

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA

Escuela de Salud Pública de México

Proyecto terminal profesional

**CLIMA LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD URBANO No. 1 DE LA
JURISDICCION SANITARIA No.1 DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA.**

Para obtener el diploma de:

Especialización de Enfermería en Salud Pública

Candidata

Fabiola Margarita López Luis

Comité de tesis

Director: DR. Juan Francisco Molina Rodríguez

Asesor: M.A Juan Manuel Reyes Ramírez

Asesora: M.C.E. Reyna Santiago Hernández

Oaxaca, Oax. Diciembre de 2012.

INDICE	Pág.
I. Introducción.....	3
II. Antecedentes.....	4
III. Justificación	6
IV. Planteamiento del problema	7
V. Objetivos.....	8
VI. Marco Teórico	9
VII. Marco de referencia	20
VII .1 Ubicación Geográfica	20
VII.2 División Política y Sanitaria	20
VII.3 Factores Condicionantes	20
VII.4 Datos sociodemográficos	20
VII.5 Datos económicos	20
VII.6 Morbilidad y Mortalidad	21
VII.7 Respuesta social organizada	23
VIII. METODOLOGÍA	25
VIII.1 Diseño de Estudio	25
VIII.2 Universo	25
VIII.3 Criterios de selección	25
VIII.4 Variables	26
VIII.5 Operacionalización de variables	27
VIII.6 Instrumentos de Recolección de Información	34
VIII.7 Plan de Análisis	34
VIII.8 Limitaciones	34
VIII.9 Aspectos Éticos	34
IX. Resultados y discusión	36
X. Conclusiones.....	49
XI. Recomendaciones.....	52
XII. Bibliografía	53
Anexos.....	54

I. INTRODUCCION

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud las organizaciones de salud, establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Los gerentes en organizaciones están bajo presión para lograr resultados sostenibles. A fin de lograrlos, los gerentes deben desarrollar grupos de trabajo de alto desempeño y cultivar un clima de trabajo positivo alienta y mantiene motivados a los empleados.

A menudo los gerentes pueden presentir cuando el clima de trabajo afecta el desempeño del personal. El ausentismo, los objetivos de desempeño incumplidos, la falta de iniciativa y menor interés en el trabajo o los asuntos de la organización son indicios de que un clima de trabajo puede ser menos que óptimo y que el personal podrá estar evitando el esfuerzo “discrecional” o adicional que podrían aportar a su trabajo. A menudo los gerentes pueden cambiar la actitud de sus grupos de trabajo aplicando prácticas de liderazgo y administración que promueven claridad, apoyo y desafío en el trabajo.

En el presente trabajo, se describen los antecedentes del problema y su contexto; se plantean los elementos que justifican el estudio, sus objetivos, se fundamenta el marco teórico y el marco de referencia; y, posteriormente, se describen los resultados y los hallazgos encontrados.

II. ANTECEDENTES

Entre los años 1927 – 1947 en los estudios de Hawthorne realizados por Elton Mayo, se toman elementos de producir en el trabajo y otros factores como iluminación, temperatura y otros, por lo que se concluye que el rendimiento de la organización está estrechamente relacionado con el interés de la gerencia sobre las necesidades e ideas de los trabajadores.

Así también Lewin, Lippitt y White (1939 citado en Litwin, Stringer 1968) hacen estudios con grupos de escolares de 10 a 11 años de edad. Dicho estudio pretendía analizar la relación entre estilos de liderazgo individual.

Años después, Argyris (1958 citado en chruden y Sherman 1987) hizo investigaciones de clima laboral en un banco y a partir de esto define el clima en términos de políticas formales de la organización, necesidades de los trabajadores, valores y personalidades que operan en un propio sistema. Menciona que la organización formal tiende a descuidarla y centrarse en las tareas desatendiendo su personalidad humana, lo cual provocara que los individuos no sean tratados maduramente respecto a su trabajo.

Dos años más tarde, Gellerman (1960 citado en brunet, 1999) acuño por primera vez en psicología organizacional el termino clima organizacional como el grupo de características que describen a una organización por lo cual se va a distinguir de otras organizaciones, dichas características tienden a ser de permanencia relativa en el tiempo y provocan influencia en el comportamiento de las personas.

Posteriormente en estudios de McGregor (1960 citado en Schneider, 1990) en su famoso libro *The Human Side of Enterprise* en un capítulo llamado *Managerial climate*, se enfoca como tal al estudio del clima organizacional directivo. Determinándolo por la manera en que el jefe toma y representa las relaciones con sus colaboradores y la manera en que influye en ellos.¹

En los últimos treinta años ha sido publicada una considerable cantidad de investigaciones sobre clima organizacional y la satisfacción laboral. Se han hecho

investigaciones sobre las relaciones del clima y la conducta de liderazgo (Schein 1985), la satisfacción y el compromiso con la organización (Matheieu y Zajac 1990), la satisfacción y el ausentismo y la rotación del personal (Porter,Steer,Mowday y Boulian 1974), la satisfacción y el rendimiento (Petty, McGee y Cavender,1984).

El desarrollo del concepto de clima social y su investigación inicial comienza en la década de los treinta con las investigaciones de Liwin y sus colaboradores (Lewin, 1951; Lewin, Lippit y White, 1939). Aunque no existe un acuerdo total sobre el concepto de clima de clima organizacional y su utilidad, existe bastante acuerdo en considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo (Jackson y Slocum, 1988; James y Jones, 1974; Joyce y Slocum 1984). A través de esta percepción de los atributos organizacionales los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, considerando que son propiedades objetivas de la organización.

III.JUSTIFICACION

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye el estado de ánimo para otorgar servicios de salud con calidad.

Aspectos tales como, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus colaboradores, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con los clientes, son elementos que conforman el clima laboral, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización.

LOS GERENTES DE LA ORGANIZACIÓN DE SALUD están bajo presión para lograr resultados sostenibles. A fin de lograrlos, los gerentes deben desarrollar grupos de trabajo positivo. Crear un clima de trabajo positivo alienta y mantiene motivados a los empleados. De hecho, la experiencia en la industria ha mostrado que casi el 30 por ciento de las mejoras de los resultados financieros pueden ser resultados de un clima de trabajo positivo. ¿Cómo se pueden utilizar los hallazgos de la industria para mejorar la motivación de los empleados y los resultados de la organización?.

La inquietud de realizar esta investigación es por la baja productividad, y por la insatisfacción que manifiestan los trabajadores en su área de trabajo también por la falta de compromiso de sus respectivas actividades y por la remuneración económica que perciben ya que no satisface sus necesidades económicas y básicas, también porque no se encuentran en el área que les corresponde de acuerdo a su perfil profesional, o el desarrollo de habilidades; por lo que se quiere identificar como influye el clima laboral de los trabajadores para otorgar servicios de salud con calidad y así propiciar en la gestión de cambios a través de estrategias que mejoren la organización y obtener mejores resultados y que se reflejen a través de un ambiente laboral positivo y otorgar servicios de calidad y seguridad.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se percibe una insatisfacción laboral en el personal que labora en el Centro de Salud Urbano No. 1 “Valles Centrales” de los Servicios de Salud, esta afecta en la atención de los servicios que le otorgan a los usuarios, y por tanto afecta a la institución ya que no se sienten satisfechos por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es el clima laboral en el Centro de Salud Urbano No.1 de la Jurisdicción Sanitaria No.1 de los Servicios de Salud de Oaxaca?

V. OBJETIVOS

V. 1 GENERAL:

Determinar el clima laboral en el Centro de Salud Urbano No.1 de la Jurisdicción Sanitaria No.1 de los Servicios de Salud de Oaxaca.

V. 2 ESPECIFICOS:

1. Describir el perfil socio-demográfico del personal que labora en el Centro de Salud Urbano No.1 de la Jurisdicción Sanitaria No.1.
2. Determinar el nivel del clima laboral, en el centro de salud
3. Describir la relación que existe entre los compañeros de trabajo.
4. Describir las características de la organización con relación al ambiente de trabajo.
5. Determinar si las funciones que realizan los trabajadores son acordes al código funcional.
6. Identificar si los trabajadores tienen su código funcional de acuerdo a su perfil académico.

VII. MARCO TEORICO

CONCEPTOS

CLIMA ORGANIZACIONAL

Las primeras alusiones al término de clima organizacional se encuentran en los trabajos de Lewin, Lippitt y White en 1939. V Francis Cornell (1955) define clima organizacional como una mezcla delicada de interpretaciones o percepciones que en una organización hacen las personas de sus trabajos.

Argyris (1957) indica que es el desarrollo de una atmosfera interpersonal de confianza, franqueza y tranquilidad en la organización.

Florehand y Gilmer (1964) Es un conjunto de características que describen una organización, los cuales distinguen una organización de otras, son relativamente duraderas en el tiempo, influyen en el comportamiento de los individuos de la organización.

Según Reichers y Schneider (1990) el clima está constituido por las percepciones compartidas de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, y representa un concepto molar indicativo de las metas organizacionales y de los medios apropiados para alcanzarlas.

(Golcaves, 1997) el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización. (Productividad, satisfacción, rotación).²

Torres D.N. (2006). Se refiere a la atmosfera colectiva o ambiente del trabajo, las actitudes, percepciones y dinámicas que determinan como las personas se comportan diariamente.³

CONCEPTO DE CLIMA LABORAL

Es el ambiente que los empleados perciben de una serie de características propias de la empresa. De acuerdo al medio ambiente que hay dentro de la organización es como se define si los comportamientos de los empleados son adecuados o no para el bienestar de la empresa.⁴

RECURSOS HUMANOS (USUARIOS INTERNOS)

Personas que realizan acciones para el logro de los resultados en el campo de la salud.

CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional, este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias, como por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación y adaptación.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una organización.

1. Estructura

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

2. Responsabilidad

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. En la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y colaboradores.

6. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.¹

FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Desvinculación

Lograr que un grupo que “no está vinculado” con la tarea que realiza se comprometa.

Obstaculización

Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles, lo que está facilitando su trabajo; se vuelven útiles.

Espíritu

Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad

Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento

Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia “emocional” entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para “hacer mover a la organización”, y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración

Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura

Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuantas reglas, reglamentos y procedimientos.

Responsabilidad

El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es un trabajo.

Recompensa

El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo

El sentimiento de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

Cordialidad

El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmosfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo

La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas

La importancia percibida de metas implícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Conflicto

El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad

El sentimiento de que uno permanece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Conflicto e inconsecuencia

El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Formalización

El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

Adecuación de la planeación

El grado en que los planes requieren de adecuaciones, y se establece el mecanismo del como adecuarlos para lograr los objetivos del trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño

El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más que en la política, personalidad, o grados académicos.

