



MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA

**Informe de resultados:
Encuesta de clima organizacional
Sede Central 2019**

Santo Domingo, D. N.
Noviembre 2019

Introducción.....	2
Definiciones	3
Instrumento de Evaluación	4
Proceso de la Encuesta	7
Datos Generales	8
Resultados por Dimensiones	9
Quejas.....	20
Sugerencias	26
Puntos de Mejora	31

El presente documento contiene el informe final del diagnóstico del clima organizacional realizado en la sede central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, cuyos resultados son manejados a través de conclusiones globales.

Los resultados fueron obtenidos a través de la aplicación de una encuesta de clima y cultura organizacional, utilizando un cuestionario digital en pantalla, del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP). Dichos resultados se analizaron de acuerdo a una evaluación cualitativa y cuantitativa de 22 dimensiones, las cuales inciden en el clima y la cultura organizacional.

La escala utilizada es de 1 a 5, en donde 1 representa la manera más deficiente en que los factores pueden manifestarse o ser percibidos, y el 5 la manifestación ideal o deseable, con la intención de identificar cuáles son las fortalezas (puntos fuertes, logros, ventajas, estados ideales, clima organizacional excelente, bueno o aceptable, etc.), y las debilidades (causas o percepciones de insatisfacción y/o desmotivación, desventajas, ambiente organizacional poco gratificante, etc.).

La realización de esta Encuesta de Clima proporcionará información precisa y útil para la institución, ya que de la misma se puede obtener una retroalimentación por parte de los/a colaboradores/as/a, con respecto a la institución, sus procesos, normas y procedimientos, ambiente de trabajo, sentido de pertenencia de los/a colaboradores/as, entre otros.

Además de que por medio de este instrumento podemos identificar directamente las acciones por las cuales podemos retener los talentos y puestos claves de la institución, anticipándonos proactivamente a la problemática de un ambiente laboral negativo para los/as colaboradores/as.

¿Qué es el clima Organizacional?

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

¿Para qué sirve la encuesta de clima Organizacional?

Esta sirve para medir la percepción tanto positiva, como negativa de los/las colaboradores/as en relación a las condiciones que se encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, carga laboral, etc.).

Objetivo General:

Identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los/la colaboradores/as tienen dentro de la institución y la institución sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los/las colaboradores/as/a, como en la estructura organizacional.

Objetivos de la aplicación de la encuesta de clima:

1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los/las colaboradores/as para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
2. Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.
3. Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
4. Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
5. Corregir comportamientos de los responsables de dirigir, supervisar y coordinar las labores en la entidad y personal colaborador supervisado en general.

La encuesta de clima organizacional que se utilizó fue desarrollada tomando en cuenta los factores organizacionales que pueden influir en el comportamiento de los/las colaboradores/as, estos están divididos en 22 dimensiones:

No.	Factores / Dimensiones
1	Reconocimiento Laboral
2	Capacitación Especializada y Desarrollo
3	Mejora y Cambio
4	Calidad y Orientación al Usuario
5	Equidad y Género
6	Comunicación
7	Disponibilidad y Recursos
8	Calidad de Vida Laboral
9	Balance Trabajo Familia
10	Colaboración y Trabajo en Equipo
11	Liderazgo y Participación
12	Identidad con la Institución y Valores
13	Austeridad y Combate a la Corrupción
14	Enfoque a Resultados y Productividad
15	Normatividad y Proceso
16	Servicio Profesional de Carrera
17	Impacto de la Encuesta en mi Institución
18	Uso de la Tecnología
19	Beneficios
20	Relación con los empleados / colegas / colaboradores
21	Salarios
22	Trabajo

Reconocimiento Laboral. - Es un conjunto de prácticas diseñadas con miras a exaltar y premiar públicamente o en privado a los colaboradores en las instituciones, con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas alineándolas a las estrategias institucionales y al desarrollo del potencial humano de colaboración. Es por ende que en este estudio de clima organizacional se toma en cuenta esta dimensión y se realizaron algunas consultas en este tenor.

