima organizacional (Escala 10-50)**



Elaborado por: Guzmán (2018)

En la figura 4 las puntuaciones obtenidas en cada dimensión oscilaron entre 15 y 50; en todos los casos con medias superiores a la media de la escala y baja dispersión de datos ( $CV < 25\%$ ), lo que indica un comportamiento homogéneo. En la realización personal se obtuvo una media de 33.05 ( $DE=8.14$ ) representando la dimensión con la puntuación más baja; el involucramiento laboral fue la dimensión con mayor puntuación ( $\bar{x}=38.42$ ;  $DE = 6.21$ ) y se registraron 3 casos atípicos con puntuaciones considerablemente más bajas. Las puntuaciones obtenidas en supervisión, comunicación y condiciones laborales fueron bastante similares con medias de: 37.7 ( $DE=6.7$ ), 36.13 ( $DE=7.2$ ) y 36.02 ( $DE=6.53$ ) respectivamente.

**Figura 5. Clima organizacional según tipo de centro de salud.**

Elaborado por: Guzmán (2018)

El clima laboral registrado en los centros de centros de salud tipo A osciló entre 122 y 233 con una media de 183.7 (DE=27.32); en los centros de salud tipo B se registraron valores entre 86 y 250 con una media de 180.9 (DE=38.41); en los centros de salud tipo C existe mayor dispersión de datos con puntuaciones entre 115 y 240 con una media de 180.74 (DE = 26.27); la comparación realizada entre grupos no mostró diferencia existente entre ellos ( $p > 0.05$ ).

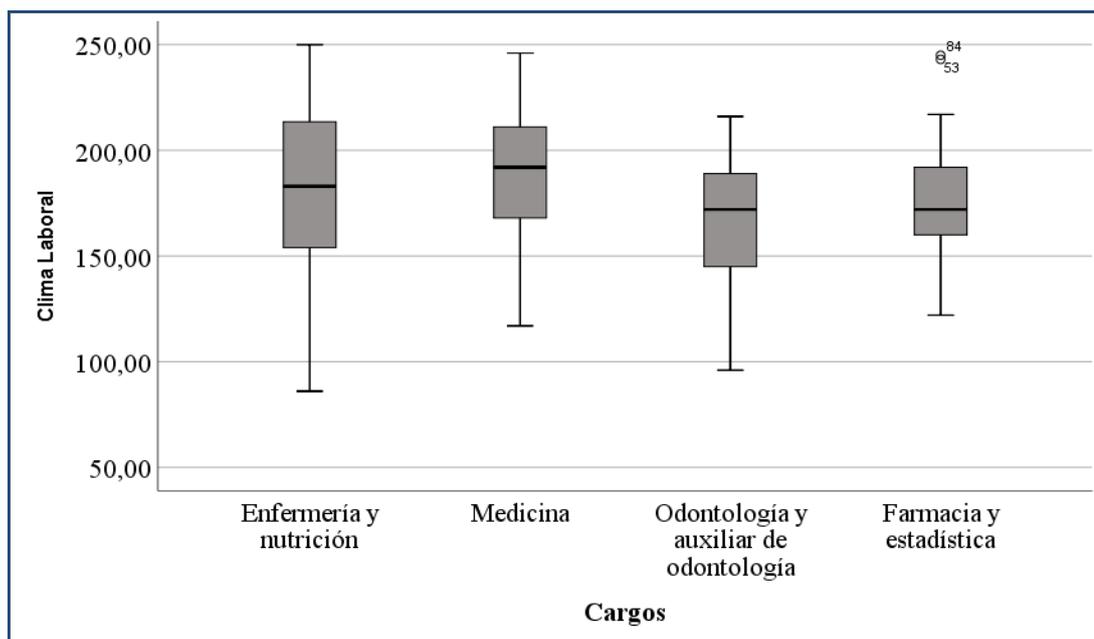
**Tabla 4. Dimensiones del clima organizacional según tipo de centro de salud (Escala 10-50)**