Tolerancia a los errores

El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.³

La actitud es la disposición de una persona a comportarse de una determinada manera según sus características de personalidad. La actitud laboral es la tendencia individual en relación con el trabajo condicionada por un conjunto de factores innatos, internos o externos al trabajador. Pueden existir actitudes laborales positivas o negativas, así también causadas por factores tanto laborales como ajenos a la organización.

Robbins (1999) define actitudes como: “enunciados o juicios de evaluación respecto a los objetos, la gente o los eventos tienen 3 componentes: el cognoscitivo, afectivo y del comportamiento”.

A su vez, Davis y Newstrom (1999) señalan que las actitudes son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en la última instancia su comportamiento.

Franco menciona que el estrés es la palabra que se utiliza para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de las presiones impuestas por el medio externo o por la misma persona. El estrés orientado a metas es un valioso instrumento de motivación que puede convertirnos en grandes atletas o empresarios. Pero también puede sumirnos en la depresión y llevarnos al suicidio.

Satisfacción laboral Márquez menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

Davis y Newstrom (1999) definen satisfacción laboral como el “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables” con el cual los empleados consideran su trabajo.

COMO CREAR UN CLIMA DE TRABAJO QUE MOTIVE AL PERSONAL Y MEJORE SU DESEMPEÑO

A menudo, los gerentes pueden presentir cuando un clima de trabajo afecta al desempeño del personal. El ausentismo, objetivos de desempeño incumplidos, la falta de iniciativa y menor interés en el trabajo o los insumos de la organización son indicios de que un clima de trabajo puede ser más que optimo, y que el personal podrá estar evitando el esfuerzo “discrecional” o adicional que podría aportar a su trabajo. A menudo, los gerentes pueden cambiar la actitud de sus grupos de trabajo aplicando prácticas de liderazgo y administración que promueven claridad, apoyo y desafío en el trabajo.

Este número de actualidad gerencial resume la relación entre el clima de trabajo, la motivación de los empleados y el desempeño. Describe como los gerentes pueden evaluar el clima de su grupo de trabajo y muestra como ellos pueden utilizar los resultados para hacer cambios en sus prácticas de liderazgo y administración que motivaran a su grupo para que hagan el mejor trabajo posible y mejoren los resultados.

RECONOCIMIENTO DEL IMPACTO DEL CLIMA EN LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO

Los gerentes de salud a todos los niveles de la organización son responsables de producir resultados sostenibles fortaleciendo la capacidad institucional, ampliando el acceso a la atención de la salud y mejorando la calidad de los servicios. Se les pide que mejoren el autofinanciamiento, la sustentabilidad programática y la sustentabilidad organizacional. Ellos se esfuerzan por reducir los riesgos a la salud, la morbilidad y la mortalidad en sus comunidades.

La mayoría de los gerentes que han logrado resultados reconocen todo lo que le deben a los esfuerzos de diferentes miembros del personal.

Es probable que el desempeño global sea fuerte y perdure cuanto tanto los gerentes como el personal están motivados, ellos estarán comprometidos con la misión de su organización y trabajaran enérgicamente para cumplirla.

Los empleados se presentan al trabajo, asumen responsabilidad, colaboran con otros y hacen seguimiento. Los empleados altamente motivados gustosamente abordan desafíos, innovan, toman riesgos para que sucedan cosas y logran resultados. Por contraste, a menudo, los empleados sin motivación, no se presentan al trabajo, fallan en lograr los objetivos de desempeño e incluso pueden ofender a los clientes. Podrán no tener interés y oponerse a nuevas ideas o procesos, involucrarse en conflictos con el personal y comunicarse de manera deficiente con otros en el lugar de trabajo.

El clima de trabajo es el ambiente prevaleciente en el lugar de trabajo, según lo experimentan los empleados. Es como uno se siente trabajando en un lugar.

Las prácticas de liderazgo y administración que proporcionan claridad, apoyo y desafío aportan a un clima de trabajo positivo.

Un clima de trabajo positivo aumenta el esfuerzo “discrecional”, o el nivel de esfuerzo adicional que los empleados ejercen más allá de las expectativas de trabajo.

Un clima de trabajo positivo lleva a la motivación de los empleados y sostiene un desempeño alto.

CONCENTRARSE EN TRES DIMENSIONES CLAVES DEL CLIMA

Claridad

Un entorno provee claridad cuando el grupo conoce sus papeles y responsabilidades dentro del panorama general. Cada miembro entiende “lo que tengo que hacer y porque” y considera que su papel está alineado con el objetivo del grupo y la organización en general. Los miembros del grupo están conscientes de las necesidades de sus clientes. Las normas de desempeño se expresan claramente y se entienden las consecuencias de no respetar esas normas.

Apoyo

En un clima de apoyo, los miembros del grupo perciben que tienen los recursos y el respaldo que necesitan para lograr los objetivos del grupo de trabajo. Los recursos incluyen suministros esenciales, equipos, herramientas, personal y presupuestos, sin los cuales su desempeño se vería severamente limitado. El apoyo emocional incluye un clima de confianza, apoyo mutuo y reconocimiento merecido, además de los recursos internos de los individuos. Tal entorno se logra cuando los miembros del grupo

consideran que se reconocen sus capacidades, cuando participan en decisiones que afectan al grupo de trabajo y cuando sienten que hay apreciación y recompensa por los éxitos, tanto individuales como del grupo.

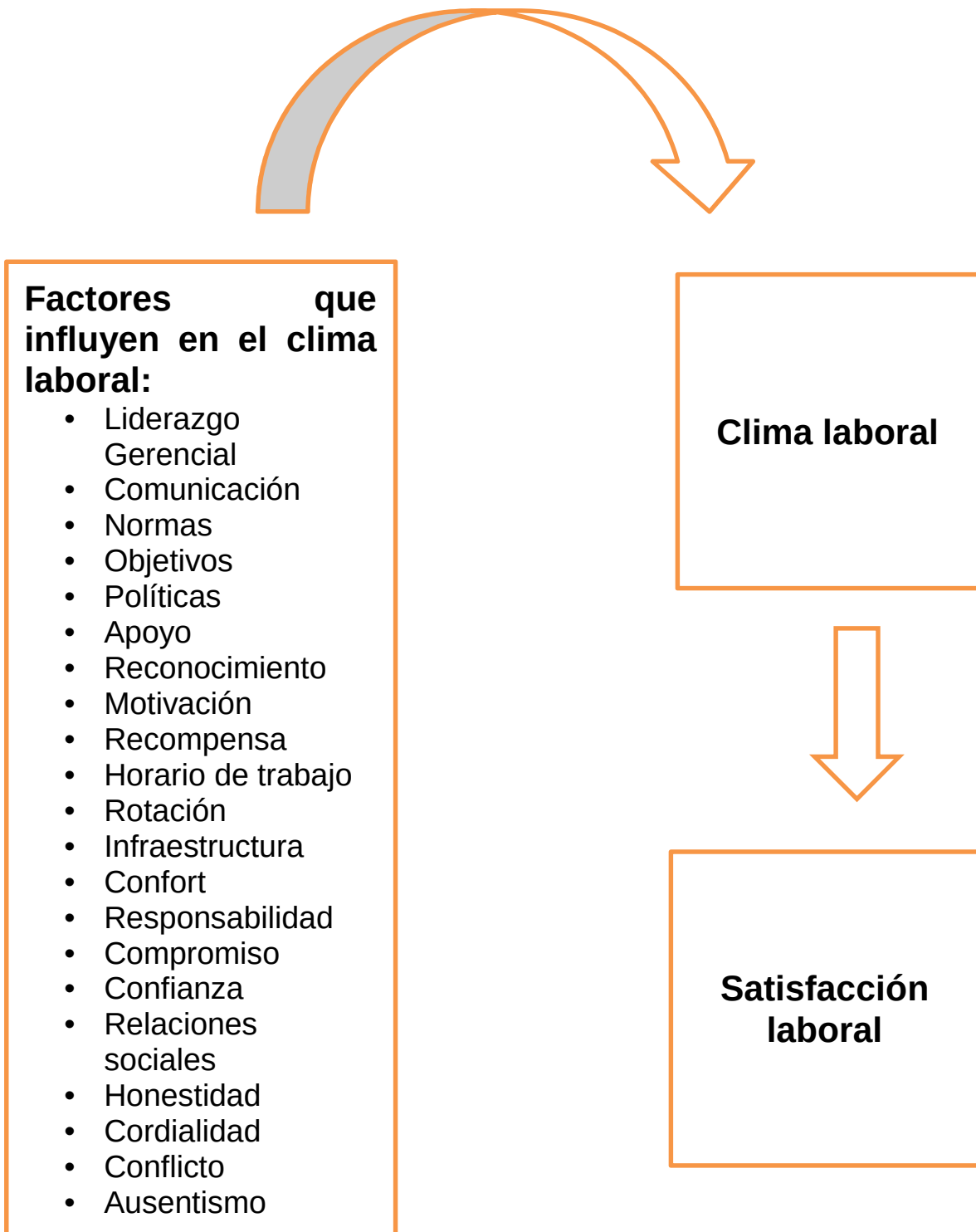
Desafío

Existe un clima de desafío cuando los miembros del grupo experimentan oportunidades para extenderse, asumir desafíos con riesgos razonables y descubrir formas nuevas de hacer las cosas a fin de ser más efectivos. Los miembros del grupo tienen un sentido de orgullo por pertenecer a su grupo de trabajo y un compromiso con los objetivos, fines y actividades compartidos. Están dispuestos a aprender de los errores y consideran que están preparados para adoptar actividades alternativas cuando sea necesario. Asumen responsabilidad activamente, desarrollan destrezas y capacidades para prestar servicios apropiados, y están en mejores condiciones para tomar riesgos razonables.⁶

TEORIA DE LIKERT

Likert sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera de ellas son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermediarias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida.¹

MODELO DE ANALISIS



VII. MARCO DE REFERENCIA

VII.1 Ubicación geográfica

El Centro de Salud Urbano No. 1. “Dr. Manuel Martínez Soto” de la Jurisdicción Sanitaria No.1 “Valles Centrales” dependiente de los Servicios de Salud de Oaxaca, se localiza en el municipio de Oaxaca de Juárez Oaxaca en la calle de Javier Mina No.605 esquina con la calle de Díaz Ordaz colonia centro código postal 68000.