Capacitación Especializada y Desarrollo. - El desarrollo de las capacidades es el principal activo de las entidades prestadoras de servicios, y su especialización a través de capacitaciones y adiestramiento no es un lujo sino una inversión para la mejora continua y la garantía del cumplimiento de la misión institucional.

Mejora y Cambio. - Esta dimensión está íntimamente relacionada con los procesos de transformación e innovación renovadora de las organizaciones, la búsqueda de nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, el desarrollo de ideas innovadoras y su aceptación en el entorno laboral, y por qué no decir la integración e identificación de los colaboradores en el proceso de transformación institucional.

Calidad y Orientación al Usuario. - La calidad y la orientación al usuario están correlacionadas ya que la calidad es definida por el cliente o usuario del servicio, es por ende que para conocer el nivel de calidad de los servicios que ofrecemos es imprescindible conocer las especificaciones y las expectativas de los usuarios clientes. Desde la óptica del servicio al ciudadano cliente o usuario las especificaciones son orientadas a las expectativas de los clientes usuarios, razón de ser de la organización. Esta dimensión procura ver esa perspectiva que se posee en el tenor antes mencionado.

Equidad y Género. - La equidad y el género al ser transfundidas en equidad de género señala que tantos hombres como mujeres son iguales ante la ley, toda persona sin distinción de sexo posee los mismos derechos y obligaciones frente al Estado y la sociedad en su conjunto. Igualdad de derechos y oportunidades, pero también igualdad de deberes y responsabilidades.

Comunicación. - Es uno de los procesos más importantes en la interacción social, el ser humano comunica pensamientos y emociones, es por ende que al referirnos a la comunicación partiendo de lo individual como ente humano lo extrapolamos a la comunicación organizacional, la cual implica el comportamiento y la cultura del ente social en grupo organizados. Para esta comunicación organizacional la dimensionamos entre esferas, entre las cuales está la informativa, afectiva colaborativa y estratégica que se alinea a la misión de la organización.

Disponibilidad y Recursos. - La correcta distribución y manejo de los recursos, la pulcritud y el buen uso de aquello que es puesto a disposición para la realización de los trabajos agregando un valor que eleve la calidad de los servicios; ser eficientes y eficaces aplicando

los principios de la economía, que llama a la creación de riqueza y valor a través de bienes escasos.

Calidad de Vida Laboral. - Se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, en qué medida los colaboradores se sienten bien en sus entornos laborales, la seguridad, reducción del estrés entre otros aspectos.

Balance Trabajo Familia. - Este balance debe existir para poder compensar no solo el aspecto laboral si no el familiar, ser lo más eficiente que se pueda durante las horas en el trabajo así evitas llevar trabajo a casa, pero si aun así tienes que trabajar en casa, hacerlo mientras los hijos duermen. Es dedicar a la familia un tiempo de calidad, aunque carezcas de la cantidad.

Colaboración y Trabajo en Equipo. - Los trabajos colaborativos normalmente arrojan grandes fortalezas para las instituciones, la integración de fuerzas individuales, aprovechando las capacidades de cada integrante logran que el trabajo se simplifique, el trabajo en equipo es la correlación de fuerzas en un mismo sentido para alcanzar objetivos comunes definidos o metas.

Liderazgo y Participación. - El líder es la persona que dirige, orienta o conduce a un conjunto de personas hacia un determinado resultado, es aquel que crea espacios de desarrollo de las personas, es un formador de nuevos líderes, posee la capacidad de influir a través del convencimiento y la iniciativa, va dando ideas y el grupo las toma porque decide hacerlo. Apoyan la organización y se preocupa por el bienestar de los demás, casi sin que se den cuenta los demás le delegan la conducción, escuchan sus opiniones y confían en él.

Identidad con la Institución y Valores - La Identidad organizacional como la base inconsciente de la cultura organizacional. Específicamente es la totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones interpersonales, que todos juntos reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional. Si bien la identidad organizacional está influenciada por el pensamiento consciente: la forma en que se relacionan los individuos en el trabajo está en principio motivada por pensamientos y sentimientos inconscientes. Su nacimiento depende de la transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional. En ese tenor los valores identifican y diferencian los comportamientos ante el entorno de la organización, la identidad hace de los valores parte de la esencia y el sentir de los colaboradores.