Tipo de centro de salud		Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
<b>A</b>	Mínimo	21,0	27,0	25,0	24,0	25,0
	Máximo	48,0	48,0	47,0	48,0	48,0
	Media	34,7	38,5	38,0	36,4	36,1
	DE	7,0	5,2	5,8	6,1	5,2
<b>B</b>	Mínimo	15,0	18,0	19,0	15,0	15,0
	Máximo	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
	Media	32,9	38,4	37,7	36,1	35,8
	DE	8,9	7,5	7,5	8,6	7,9
<b>C</b>	Mínimo	17,0	28,0	20,0	21,0	22,0
	Máximo	47,0	49,0	50,0	50,0	46,0
	Media	32,5	38,4	37,6	36,0	36,2
	DE	7,7	4,9	6,0	5,7	5,2
<b>P</b>		0,459	0,996	0,969	0,965	0,948

Elaborado por: Guzmán (2018)

La evaluación de las 5 dimensiones de clima laboral en los tres tipos de centro de salud reveló que la percepción de los colaboradores era similar, así lo exhibió la prueba estadística Anova de un factor ( $p > 0.05$ ). En todos los casos se observaron que las medias obtenidas por dimensión se encontraban entre 32.5 y 38.5

Figura 6. Clima organizacional según tipo de cargo profesional



Elaborado por: Guzmán (2018)

La figura 6 muestra la distribución de puntuaciones de los profesionales que en mayor proporción se encuentran laborando en los centros de salud: Enfermería y Nutrición  $n = 43$ , Medicina  $n = 55$ , Odontología, Auxiliares de Odontología  $n = 27$ , Farmacia y Estadística  $n=26$ . Se encontró que a pesar de que todos los grupos analizados presentaban percepciones por encima de la media de la escala ( $\square=150$ ), aquellas personas que ocupaban el cargo de médicos percibían un clima laboral significativamente superior al resto de participantes ( $p = 0.049$ ), con una media de 189.74 (DE = 30.2); fueron los odontólogos y auxiliares de odontología quienes percibían un clima laboral más deficiente con una media de 168.2 (DE = 31.5). Los colaboradores que pertenecían a enfermería y nutrición ( $\square=180.42$ ; DE = 39.06) y farmacia y estadística ( $\square=176.6$ ; DE = 30.3), revelaron comportamientos similares.

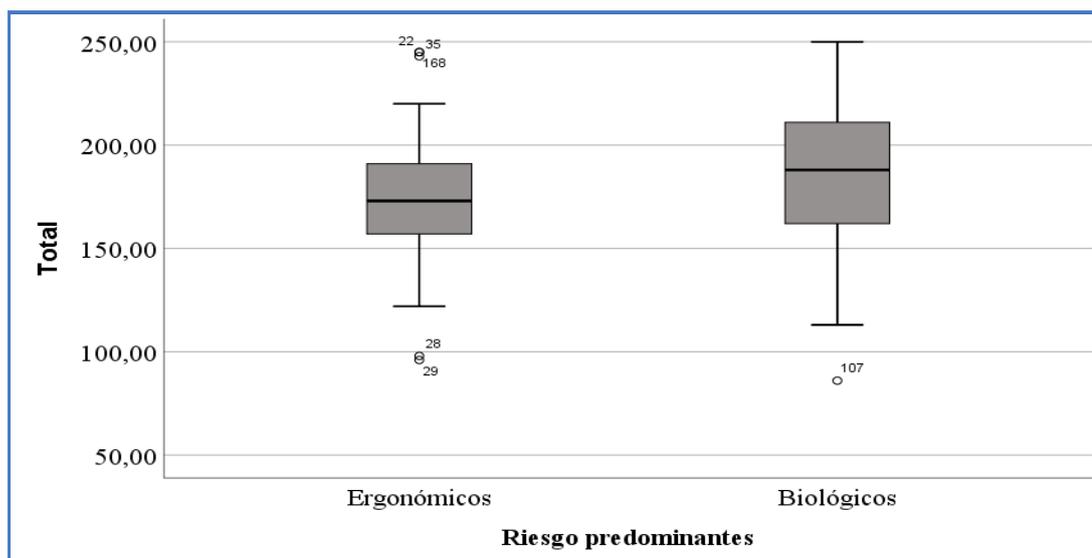
**Tabla 5. Dimensiones de clima organizacional según cargos profesionales**