VII.2 División Política y Sanitaria

El Centro de Salud cuenta con 12 AGEB (Área Geo estadística Básica) que pertenecen al municipio de Oaxaca de Juárez, y 2 AGEB (Área Geo estadística Básica) que pertenecen al municipio de Xoxocotlan, el cual están bajo su área de responsabilidad.

VII.3 Factores condicionantes

Se trata de una unidad urbana que cuenta con todos los servicios básicos sin embargo tiene alto riesgo de contaminación. Principales fuentes de contaminación emisiones por tubo de escape de automóviles, contaminación auditiva.

VII.4 Datos sociodemográficos

Cuenta con una población de 98,439 habitantes, cuenta con áreas de influencia con 78 localidades, tiene una población derechohabiente al régimen estatal de protección social en salud de 11,835 familias con 27,288 integrantes, también atiende a población de familias oportunidades de 1,520 titulares.

VII.5 Datos económicos

La principal actividad económica del municipio de Oaxaca de Juárez se desarrolla en el sector terciario con 20 mil 279 unidades económicas que corresponden al 92% del total

de unidades económicas del municipio, destacando el comercio al por menor, los servicios de hospedaje, información en medios el comercio al por mayor, la actividad bancaria y de seguros y otros servicios.

El impulso de la economía del Municipio de Oaxaca de Juárez y sus agencias, se debe a gran medida al gasto del sector servicios que proviene de la burocracia asalariada del sector público, principalmente empleados de gobierno y de la educación.

Los sectores de esparcimiento, inmobiliario, de transporte y servicios corporativos generan una limitada participación en la aportación. Otro sector que muestra una limitada participación es el minero con un 0.2%, el sector de la agricultura son de menor importancia.

El turismo es una actividad relevante en la economía de la entidad, tanto el proveniente del extranjero como el que llega del interior de país.

VII.6 Morbilidad y mortalidad

Morbilidad:

Durante el último año se identificaron 10 principales causas de morbilidad.

1. Enfermedades respiratorias	6. Conjuntivitis
2. Enfermedades diarreicas agudas	7. Amibiasis intestinal
3. Infecciones de vías urinarias	8. Hipertensión arterial
4. Otitis media	9. Diabetes mellitus
5. Enfermedad ácido péptica	10. Candidiasis

Mortalidad:

Las principales causas de muerte son:

1. Diabetes Mellitus	11. Enfermedades obstructivas crónicas
2. Tumores malignos: de estómago, de hígado de las vías biliares, de mama	12. Insuficiencia renal
3. Enfermedades del corazón	13. Enfermedad por virus de la inmunodeficiencia humana (SIDA)
4. Enfermedades cerebrovasculares	14. Desnutrición y otras deficiencias nutricionales
5. Enfermedades del hígado	15. Síndrome de dependencia del alcohol

6. Accidentes de tráfico de vehículos de motor	16. Embarazo, parto y puerperio
7. Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal	17. Úlcera gástrica y duodenal
8. Malformaciones congénitas	18. Septicemia
9. Agresiones (homicidios)	19. Epilepsia
10. Influenza y neumonía	20. Hepatitis viral.

VII.7 Respuesta social organizada

El Centro de Salud cuenta con el apoyo de la regiduría del municipio, con un club de adolescentes, club de madres con niños menores de 5 años y con el apoyo de las titulares de oportunidades y con comité de aval ciudadano.

Es una unidad de primer contacto y de referencia con 12 núcleos básicos con una población total 98,439 habitantes tiene 78 áreas de influencia. Cuenta con una cartera de servicios que ofrece.

- Medicina general
- Odontología
- Psicología
- Nutrición
- Optometría
- Módulo de diabetes mellitus, hipertensión arterial y obesidad
- Módulo de detección oportuna de cáncer de mama y cervicouterino

- Servicio de rayos X y laboratorio clínico
- Curaciones e inyecciones
- Promoción a la salud, oportunidades y el servicio de estimulación temprana.
- Vacunación

La mayoría de servicios brindan atención de lunes a viernes en dos turnos, a excepción de medicina general, vacunación, odontología que laboran las 24 horas los 365 días del año.

MISION.

Proporcionar Servicios de Salud con calidad y calidez basada en el modelo de atención a la salud, a la población usuaria, satisfaciendo sus necesidades mediante su participación activa a través de acciones preventivas, curativas y de rehabilitación.

VISION.

Ser la base de los servicios de salud para lograr conservar el nivel de bienestar de la salud, disminuyendo así la morbilidad y la mortalidad.

.CLASIFICACION DEL PERSONAL Y SU SITUACION LABORAL							
	MEDICO	ENFERMERIA	ODONTOLOGIA	PSICOLOGIA	LABORATORISTAS	ADMINISTRATIVOS	PROMOTOR
Base	18	27	5	1	9	53	1
Confianza	1	1	0	0	0	2	
Regularizado	6	1	0	1	1	14	
Eventuales	2	1	0	2	0	0	
Pasantes	0		0	0	0	0	
Total	27	30	5	4	10	70	1

Fuente: Datos estadísticos del Centro de Salud.

VIII. METODOLOGIA

VIII.1 DISEÑO DE ESTUDIO

Es un estudio de tipo descriptivo transversal el cual se complementa con información de tipo cualitativa.

VIII. 2 UNIVERSO

80 trabajadores del turno matutino del Centro de Salud Urbano No.1 los cuales corresponden al 100% de los trabajadores.

VIII.3 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de estudio

Trabajadores del Centro de Salud Urbano No.1

Criterios de inclusión

Todo el personal que labore en el turno matutino del Centro de Salud.

Trabajadores que se encuentre laborando en el momento de la recolección de datos.

Trabajadores de cualquier perfil académico.

Trabajadores que deseen participar en la investigación.

Criterios exclusión

Trabajadores del turno vespertino, nocturno y turno especial.

Trabajadores que no asistan a laborar en el momento en que se recolectarán los datos

Trabajadores que no deseen participar en la investigación

Personal que no sea trabajador del centro de salud urbano No.1

Criterios de eliminación

Poco financiamiento para fotocopiar los cuestionarios

Poca colaboración por parte del personal para contestar el cuestionario

Cuestionarios incompletos.

VIII.4 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Factores que influyen

- Liderazgo Gerencial
- Comunicación
- Normas
- Objetivos
- Políticas
- Apoyo
- Reconocimiento
- Motivación
- Recompensa
- Horario de trabajo
- Rotación
- Infraestructura
- Confort
- Responsabilidad
- Compromiso
- Confianza
- Relaciones sociales
- Honestidad
- Cordialidad
- Conflicto
- Ausentismo

VARIABLE DEPENDIENTE

Clima laboral

VIII. 5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL
OCUPACION O FUNCION QUE DESEMPEÑA	Indica el desempeño en un cargo en función de su trabajo	Cualitativa ordinal	• Medico • Enfermera • Psicólogo • Odontólogo • Promotor • Administrativo • Laboratorista • Nutriólogo
EDAD	Tiempo que ha vivido un ser vivo.	Cuantitativa continua	Años cumplidos
GENERO	Es el conjunto de características sociales y culturales asignadas a las personas en función de su sexo.	Cualitativa dicotómica	Femenino Masculino
ESTADO CIVIL	Condición particular que caracteriza a una persona en lo que hace a sus vínculos personales con individuos de otro sexo o de su mismo sexo.	Cualitativa nominal	Soltero(a) Casado (a) Unión libre Divorciado (a) Viudo (a)
ESCOLARIDAD	Tiempo en que la persona asista a una escuela o en cualquier centro de enseñanza	Cualitativa ordinal	Primaria Secundaria Bachillerato Técnico Licenciatura Post-grado
ANTIGUEDAD	Periodo continuo durante el cual una persona ha realizado un trabajo o actividad.	Cuantitativa continua	Menos de 1 año 1 a 10 años 11 a 20 años 21 a 30 años 31 a 40 años.

CONDICION LABORAL	Situación contractual existente entre el trabajador y la organización	Cualitativa ordinal	Confianza Base Contrato regularizado Eventual Becario.
Dimensión del clima laboral a nivel institucional			
LIDERAZGO GERENCIAL	Es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
COMUNICACION	El intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
NORMAS	Regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción, porque está establecida o ha sido ordenado de ese modo.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo

OBJETIVOS	A donde se dirigen nuestras metas.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
POLITICAS	Reglas y regulaciones, formales o informales, que gobiernan la relación entre empleado y organización	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
APOYO	La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo

RECONOCIMIENTO	Reconocer los logros es un gran motivador, porque aumenta la auto-estima. Para muchos el reconocimiento es un premio.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
MOTIVACION	Motivar en gerencia es inspirar a la gente, individualmente o en grupo, de manera que produzcan los mejores resultados posibles.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo , ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
RECOMPENSA	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo

Dimensión del clima laboral a nivel ambiente			
INFRAESTRUCTURA	Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
CONFORT	Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
Dimensión del clima laboral a nivel individual.			
RESPONSABILIDAD	Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. En la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo

COMPROMISO	Significa prometer y obligarse moral o jurídicamente, al cumplimiento de una obligación, generando responsabilidad.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
CONFIANZA	Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
RELACIONES SOCIALES	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y colaboradores.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo

RECOMPENSA	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
HONESTIDAD	Es armonizar las palabras con los hechos, es tener identidad y coherencia para estar orgulloso de sí mismo.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
CONFLICTO	Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
HORARIO DE TRABAJO	Tiempo en dura una jornada de trabajo	Cualitativa nominal	• Menos de 8 horas • 8 horas • 12 horas
ROTACION	Tiempo de permanencia en cada uno de los servicios	Cualitativa ordinal	• 1 a 3 meses • 4 a 6 meses • 7 a 10 meses • 1 año

AUSENTISMO	Fenómeno que consiste en que los trabajadores no concurren al trabajo a cumplir sus obligaciones de acuerdo a lo pautado contractualmente	Cualitativa nominal	• Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
-------------------	---	---------------------	--

VIII.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Se realizara la aplicación del cuestionario.

VIII.7 PLAN DE ANALISIS

Análisis univariado y bivariado con tablas de contingencia relacionando variables independientes con dependientes, con frecuencias simples y relativas como porcentajes y razones. El análisis estadístico se realizara en el programa SPSS versión 19.0.

VIII.8 LIMITACIONES

Dificultad para el autofinanciamiento.

Autorización de facilidades administrativas.

No hubo apoyo por parte del personal que labora en la institución.

VIII.9 ASPECTOS ETICOS

Se contemplaron los lineamientos plasmados de las normas técnicas de investigación de la ley general de salud, garantizando la confidencialidad de la información Institucionales laborables y personales., la información se utilizo de forma grupal con el propósito estrictamente académico, en el caso e los participantes se conto con el consentimiento informado el cual se puede apreciar en el anexo. 1 por lo tanto

Por lo tanto en este estudio no se puso jamás en riesgo psicológico físico ni biológico de los participantes.