Austeridad y Combate a la Corrupción. - Esta dimensión evalúa la percepción del servidor público sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.

Enfoque a Resultados y Productividad. - Permite evaluar la percepción del servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

Normatividad y Proceso. - Permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.

Servicio Profesional de Carrera. - Permite evaluar la percepción del servidor público sobre el cumplimiento del servicio profesional de carrera apegado estrictamente a la ley vigente.

Impacto de la Encuesta en mi Institución. - Permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo su institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta y promueve acciones de mejora.

Uso de la Tecnología. - Permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo su institución hace un adecuado uso de las herramientas y equipos tecnológicos en la consecución de resultados.

Beneficios. - Se refiere al conocimiento que tiene el empleado sobre los beneficios que la institución ofrece, a su nivel de satisfacción y percepción al compararlo con otras empresas del mercado.

Relaciones con los Empleados/ Colegas/ Colaboradores. - Se refiere a la percepción que tienen los empleados en relación a los niveles de comprensión, cooperación e integración entre los diferentes departamentos y sus miembros.

Salarios. - Se refiere a la percepción que tiene el empleado con relación a la equidad de las remuneraciones, sistema de administración salarial y un nivel de competitividad con respecto al mercado.

Cantidad de Trabajo. - Se refiere a la percepción que tiene el empleado sobre la cantidad de trabajo que se le asigna y la manera en que pueden ejecutarlas.

Metodología

La metodología utilizada en el estudio fue mixta cuantitativa y cualitativa; se aplicaron (215) cuestionarios, a través de un sistema informático denominado Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP), de una muestra de (321) servidores directivos y supervisados del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Mostrando una abstención de (33.02%) equivalente a (106) colaboradores que no participaron de la Encuesta de Clima Organizacional.

La escala utilizada es de 1 a 5, en donde 1 representa la manera más deficiente en que los factores pueden manifestarse o ser percibidos, y el 5 la manifestación ideal o deseable, con la intención de identificar cuáles son las fortalezas (puntos fuertes, logros, ventajas, estados ideales, clima organizacional excelente, bueno o aceptable, etc.), y las debilidades (causas o percepciones de insatisfacción y/o desmotivación, desventajas, ambiente organizacional poco gratificante, etc.).

Definición	Escala de valoración
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Los resultados arrojados en el estudio son el fruto de la percepción que al momento de aplicación de la encuesta poseían los consultados, expresiones cualitativas que luego fueron llevadas a datos cuantitativos para fines de análisis.

Para el análisis cuantitativo fue calculada la frecuencia de respuesta de cada consultado por afirmación, por dimensión, formando una tabla de data tabulada.

Los resultados se muestran a través de gráficas, partiendo de un análisis general de los datos suministrados y llegando al análisis particular por dimensión evaluada.

Proceso de la encuesta:

	Frecuencia	Porcentaje
Participación	215	67%
Abstención	106	33%
Población	321	

Tiempo en la Institución:

	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 4 años	40	19%
De 5 a 15 años	118	55%
De 16 a 20 años	26	12%
De 21 años o más	31	14%
	215	

Nivel jerárquico:

	Frecuencia	Porcentaje
Supervisado	167	78%
Supervisión	48	22%
	215	

Edad:

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 29 años	22	10%
De 30 a 39 años	64	30%
De 40 a 49 años	61	28%
De 50 años o más	68	32%
	215	