Cargo Profesional		Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Enfermería y Nutrición	Media	32,9	38,7	37,4	35,7	35,7
	DE	9,8	6,3	8,2	8,9	7,8
Medicina	Media	35,5	39,2	39,1	37,7	38,2
	DE	7,3	5,9	5,9	7,0	6,1
Odontología y Auxiliar de Odontología	Media	30,4	35,6	35,4	33,9	<b>32,9</b>
	DE	7,5	7,1	5,9	6,3	6,5
Farmacia y Estadística	Media	32,4	37,4	37,0	35,6	34,2
	DE	8,0	6,5	6,3	6,9	5,5
P		0,062	0,099	0,124	0,178	0,005*

Diferencia significativa ( $p < 0.05$ )

Elaborado por: Guzmán (2018)

El análisis de la tabla 5 según el clima organizacional y el cargo profesional, reveló que quienes percibían mayor realización personal eran los médicos con una media de 35.5 (DE=7.3), sin embargo este resultado no fue significativamente mayor al resto de profesionales. En la dimensión correspondiente a condiciones laborales se reveló una diferencia significativa entre cargos ( $p < 0.05$ ), fueron los odontólogos y auxiliares de odontología quienes tenían la puntuación más baja con una media de 32.9 (DE=6.5), seguidos por las personas de Farmacia y Estadística con una media de 34.2 (DE=5.5); Enfermería y Nutrición con una media de 35.7 (DE=7.8); se puede observar también que en las dimensiones de supervisión y comunicación todas las personas las percibían de forma similar ( $p > 0.05$ )

**Figura 7. Clima organizacional según la exposición de riesgo biológico y ergonómico.**

Elaborado por: Guzmán (2018)

Según la figura 7 y considerando los riesgos laborales a los que están expuestos los 174 participantes, se realizaron dos grupos de comparación; aquellas personas expuestas principalmente a riesgos ergonómicos: Estadística, Terapia Ocupacional, Terapia Física, Farmacia, Odontología, Estimulación Temprana, Psicología, Trabajo Social, Terapia de Lenguaje y Nutrición; y aquellas personas expuestas principalmente a riesgos Biológicos: Medicina, Laboratorio, Enfermería y Auxiliares de Odontología.

Los resultados revelaron que aquellos profesionales que están principalmente bajo un riesgo biológico tienen una percepción de clima organizacional ( $\bar{x} = 184.9$ ;  $DE = 33.5$ ) significativamente más positiva ( $p = 0.047$ ) que aquellos profesionales con riesgos principalmente ergonómicos ( $\bar{x} = 174.8$ ;  $DE = 29.9$ ). En el grupo de profesionales con exposición al riesgo ergonómico se ubicaron a 3 casos con puntuaciones atípicas superiores al resto del grupo y a 2 personas con valores muy por debajo de la valoración del grupo; así también en el grupo de profesionales con mayor exposición a riesgos biológicos se detectó a una persona con una percepción de clima laboral muy por debajo del resto del grupo.

**Tabla 6. Dimensiones del Clima organizacional según la exposición de riesgo laboral predominante**

Dimensiones de clima laboral	Profesionales con riesgo ergonómico		Profesionales con riesgo biológicos		P
	Media	DE	Media	DE	
Realización personal	31,1	7,8	<b>34,1</b>	8,2	0,019*
Involucramiento laboral	37,5	6,6	38,9	6,0	0,161
Supervisión	36,6	6,2	38,3	6,9	0,103
Comunicación	35,1	6,3	36,7	7,7	0,158
Condiciones laborales	34,5	5,9	<b>36,9</b>	6,8	0,017*

Diferencia significativa ( $p < 0.05$ )