IX.CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	2011											
	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	1 al 7	8 al 14	1 al 7	8 al 14	1 al 7	8 al 14	1 al 7	8 al 20	1 al 7	8 al 14	1 al 7	8 al 14
ELABORACION DEL PROTOCOLO												
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO												
RECOLECCION Y ANALISIS DE DATOS												
PRESENTACION DE RESULTADOS												

Recursos Humanos

1 Investigadora.

IX. RESULTADOS Y DISCUSION

Se analizaron a 70 trabajadores del Centro de Salud urbano No.1 de los cuales según la función que desempeñan 23(32.9%) son enfermeras, 20 (28.6%) son administrativos 13(18.6%) son médicos 4(2.9%) son laboratoristas, 3 (4.3%) son odontólogos ,3(4.3%) son psicólogos, 2(2.9%) son trabajadores sociales y promotores. (Grafica No.1).

De acuerdo a la distribución del personal la edad que existe es de 23 años a 64 años el cual refleja que la mayoría es personal en edad productiva. (Grafica No. 2).

De acuerdo a la distribución por genero el mayor porcentaje pertenece al femenino 55(78.6%) y el masculino con 15(21.4%). (Grafica No.3).

De acuerdo al estado civil el mayor porcentaje son casados 64%, solteros 26%, unión libre 7% y los divorciados con el 3%. Grafica No.4.

De acuerdo a la distribución del personal según su nivel de escolaridad el nivel de licenciatura tiene el 43%, el nivel técnico con el 37%, pos-grado 9%, bachillerato 8% y el nivel secundaria con el 3%.(Grafica No. 5).

En cuanto a la distribución de personal de acuerdo a su antigüedad el que predomina es el de 11 a 20 años con el 28%, de 1 a 10 años 27%, 21 a 30 años el 26%, 31 a 40 años el 13 % y el de menos de 1 año con el 6%. (Grafica No. 6).

Distribución del personal de acuerdo a su situación laboral la mayoría es de base con el 70%, regularizados 20%, contrato 6%, becarios 3% y de confianza el 1%.

(Grafica No.7)

Percepción de los trabajadores en cuanto a la disponibilidad del jefe cuando se le necesita el 42% están de acuerdo el 21 % ni de acuerdo ni en desacuerdo el 17% totalmente de acuerdo y un 17% están en desacuerdo el 3% totalmente en desacuerdo.

(Grafica No.8).

En cuanto al jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable el 44% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39% están de acuerdo el 12% totalmente de acuerdo el 4% están en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo.(Grafica No. 9).

Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes el 48% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26% en desacuerdo el 16% de acuerdo, el 9% totalmente en desacuerdo. (Grafica No. 10).

Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización el 65% esta de acuerdo el 22% totalmente de acuerdo el 13 % ni de acuerdo ni en desacuerdo (Grafica No.11).

Tareas y funciones específicas que deben realizar el 34(48.6%) esta en desacuerdo el 20(28.6%) esta totalmente de acuerdo y el 16 (22.9%) ni de acuerdo ni en desacuerdo. (Grafica No. 12.).

El jefe inmediato supervisa constantemente al personal el 47% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 30% esta de acuerdo el 12% en desacuerdo el 7% totalmente de acuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo. (Grafica No. 13).

Las reglas y normas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo el 67% esta de acuerdo el 14% totalmente de acuerdo el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 6% en desacuerdo y el 3% en desacuerdo. (Grafica No. 14).

Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presenten el 41% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 36% esta de acuerdo 13% en desacuerdo el 9% totalmente de acuerdo el 1% totalmente en desacuerdo. (Grafica No.15)

Mi jefe me comunica si estoy haciendo bien o mal mi trabajo el 39% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 30% de acuerdo el 17% totalmente de acuerdo el 10% en desacuerdo 4% totalmente en desacuerdo. (Grafica No. 16).

Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa el 47% esta en desacuerdo el 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 13% totalmente en desacuerdo el 9% esta de acuerdo y el 4 % totalmente de acuerdo. (Grafica No. 17).

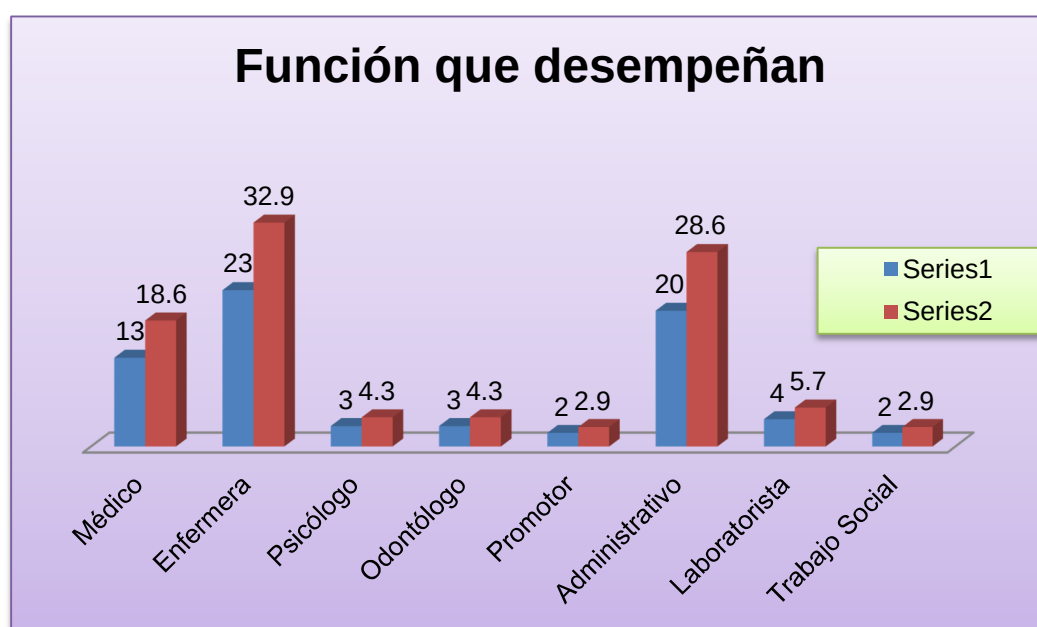
Existe sana competencia entre mis compañeros 56% ni de acuerdo ni en desacuerdo 24% esta de acuerdo el 10% en desacuerdo el 6% totalmente de acuerdo el 4% totalmente en desacuerdo. (Grafica No. 18).

Incentivos laborales para tratar de hacer mejor mi trabajo el 39% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 29% en desacuerdo el 14% de acuerdo el 11% totalmente en desacuerdo el 7% totalmente de acuerdo. (Grafica No. 19).

Distribución del área física permite trabajar cómoda y eficientemente el 42% ni de acuerdo ni en desacuerdo el 34% de acuerdo el 14% en desacuerdo el 6% totalmente de acuerdo el 4% totalmente en desacuerdo. (Grafica No. 20).

Grafica No.1

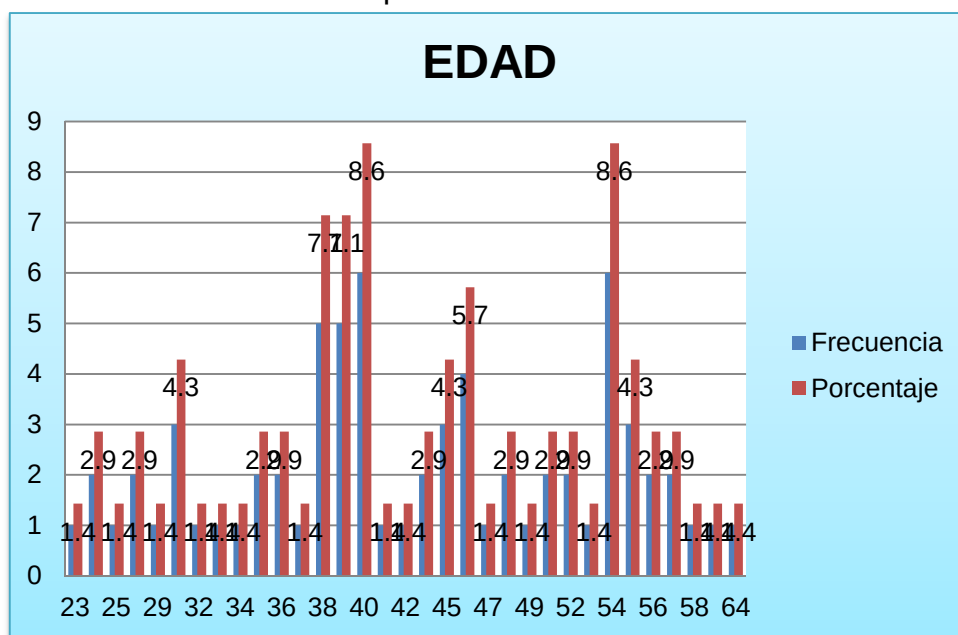
Distribución del personal de acuerdo a su función



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Grafica No.2

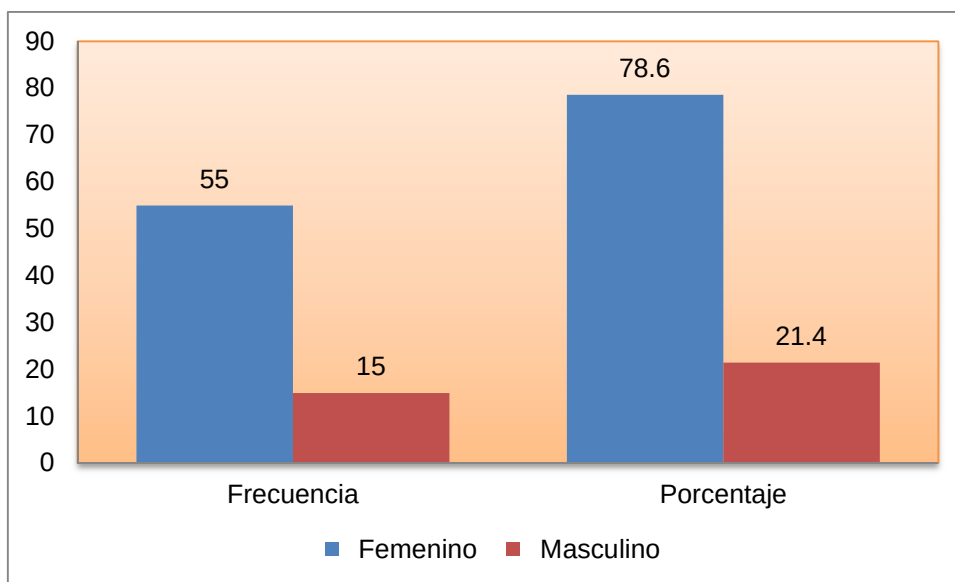
Distribución del personal de acuerdo a su edad