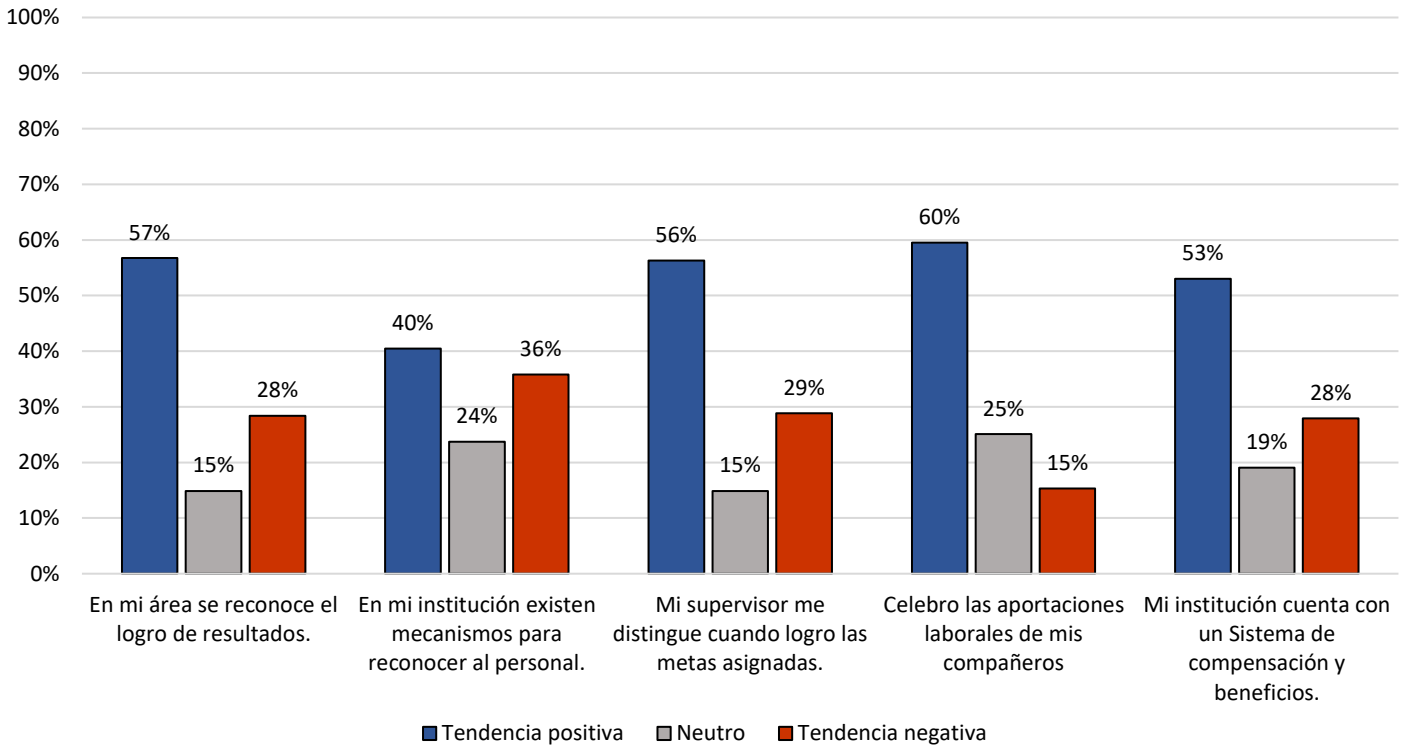
Sexo:

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	141	66%
Masculino	74	34%
	215	