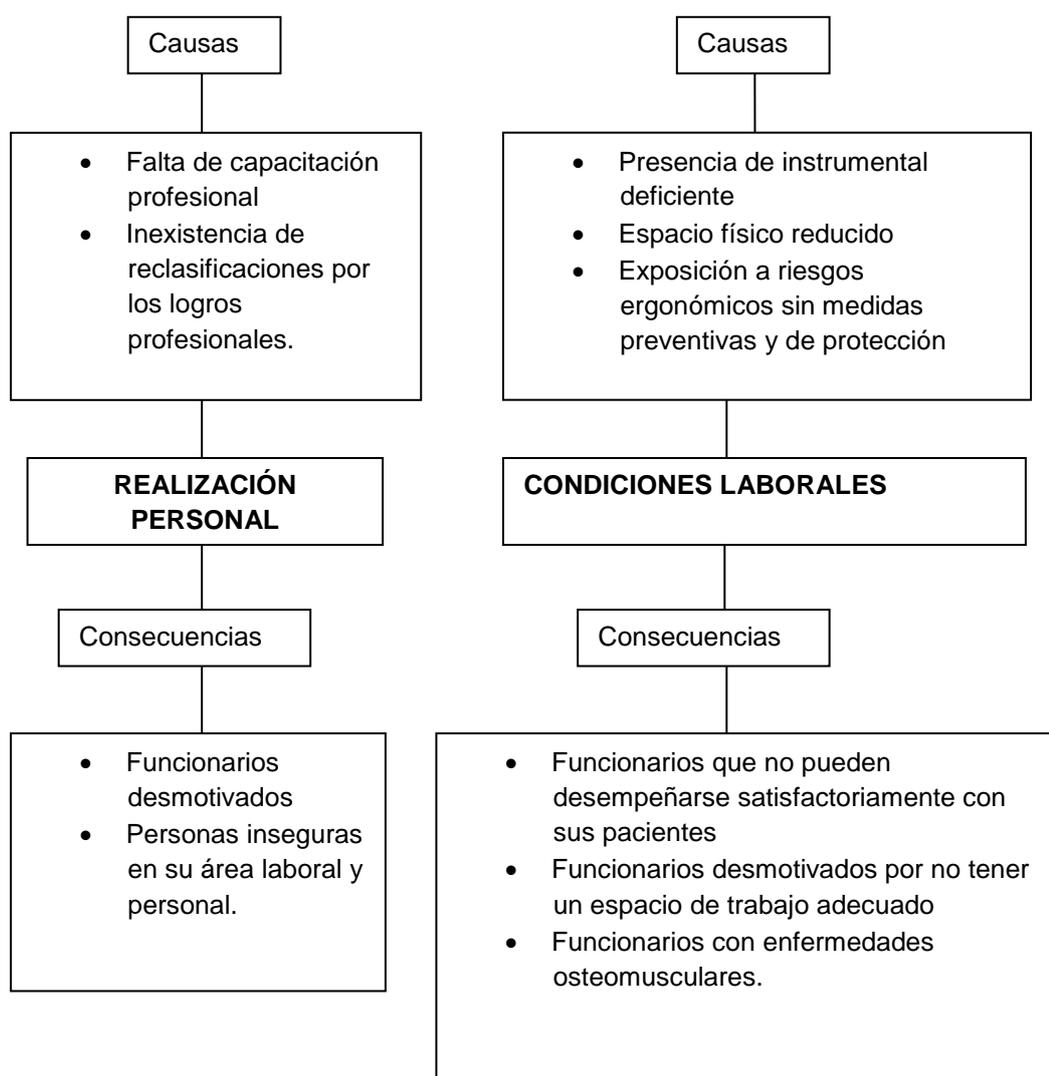
Elaborado por: Guzmán (2018)

En la tabla 6 se encontró que los profesionales que están sometidos principalmente a riesgo biológico tienen una percepción significativamente mejor de realización personal que el grupo de profesionales con riesgo ergonómico ( $p = 0.019$ ) con medias de 34.1 (DE=8.2) y 31.1 (DE=7.8) respectivamente; sucediendo similar situación en la dimensión de condiciones laborales ( $p = 0.017$ ) con medias de 34.5 (DE= 5.9) y 36.9 (DE = 6.8), el detalle se encuentra en la tabla 5.