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Grafica No. 3

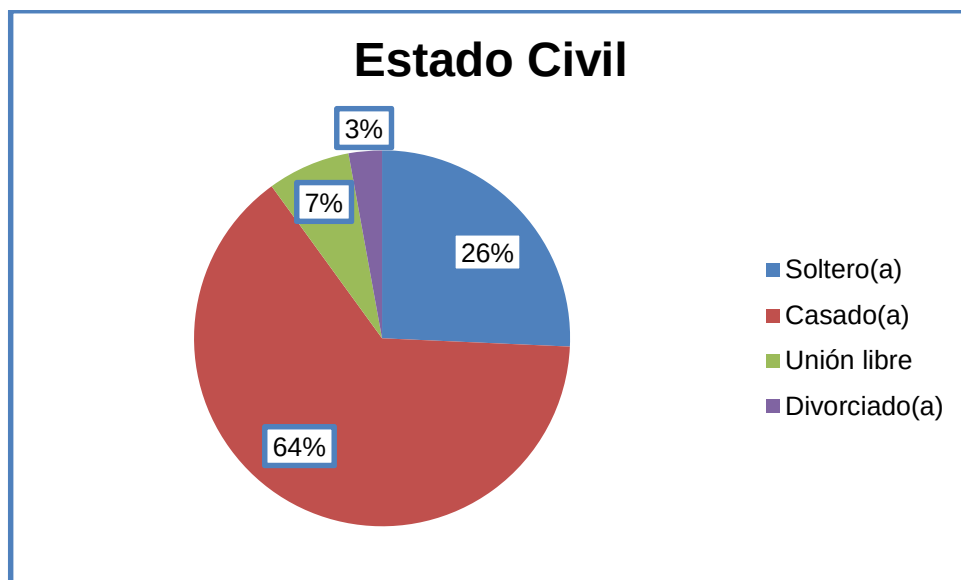
Distribución del personal según su género



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Grafica No.4

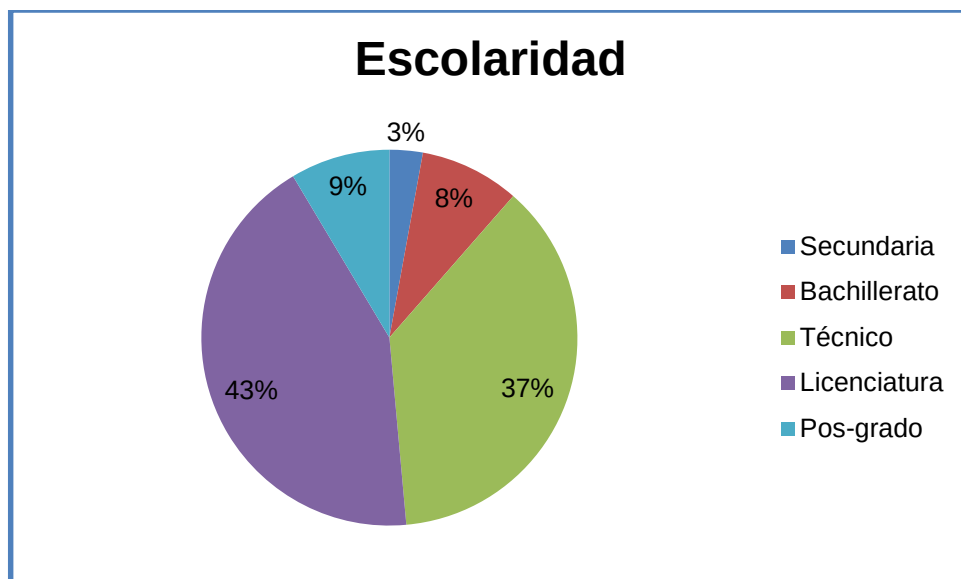
Distribución del personal de acuerdo a su estado civil



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No. 5

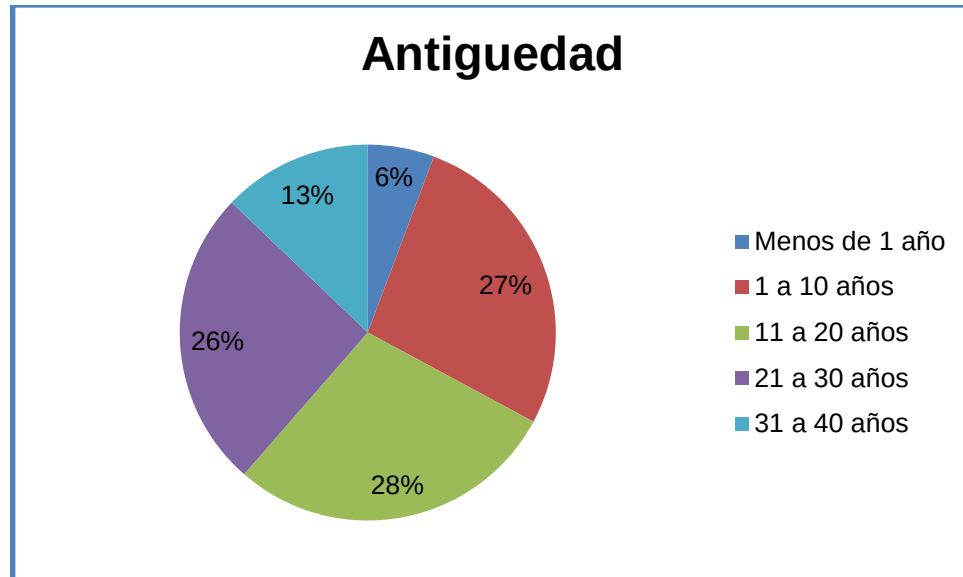
Distribución del personal de acuerdo a su escolaridad.



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No.6

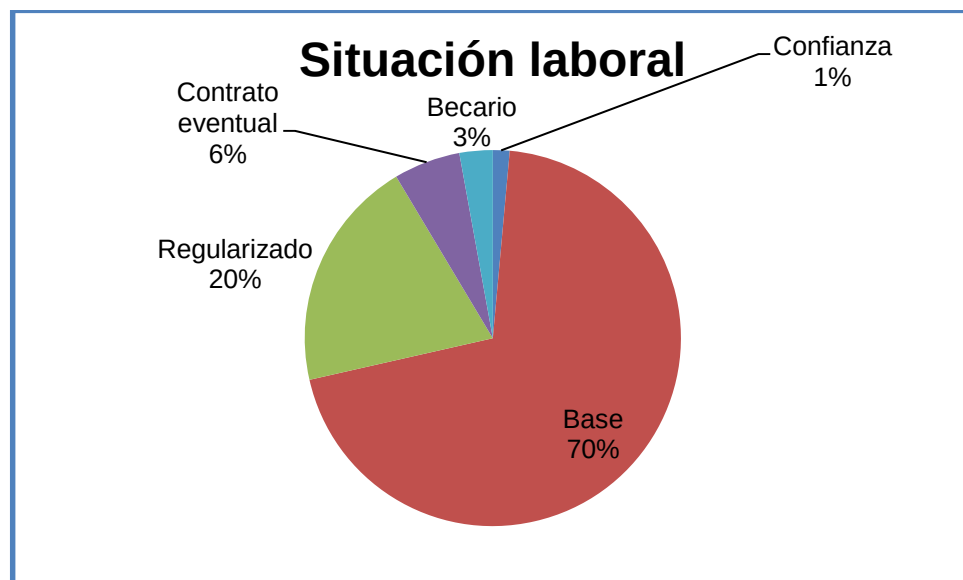
Distribución del personal de acuerdo a su antigüedad



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No.7

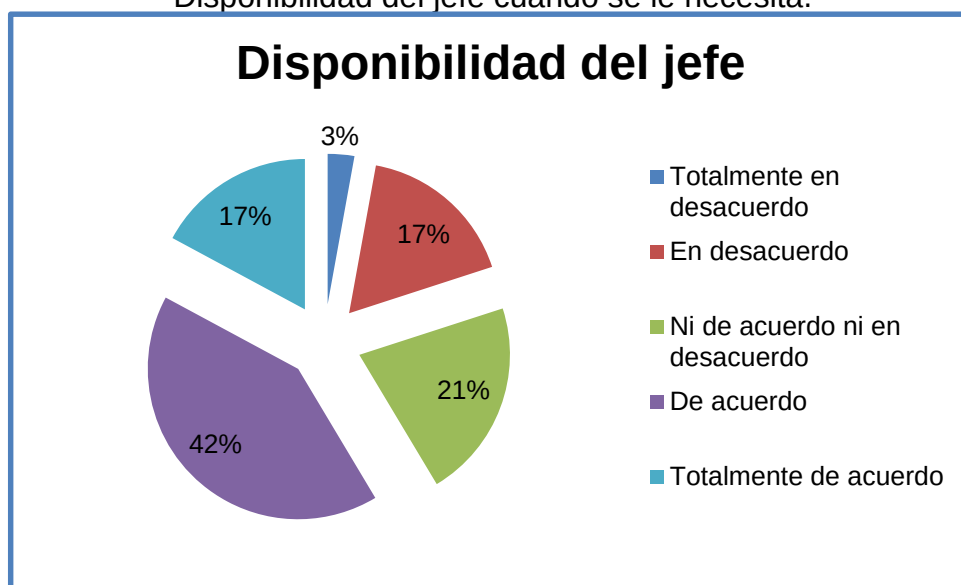
Distribución del personal de acuerdo a su situación laboral



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No.8

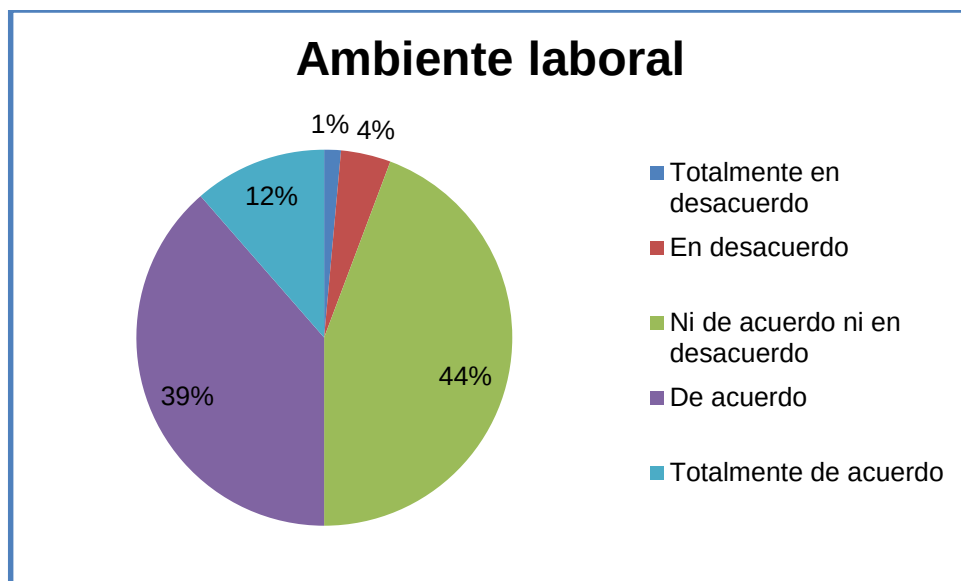
Disponibilidad del jefe cuando se le necesita.