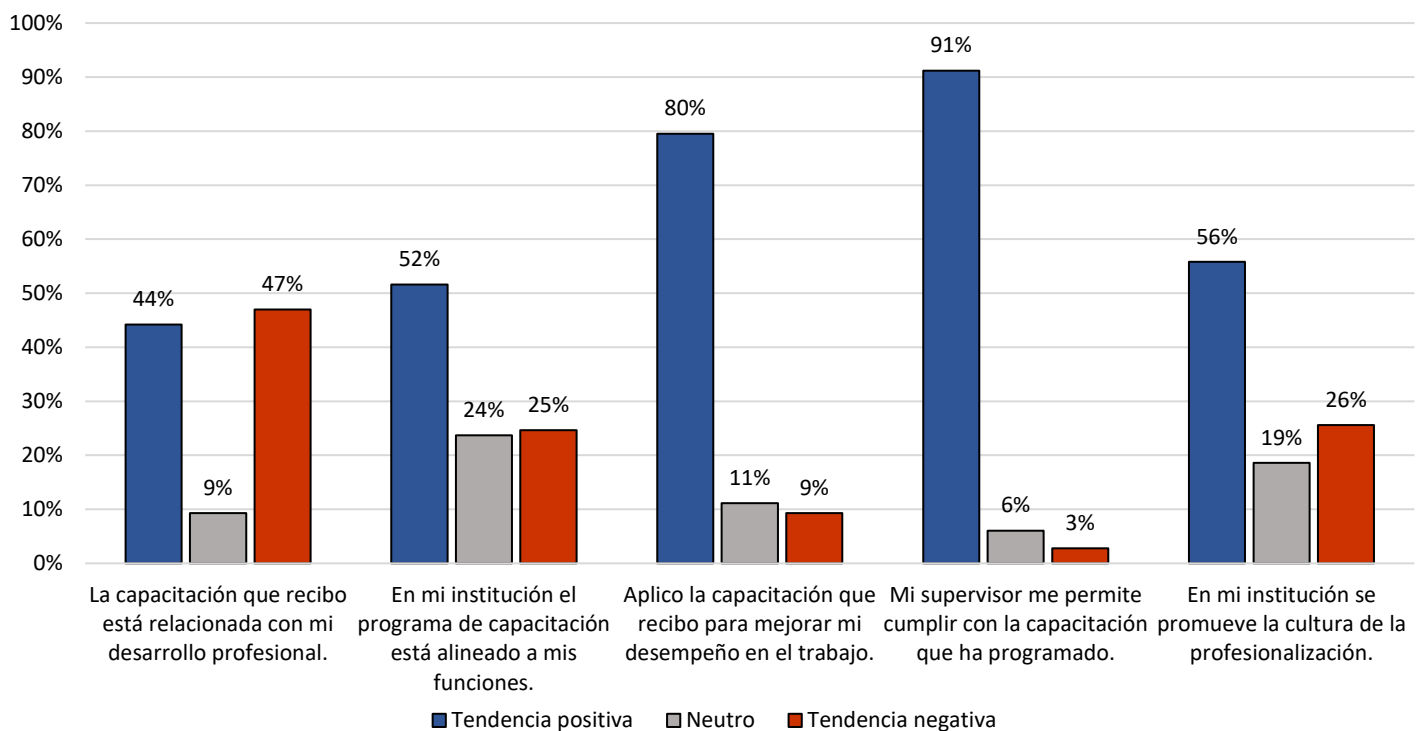
Nivel educativo:

	Frecuencia	Porcentaje
8vo. Grado o inferior	17	8%
Bachiller	18	8%
Técnico	34	16%
Estudiante Universitario	83	39%
Licenciatura	50	23%
Maestría / Doctorado	13	6%
	215	