## 2.2 Plan de Acción:

Para poder comprender el plan de acción se ha elaborado un árbol de causas con las dimensiones de la escala que reportaron bajos porcentajes, razón por la cual la primera parte del plan de acción se enfocará en realizar estrategias de mejora y en la segunda parte las estrategias de fortalecimiento en las dimensiones con porcentajes estables, según la problemática que se detalla a continuación.

**Figura 8. Dimensiones con porcentajes bajos**



Elaborado por: Guzmán (2018)

Tabla 7. Estrategias de Mejora para la dimensión de Realización Personal

Dimensiones de la Escala CL-SPC	Resultado	Estrategia de Mejora		Indicador de Cumplimiento	Tiempo
Realización Personal	Malo	1.- Reconocimiento de logros individuales y en equipo.	Establecer metas individuales y por equipo de trabajo, para realizar certificados por el cumplimiento.	N de metas cumplidas/N de metas planificadas	Trimestral
			Reuniones mensuales para destacar los logros individuales y en equipo		
		2.- Organizar capacitaciones sobre los últimos avances para cada área de salud	Realizar capacitaciones con profesionales del MSP	N de capacitaciones realizadas/N de capacitaciones planificadas	Bimensual
		3.- Reclasificación a los profesionales de carrera que de manera externa al MSP se encuentran capacitándose.	Reconocimiento y reclasificación a los profesionales que presentan avances en su realización profesional ya que esos conocimientos serán aplicados en el MSP, por lo que se debe priorizar las reclasificaciones de puestos para estos funcionarios.	% de profesionales con posgrados reclasificados	Anual

Elaborado por: Guzmán (2018)

Tabla 8. Estrategia de mejora para la dimensión de las condiciones laborales

Dimensiones de la Escala CL-SPC	Resultado	Estrategia de Mejora		Indicador de cumplimiento	Tiempo
Condiciones Laborales	Malo	1.- Priorizar las compras públicas para instrumental médico, de enfermería y principalmente odontológico	La dirección distrital, mediante el proceso financiero, debe priorizar la compra de los instrumentos médicos, odontológicos y de enfermería para reemplazar los deficientes, con el fin de que los profesionales puedan desempeñarse en su medio laboral sin restricciones	N de instrumental reemplazado/N de instrumental total deficiente	Semestral
		2.- Garantizar un espacio físico adecuado para el desempeño laboral	La dirección distrital y el proceso de mantenimiento debe enfatizar el presupuesto necesario para que el espacio escogido para la función de un centro de salud, sea acorde al número de profesionales que laboran en las unidades operativas	% de centros de salud ampliados	Anual
		3.- El departamento de salud ocupacional debe garantizar la prevención de enfermedades ocupacionales por exposición a riesgos, especialmente el ergonómico	Realizar capacitaciones sobre posturas adecuadas	N de capacitaciones realizadas /N de capacitaciones planificadas	Trimestral
			Realizar pausas activas obligatorias	N de pausas activas realizadas/N de pausas activas planificadas	Diario
			Realizar mediciones ergonómicas por puesto de trabajo	N de mediciones realizadas/N de mediciones planificadas	Anual

Elaborado por: Guzmán (2018)

A continuación, se detalla las estrategias de fortalecimiento para las dimensiones con resultados buenos, según la percepción del clima laboral

**Tabla 9. Estrategias de Fortalecimiento de la dimensión de Supervisión**

<b>Dimensiones de la Escala CL-SPC</b>	<b>Resultado</b>	<b>Estrategia de Fortalecimiento</b>	<b>Indicador de Cumplimiento</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Supervisión</b>	<b>Bueno</b>	El supervisor debe dar el ejemplo a su equipo de trabajo, no debe ser contradictorio con sus acciones y lo que practica.	Cualitativo a través de el interrogatorio a los funcionarios	Mensual
		El trato para la solicitud de las tareas siempre debe ser con respeto, y cordial	Cualitativo a través de el interrogatorio a los funcionarios	Diario
		Debe tener un equilibrio en el cumplimiento de los objetivos de la institución, así como también del aspecto humano, pues esto generará lealtad.	Cualitativo a través de el interrogatorio a los funcionarios	Diario