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Grafica No. 9

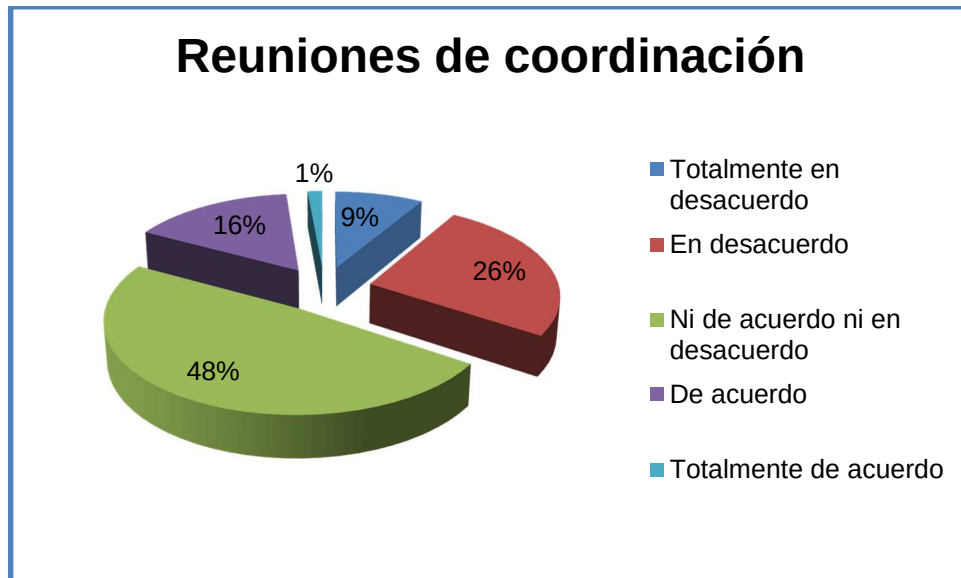
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable



Fuente: Instrumento de recolección de información

Grafica No. 10

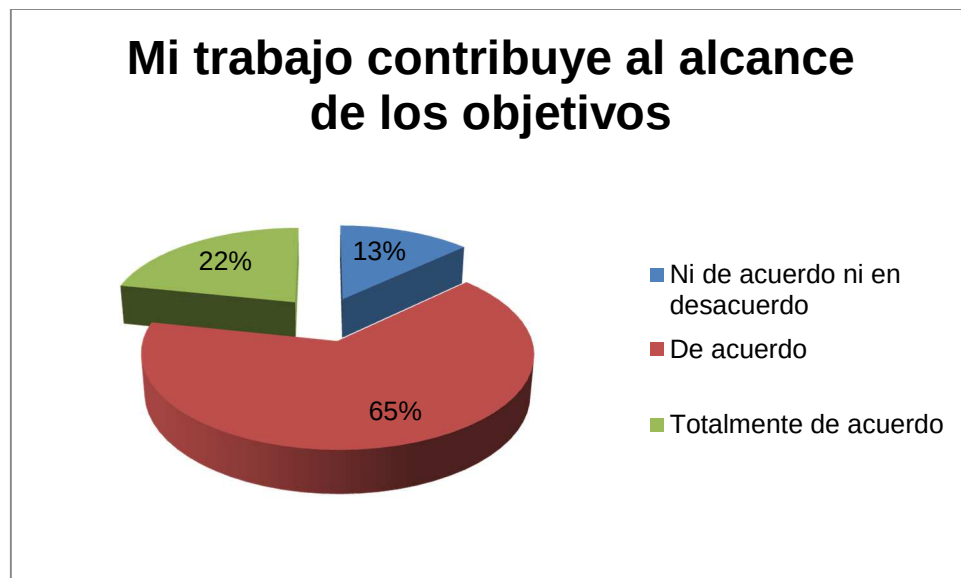
Las reuniones de coordinación con otras áreas son frecuentes



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No. 11

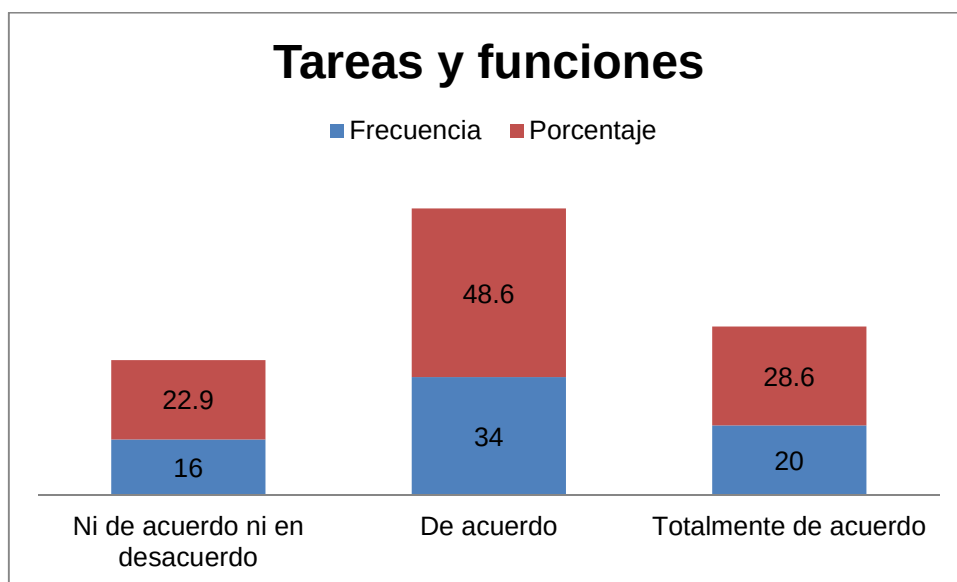
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos.



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No.12

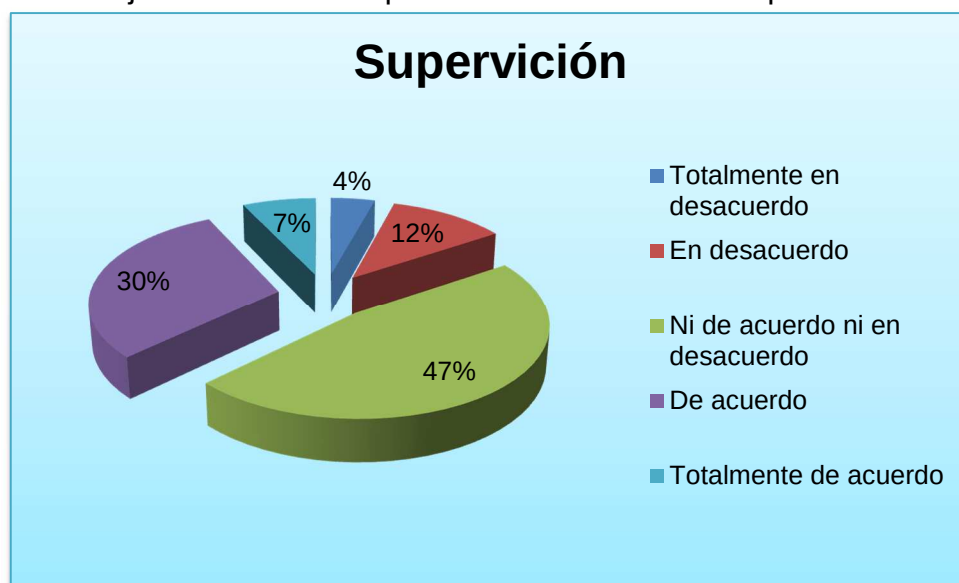
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar



Fuente : Instrumento de recolección de datos.

Grafica No. 13

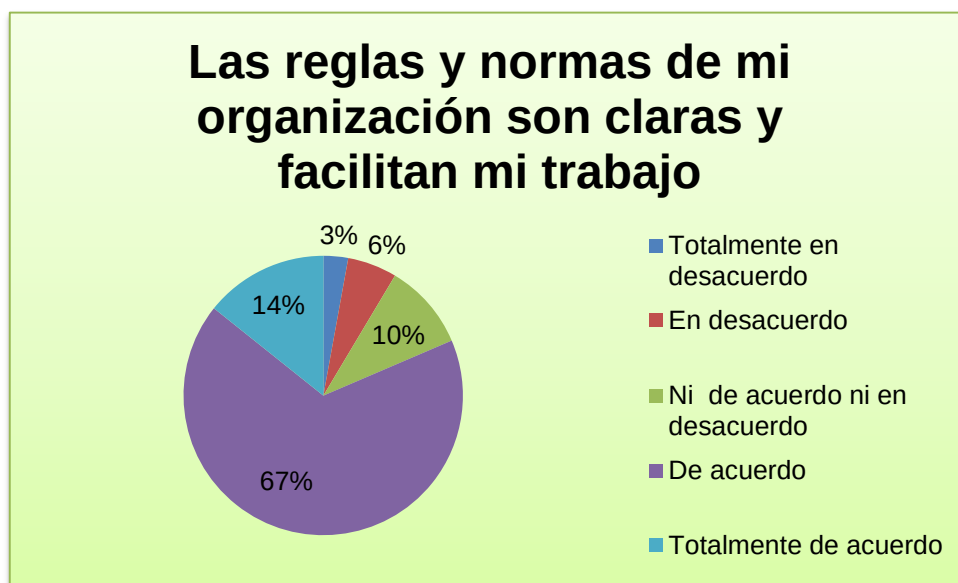
El jefe de servicio supervisa constantemente al personal