Elaborado por: Guzmán (2018)

Tabla 10. Estrategia de Fortalecimiento en la dimensión de Comunicación

Dimensiones de la Escala CL-SPC	Resultado	Estrategia de Fortalecimiento	Indicador de Cumplimiento	Tiempo
Comunicación	Bueno	Realizar actividades recreativas en grupo, esto permite crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas	N de actividades realizadas/N de actividades planificadas	Trimestral
		Evitar la comunicación por redes en caso de temas de relevancia importante y optar por la comunicación directa	% de intervenciones directas	Diario
		Entender la diversidad de los funcionarios, por que las particularidades de una persona definen su forma de comunicarse	% de población diversa	Diario
		Resolver conflictos, no dejar que los inconvenientes se vuelvan mayores, esto permitirá que el clima laboral no se perturbe	N de conflictos resueltos /N de conflictos presentados	Mensual

Elaborado por: Guzmán (2018)

En el caso de la Dimensión de Involucramiento Laboral se fortalecerá cuando se realicen los ítems antes descritos ya que todos se relacionan entre sí.

Tabla 11. Estrategia de Fortalecimiento de la dimensión de involucramiento laboral

Dimensiones de la Escala CL-SPC	Resultado	Estrategia de Fortalecimiento	Indicador de Cumplimiento	Tiempo
Involucramiento Laboral	Bueno	1.- Reconocimiento de logros individuales y en equipo.	N de metas cumplidas/N de metas planificadas	Trimestral
		2.- Realizar actividades recreativas en grupo, esto permite crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas.	N de actividades realizadas/N de actividades planificadas	Trimestral

Elaborado por: Guzmán (2018)

### 3. CAPITULO 3: DISCUSIÓN

En este apartado se presenta la discusión sobre los resultados significativos encontrados en la investigación, detallados a continuación:

Con respecto al resultado global del clima laboral se encontró respuestas con una dirección hacia los valores altos, lo que refleja una tendencia hacia un buen clima laboral percibido, pues coincide con el estudio realizado por Poole, (2006) sobre clima laboral en los trabajadores de atención primaria del Sector 11 de Madrid, el cual concluye que valora el clima organizacional en Atención Primaria como positivo.

En el análisis con respecto a las dimensiones de clima laboral, se encontró que el puntaje más bajo de las dimensiones es la realización personal, lo cual coincide con el estudio realizado por Sánchez & Sierra Ortega, (2014) en el Hospital de Ramon y Cajal Madrid en UCI el cual afirma que la dimensión más afectada en el estudio es la baja realización personal.

Por otro lado, es importante destacar que la dimensión con puntaje más alto es el involucramiento laboral, lo cual también concuerda con el estudio realizado por Vizcarra Fernández et al., (2015) sobre Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad en personal asistencial del Hospital Público de Lima, en el que los hallazgos establecen que presentan mayor involucramiento en sus obligaciones asistenciales.

En el análisis de clima laboral según tipo de centro de salud, el estudio nos demostró que existe una diferencia estadística significativa entre los diferentes tipos de Centros de Salud A, B o C y el clima laboral; esto posiblemente se deba a que cada tipo de centro de salud es diferente tanto en su infraestructura, como con el talento humano que labora en cada uno de ellos. Así se puede decir que los centros de salud tipo C son más adecuados en su infraestructura, y presentan ciertas especialidades médicas adicionales a los otros tipos de centro de salud, sin embargo el resultado demuestra un mejor clima laboral en los centros tipo A, los cuales están implementados con las áreas de salud e infraestructura básicas, y esto podría explicar el mejor clima, ya que todos están con las mismas condiciones de trabajo tanto en talento humano, como infraestructura.

En el análisis de clima laboral según tipo de cargo profesional se encontró que los profesionales médicos son los que mejor clima laboral tienen con respecto a los demás profesionales, como las enfermeras y los odontólogos/as, siendo los últimos quienes presentan un clima laboral bajo. esto se puede discutir con el estudio realizado por Vizcarra Fernández et al., (2015) sobre Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad en personal asistencial del Hospital Público de Lima en el cual se ha encontrado un clima desfavorable, en un 20.0%, que habla de la significación de esta característica en los participantes, que fueron en su mayoría de técnico/ as de enfermería (comparar con enfermeras)

Una característica importante de este estudio es que se ha comparado el clima laboral con los riesgos a los que el personal que labora en los centros de salud, se encuentran expuestos, de los cuales se ha considerado al riesgo biológico, y riesgo ergonómico, encontrando como resultado que hay un valor significativo de mejor percepción de clima laboral en el personal expuesto a los riesgos biológicos, que los expuestos a los riesgos ergonómicos, esto podría deberse a que el personal que se encuentra expuesto al riesgo biológico por temor a sufrir un accidente laboral, cuando se encuentren usando herramientas cortopunzantes, las cuales les pueden producir una enfermedad profesional como VIH, Hepatitis B o C; Por otro lado estos profesionales posiblemente por el mismo temor, se acogen al cumplimiento del uso de equipos de protección personal y al manejo adecuado de desechos corto punzantes y contaminados; no así el caso de los profesionales que se encuentran expuestas a los riesgos ergonómicos, los cuales posiblemente no dimensionan las consecuencias que puede tener la mala práctica de posturas y falta de pausas activas, las cuales producen enfermedades de tipo osteomusculares, tanto así que ya se han reportado enfermedades ocupacionales por la exposición a riesgos ergonómicos, sobre todo en los profesionales de odontología.

Por lo antes descrito y la falta de capacitación con respecto a los riesgos ergonómicos podría ser la razón de que los profesionales expuestos a estos riesgos tengan un mal clima laboral respecto a los profesionales expuestos al riesgo biológico.

#### **4. CONCLUSIONES**

En este estudio se presentó la medición del clima laboral en el Distrito 01D02 salud Cuenca Sur, lo cual permitió concluir lo siguiente:

En el Distrito 01D02 Salud Cuenca zona urbana se observó una tendencia hacia valores altos de la percepción del clima organizacional, a pesar de que el 5.8% consideró su clima desfavorable, considerado como un porcentaje bajo, en el que con programas de mejora, se puede lograr un aumento de la percepción de un mejor clima laboral; se rescata también que la dimensión más alta fue el involucramiento laboral lo cual es una dimensión importante a favor de la organización, ya que al contar con profesionales involucrados con su trabajo es más fácil intervenir en los cambios de fortalecimiento para la institución, sin embargo la dimensión más baja fue la realización personal, y es una de las dimensiones que se trabajó en el plan de mejora.

El estudio revela además que en algunos parámetros, como la percepción de clima laboral según el tipo de cargo, dimensiones de clima laboral según el tipo de cargo y clima laboral según exposición de riesgo, los médicos tuvieron puntuaciones significativamente mayores, no así los odontólogos y auxiliares de odontología que tuvieron menores puntuaciones; este punto es importante ya que se logró cumplir con el objetivo de determinar qué profesional es el que necesita una intervención para mejorar su clima organizacional.

En cuanto a los riesgos se encontró que las personas con exposición al riesgo biológico perciben mejor clima laboral que las expuestas al riesgo ergonómico, razón por la cual se enfatizó el plan de mejora en el riesgo ergonómico.