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica: 14

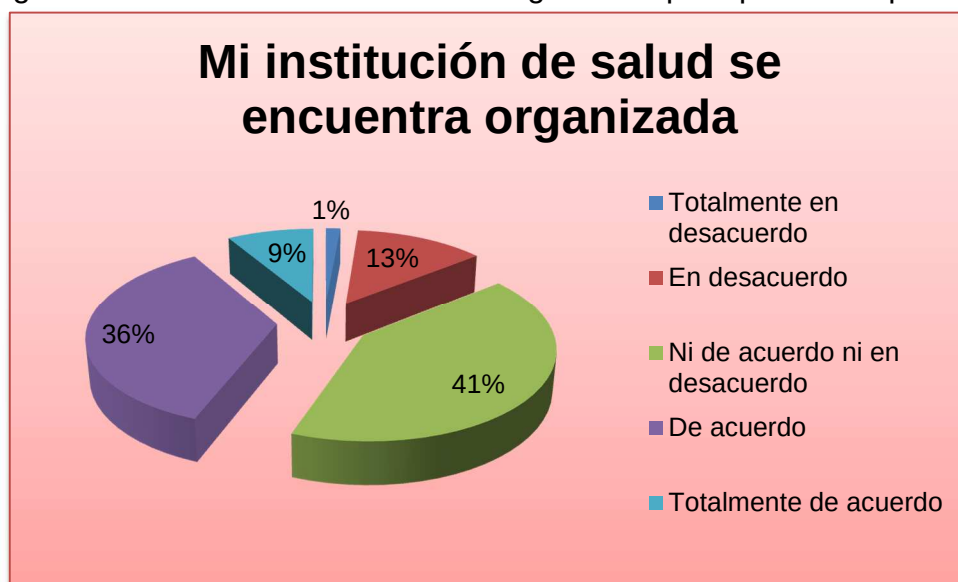
Las reglas y normas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo



Fuente: instrumento de recolección de Información.

Gráfica: 15

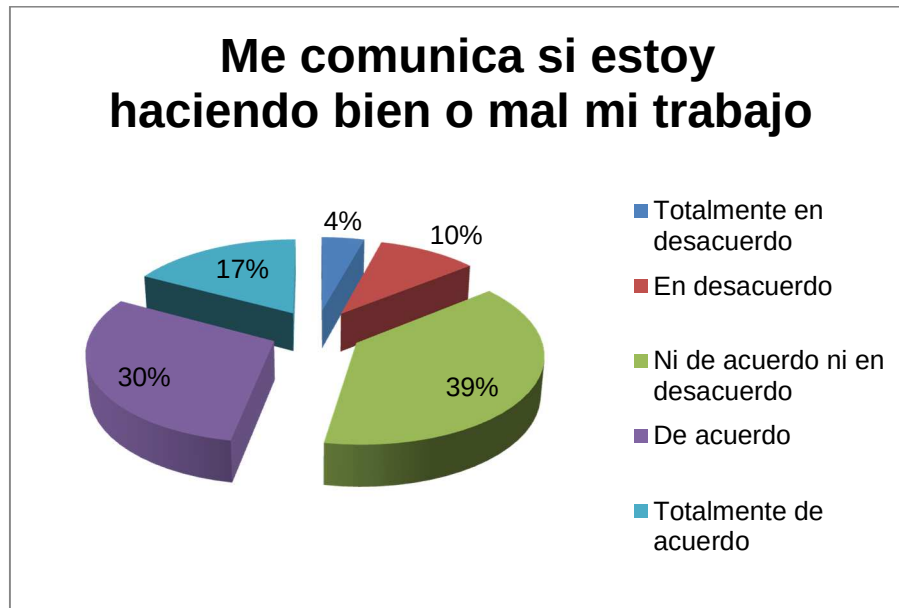
Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Grafica No. 16

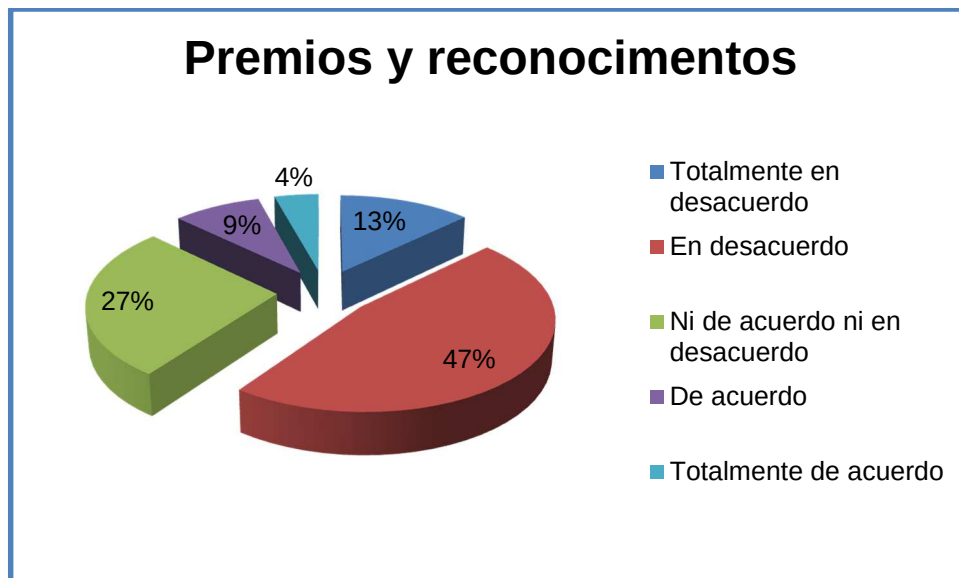
Mi jefe inmediato me comunica si estoy haciendo bien o mal mi trabajo.



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No. 17

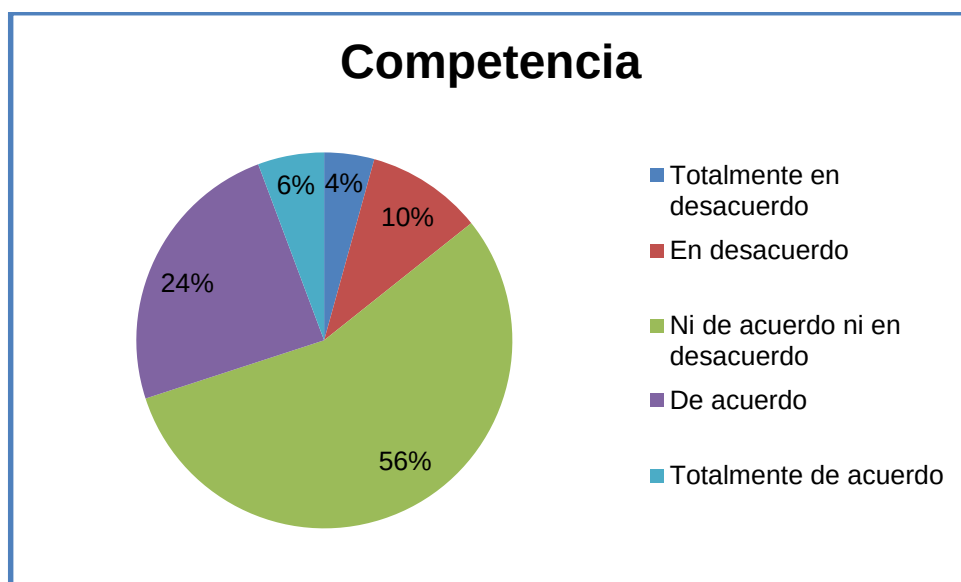
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No.18

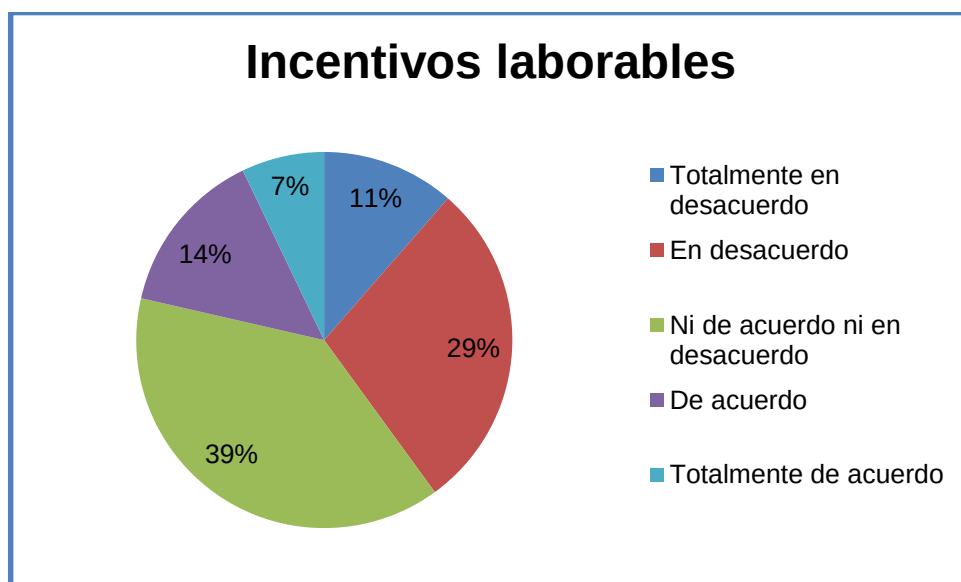
Existe sana competencia entre mis compañeros.



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No. 19

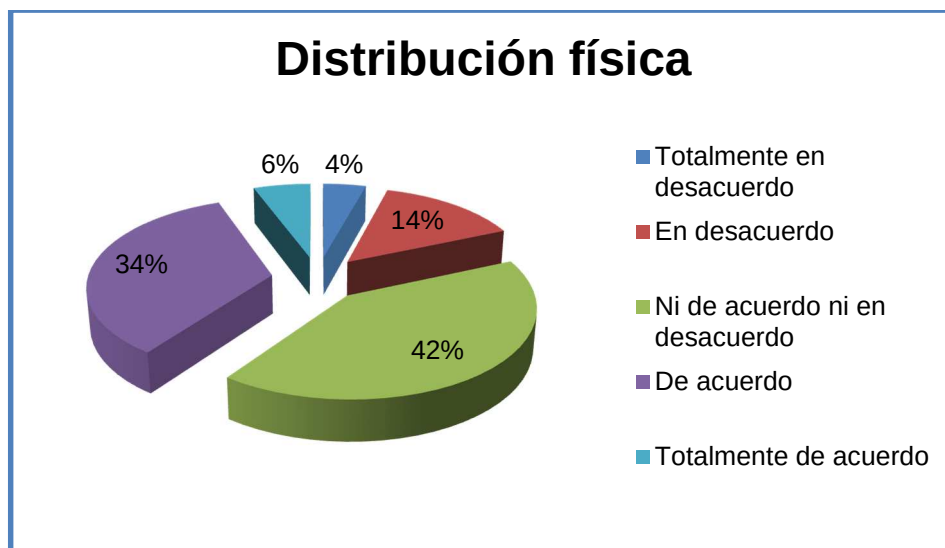
Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.



Fuente: Instrumento de recolección de información.

Grafica No. 20

Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.



Fuente: Instrumento de recolección información.

X. CONCLUSIONES

Del total de trabajadores del Centro de Salud de acuerdo a los datos socio demográficos en cuanto a la función que desempeñan la gran mayoría son enfermeras continúan los administrativos posteriormente los médicos el resto son odontólogos, laboratoristas, trabajadores sociales y promotores a la salud el cual realizan funciones de acuerdo a su código.

Las edades que tienen los trabajadores es de 23 a 64 años el cual la mayoría es personal en edad productiva, el genero que predomina es el femenino, en cuanto al estado civil la mayoría son casados posteriormente le sigue los solteros el resto vive en unión libre y algunos son divorciados.

En cuanto al nivel profesional la mayoría tienen el nivel licenciatura posteriormente continua el nivel técnico posteriormente también cuenta con nivel de pos-grado el nivel de bachillerato y en muy poca cantidad de nivel secundaria.

En cuanto a la distribución del personal de acuerdo a su antigüedad predominan los que tienen 11 a 20 años posteriormente de 1 a 10 años también de 21 a 30 años y de 31 a 40 años y también tienen personal con menos de un año de antigüedad en el servicio por lo que es un centro de trabajo de concentración de personal con muchos años de servicio y la mayoría son trabajadores de base le continúan los trabajadores regularizados posteriormente los de contrato eventual, becarios y personal de confianza.

Percepción del personal en cuanto a la disponibilidad del jefe cuando se le necesita el cual la mayoría están de acuerdo y posteriormente están ni de acuerdo ni en desacuerdo y algunos están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable la mayoría esta ni de acuerdo ni en desacuerdo posteriormente los demás están de acuerdo y algunos están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Por lo que les da igual si existe si el ambiente es agradable o no ellos continúan con sus actividades.

De acuerdo con las reuniones de coordinación con otras áreas están ni de acuerdo ni en desacuerdo y algunos están en desacuerdo el resto de acuerdo y totalmente de acuerdo.

De acuerdo al trabajo que realizan contribuye directamente al alcance de los objetivo

La mayoría esta de acuerdo posteriormente los demás están totalmente de acuerdo y el resto ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De acuerdo a las tareas y funciones específicas que realizan la mayoría esta de acuerdo y totalmente de acuerdo y el resto ni de acuerdo ni en desacuerdo.

El jefe inmediato supervisa constantemente al personal la mayoría ni de acuerdo ni en desacuerdo le continúan que están de acuerdo y el resto en desacuerdo.

Las reglas y normas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo la mayoría están de acuerdo posteriormente totalmente de acuerdo y el resto ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan la mayoría ni de acuerdo ni en desacuerdo le continúa los que están de acuerdo el resto en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Mi jefe me comunica si estoy haciendo bien o mal mi trabajo la mayoría ni de acuerdo ni en desacuerdo posteriormente los demás están de acuerdo luego le continúa totalmente de acuerdo y el resto en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa la mayoría están en desacuerdo porque su trabajo no se reconoce los demás ni de acuerdo ni en desacuerdo y algunos están totalmente en desacuerdo.

Existe sana competencia entre mis compañeros la mayoría ni de acuerdo ni en desacuerdo los demás están de acuerdo y el resto totalmente en desacuerdo.

En cuanto a los incentivos laborables para tratar de hacer bien mi trabajo la mayoría ni de acuerdo ni en desacuerdo posteriormente los que contestan que están en desacuerdo y el resto totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a la distribución del área física para realizar su trabajo cómoda y eficientemente la mayoría esta ni de acuerdo ni en desacuerdo posteriormente los demás están de acuerdo el resto está en desacuerdo.

XI. RECOMENDACIONES

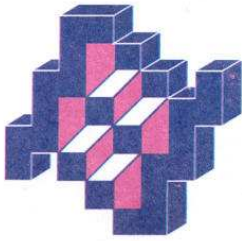
De acuerdo a la identificación de los factores que influyen en el clima laboral de los trabajadores del centro de salud y de las variables que se midieron y calificaron se expresa que la necesidad de generar un plan orientado a mejorar el clima laboral por lo que se recomienda.

- Diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional.
- Proponer programas de motivación al personal.
- Elaborar una campaña de empoderamiento de la filosofía institucional.
- Fortalecimiento del departamento de desarrollo de personal con el propósito de implantar programas integrales de capacitación ofreciendo herramientas a los trabajadores para lograr un cambio de actitud como base para mejorar el desempeño de sus funciones.
- Implementación de programas de evaluación del desempeño y diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Realización de mediciones del clima organizacional periódica, con el fin de mantener un ambiente sano.
- Capacitaciones para mejorar la comunicación y lograr mayor flexibilidad laboral.
- Capacitación de liderazgo a los directivos con habilidades para mejorar su rendimiento.
- Generación de programas orientados a mejorar la motivación, trabajo en equipo comunicación interpersonal.

XI. BIBLIOGRAFIA

1. <http://www>. El prisma.com /apuntes/ de administración de empresas.
2. Reichers y Schneider (1990). Cultura y clima organizacional. En Gil R. y A. Alcover, (coords.) (2003). Introducción a la Psicología de las organizaciones. Madrid, Alianza.
3. Torres, D. N. (2006). Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios.
4. <http://www>. El prisma.com /apuntes/ de administración de empresas.
5. <http://www>. Servicios a la comunidad. Clima laboral.
6. Linkage, George y Robert Stringer. Motivation and organizational climate Cambridge: Harvard University Press, 1968.
7. Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería 3 indicadores, comisión interinstitucional de enfermería.
8. Metodología de la Investigación. 3ª. Edición 2003 México D.F. Autores: M. en C. Roberto Hernández Sampieri/ Dr. Carlos Fernández Collado/ Dra. Pilar Baptista Lucio.
9. Manual de evaluación de calidad del servicio de enfermería. Estrategias para su aplicación, editorial médica panamericana S.A.de C.V. 2ª edición, 2009, autor: carolina Ortega Vargas/ María Guadalupe Suarez Vásquez.
- 10.- Programa de acción en materia de Evaluación de desempeño 2001-2006
Primera Edición, 2002 D.R. Secretaría de Salud Lieja 7, Col. Juárez 06696 México, D.F.
Impreso y hecho en México. ISBN 970-721-037.

ANEXOS



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA

ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE MEXICO
ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA EN SALUD PÚBLICA
SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA

CUESTIONARIO PARA DETECCIÓN DEL CLIMA LABORAL

Se solicita y agradece su valiosa participación para que de manera completamente voluntaria y anónima proporcione los siguientes datos; no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo que se desea es obtener información sobre el clima laboral que percibe en su Institución; le pedimos conteste en forma sincera y lo más cercano a su realidad actual.

Sus respuestas serán confidenciales en lo absoluto y se presentarán en forma general en los resultados de la investigación, no implica ningún compromiso ni riesgo para usted, ni será utilizado como evaluación laboral o institucional.

I. INSTRUCCIONES: En algunas de las preguntas que a continuación se plantean, conteste seleccionando la respuesta de las alternativas que se ofrecen y ubique una “X” en la que usted elija; en otras, escriba la respuesta correspondiente.

DATOS GENERALES.

1. ¿Cuál es la ocupación o función que desempeña dentro de esta organización?

Médico _____ Enfermera _____ Psicólogo _____
Odontólogo _____ Promotor _____ Administrativo _____
Laboratorista _____ Nutriólogo _____

2. Edad: _____ 3. Género: Femenino _____ Masculino _____

4. Estado Civil:

Soltero(a) _____
 Casado(a) _____
 Unión libre _____
 Divorciado (a) _____

5. Escolaridad:

Primaria: _____ Licenciatura: _____
 Secundaria: _____ Post-grado: _____
 Bachillerato: _____
 Técnico: _____

6. Antigüedad en el servicio: _____

7. Situación laboral:

Confianza: _____ Base _____ Regularizado: _____ Contrato eventual: _____

Becario: _____

Dimensión de clima laboral a nivel institucional		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
LIDERAZGO GERENCIAL						
8	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
9	Las decisiones se toman en el nivel en el que se deben tomarse.					
10	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
11	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de los objetivos.					
12	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					

13	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
14	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
15	Conoce cuál es la misión y visión de su organización.					
16	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización.					
17	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
18	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar.					
19	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
NORMAS						
20	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
21	El jefe de servicio supervisa constantemente al personal.					
22	Las reglas y normas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					

POLITICAS						
23	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
24	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
OBJETIVOS						
25	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
COMUNICACION						
26	Existe buena comunicación entre mis compañeros.					
27	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
28	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
29	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
RECONOCIMIENTO						
30	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
31	El trabajo realizado es valorado por mi jefe inmediato.					

32	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
MOTIVACION						
33	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
34	Mi salario y beneficios son razonables.					
35	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					
36	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
37	Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
RECOMPENSA						
38	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son adecuados.					
39	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
40	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
CONFORT						
41	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
42	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					

APOYO						
43	Mi jefe me apoya para seguir actualizándome profesionalmente.					
44	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
45	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
COMPROMISO						
46	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
47	Estoy comprometido con mi organización.					
CORDIALIDAD						
48	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
ROTACION						
49	Estoy de acuerdo con la rotación de servicios.					

OBSERVACIONES:

Reitero mi agradecimiento por la información proporcionada, garantizo que se empleará únicamente para fines académicos.

Oaxaca de Juárez, Oax., Diciembre de 2011.

ATENTAMENTE

FABIOLA MARGARITA LOPEZ LUIS
INVESTIGADORA

PERMISO

Los autores conceden permiso para la reproducción total o parcial y por cualquier medio al trabajo final titulado “Clima laboral en el centro de salud urbano No.1 de la jurisdicción sanitaria No.1 de los servicios de salud de Oaxaca”. para propósitos de consulta académica. Sin embargo quedan reservados los derechos de autor que confiere la ley, cuando sea cualquier otro motivo diferente al que señala lo que conduzca a su reproducción total o parcial.

Candidata:

FABIOLA MARGARITA LOPEZ LUIS.