#### **5. RECOMENDACIONES**

- Aplicar el plan de acción en el Distrito 01D02 Salud Cuenca zona urbana
- Repetir el estudio anualmente, con el fin de hacer mejoras continuas con respecto a este tema.
- Contratar psicólogos laborales que trabajen en el departamento de Talento Humano para que mediante un trabajo en equipo con el departamento de Salud Ocupacional se brinden las estrategias necesarias para mejorar el clima organizacional del Distrito de manera continua, obteniendo beneficios para los trabajadores y para el Distrito de salud.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Alva Fructoso, J. A., Domínguez Díaz, L. A., & Domínguez Díaz, L. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo*, 6(1), 90. <https://doi.org/10.21895/incre.2015.v6n1.09>
- Apao Díaz, J., Luna Marcell, N., Macola Olano, S., del Puerto Quintana, C., Rodríguez González, D. P., Toledo Curbelo, G. J., & Zuazo Silva, J. L. 2004. (2004). Introducción a la Salud Pública.
- Baltazar Zavaleta, D. M., & Chirinos Antezana, J. A. (2014). Clima Laboral Y Dimensiones De La Personalidad En Colaboradores De Una Empresa De Servicios En El Norte Del Perú, 2013, 75.
- Escanilla, D. (2003). RIESGOS BIOLÓGICOS EN EL ÁMBITO LABORAL Uso de elementos de protección personal. *Riesgos Laborales Del Personal Sanitario*, 1–21. Retrieved from [http://www.ispch.cl/sites/default/files/Nota\\_Tecnica\\_N\\_014\\_Riesgos\\_Biologicos\\_en\\_el\\_Ambito\\_Laboral\\_Uso\\_de\\_Elementos\\_de\\_Proteccion\\_Personal.pdf](http://www.ispch.cl/sites/default/files/Nota_Tecnica_N_014_Riesgos_Biologicos_en_el_Ambito_Laboral_Uso_de_Elementos_de_Proteccion_Personal.pdf)
- Frisancho, E. F. (2013). Diagnóstico del clima laboral entre administrativos nombrados y contratados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la universidad nacional mayor de san marcos. *Gestion En El Tercer Milenio*, 16, 7–17.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005. (n.d.). Instrumento andino de seguridad y salud en Trabajo. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisión-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>
- Maldonado, E. C. (2009). Administracion li, Ingenieria En Transporte\_ Tema 4. Retrieved from <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
- Palma, C. S. (2004). ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición. Retrieved from [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edición](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición)
- Pérez Tenazoa y Rivera Cardozo, 2015. (2015). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013.” UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA. Retrieved from [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Poole, P. (2006). *Clima Laboral*. <https://doi.org/10.1002/9783527610426.bard090014>
- Prevalia, S. (2013). Riesgos Ergonómicos y Medidas Preventivas. <https://doi.org/10.1017/S0025315408000404>
- Ramos Moreno, D. C., & Constanza, D. (2012). El Clima organizacional : definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. *Reponame:Repositorio Institucional de La Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Retrieved from <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>
- Revista Lideres. (2014). El clima laboral es la inquietud de siempre. Retrieved from [http://www.revistalideres.ec/search/?query=clima laboral es la inquietud de siempre](http://www.revistalideres.ec/search/?query=clima%20laboral%20es%20la%20inquietud%20de%20siempre)
- Rubio, C. (2015). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AZUCARERA DE CHIQUITOY.” Retrieved from

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCION.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCION.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)

Sánchez Alonso Patricia, & Sierra Ortega Víctor Manuel. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Enfermería Global*, 15.

Segredo Pérez. (2012). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Retrieved from [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39\\_2\\_13/spu17213.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm)

Segredo Pérez, García A, López P, León P, P. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 0–0. Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010)

Vizcarra Fernández, M. Á., Llaja Rojas, V., Limo Sánchez, C., & Talavera Aguilar, J. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111–126. <https://doi.org/10.18566/nfpsicv15n2a06>

Williams Rodríguez, L. V. (2013). *“Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia Pública”*; Universidad Autónoma de Nueva León. Retrieved from <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

## 7. ANEXOS

## Escala CL-SPC

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## Modelo de consentimiento informado aplicado



### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Md. Mónica Guzmán, de la Universidad del Azuay, estudiante de la Maestría de Salud Ocupacional y Seguridad en el trabajo. La meta de este estudio es Determinar el Clima Organizacional del Distrito 01D02 Salud Cuenca Sur zona urbana.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las encuestas, se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma..

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Md. Mónica Guzmán. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Determinar el Clima Organizacional del Distrito 01D02 Cuenca Sur Zona Urbana 2016.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Md. Mónica Guzmán al teléfono 0984909300

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

### Evidencia fotográfica