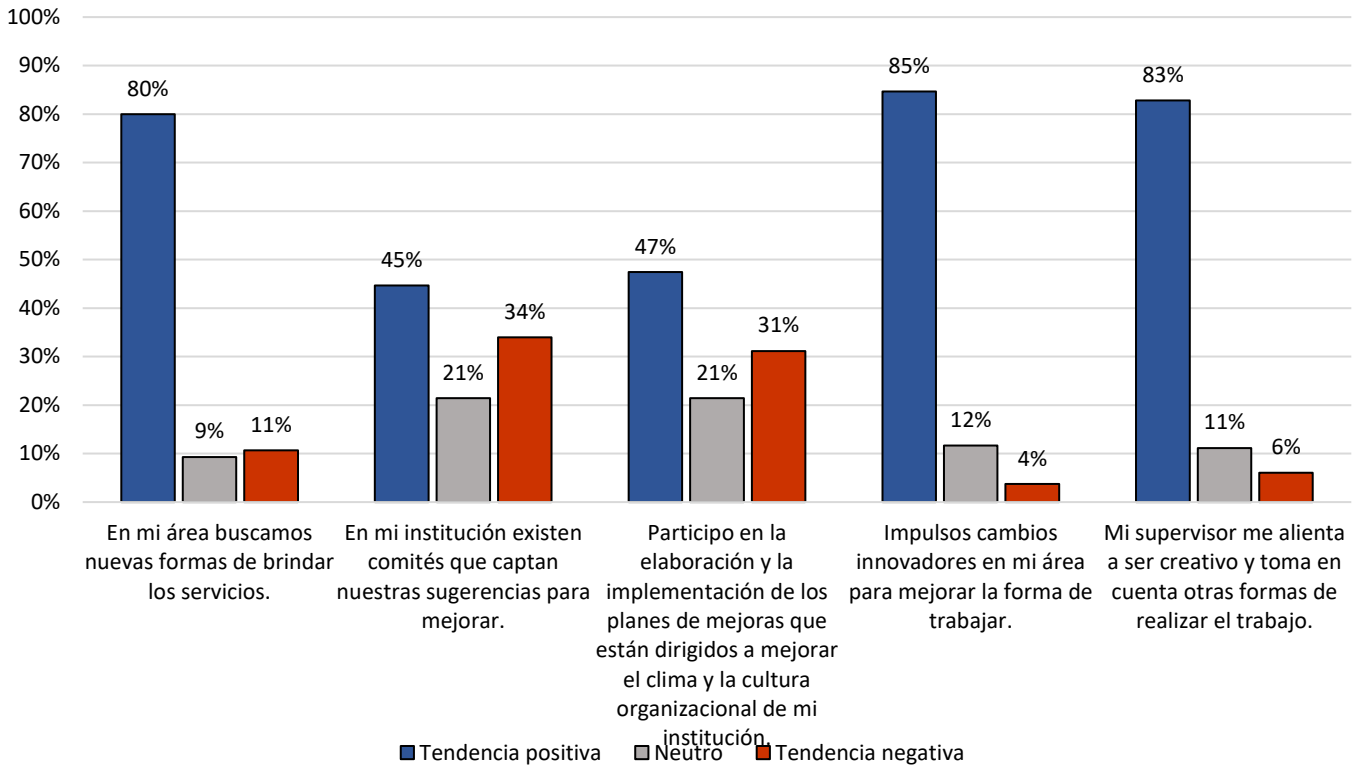
Reconocimiento Laboral:



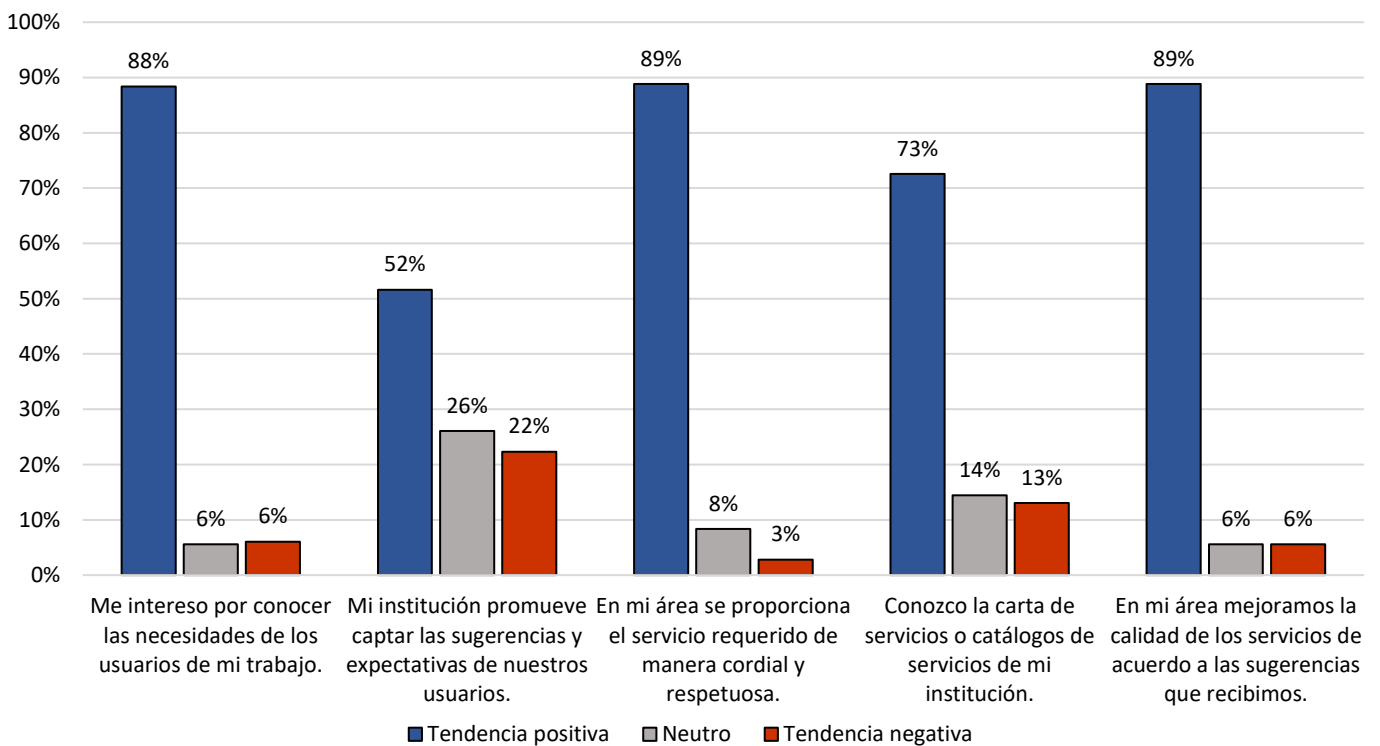
Capacitación:



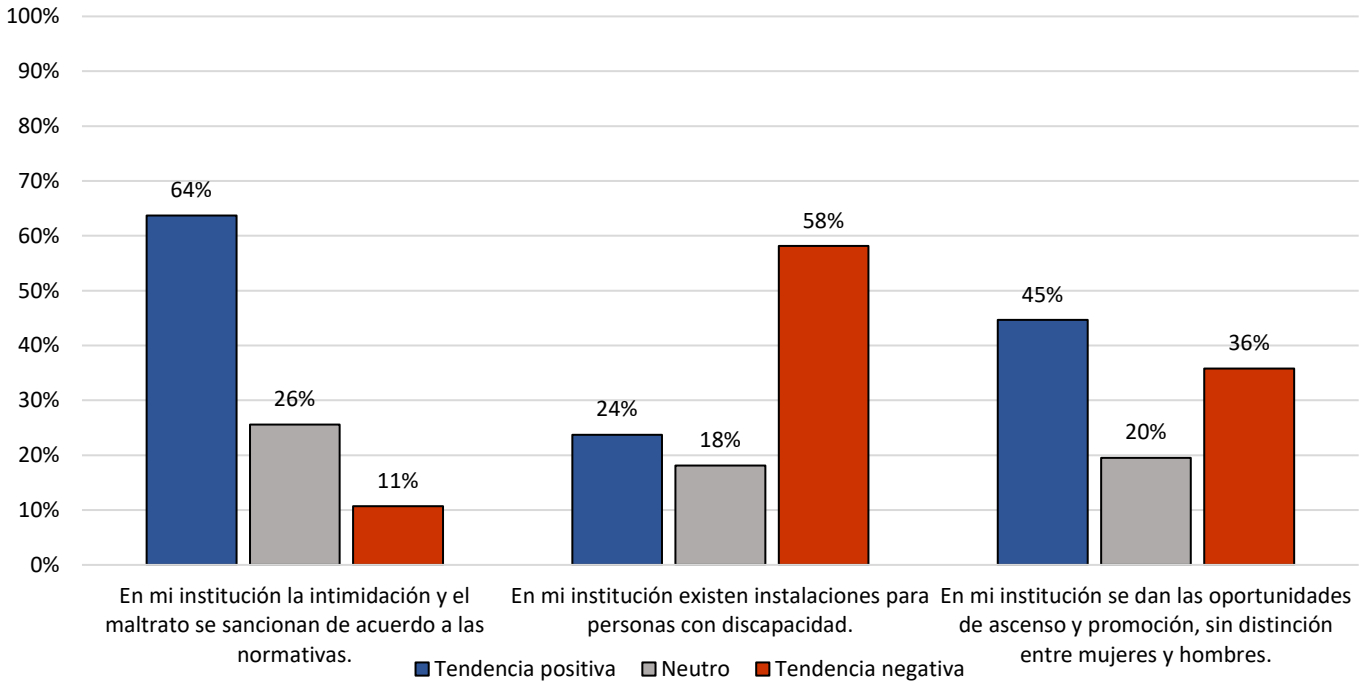
Mejora y Cambio:



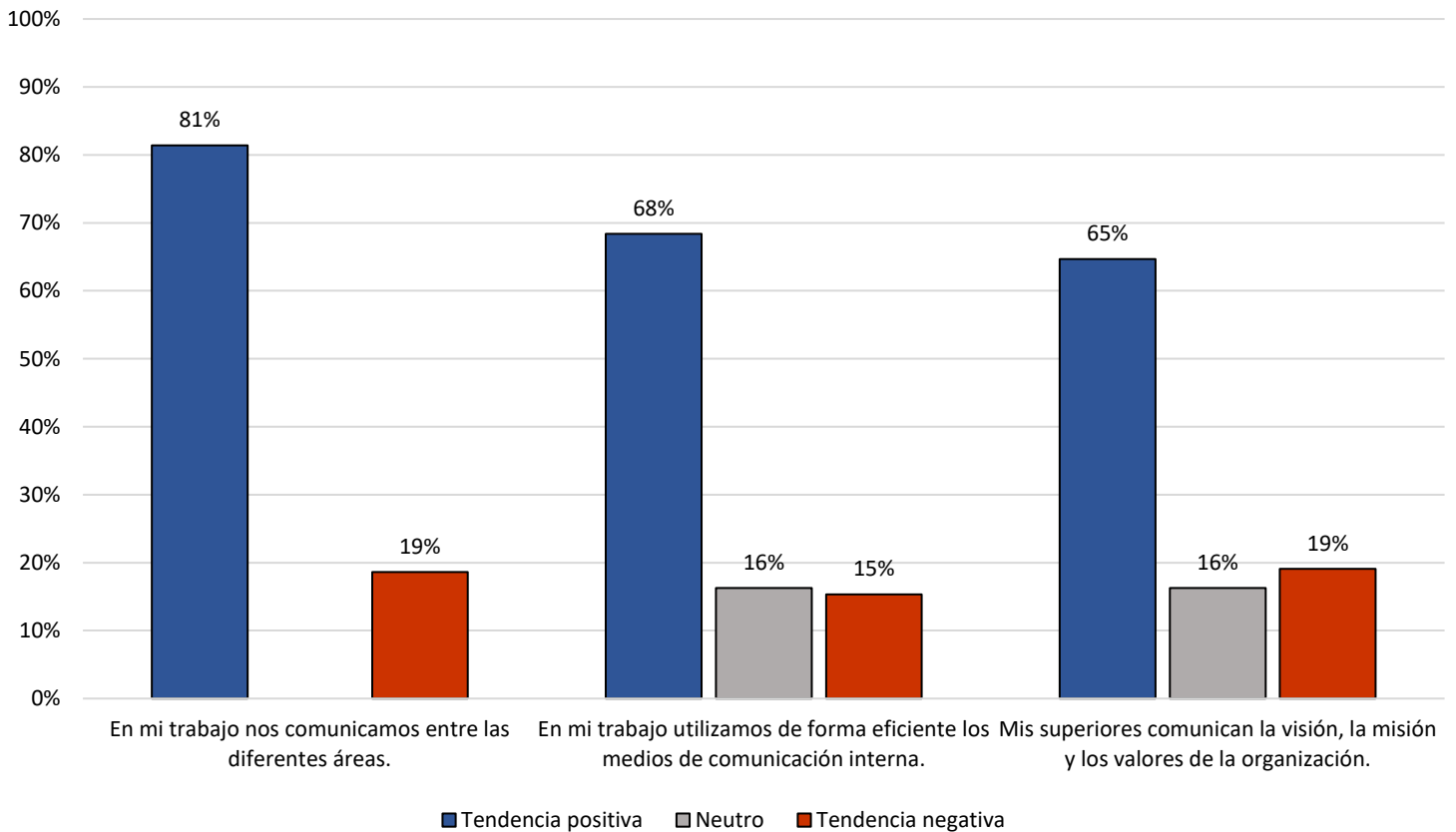
Calidad y Orientación al Usuario:



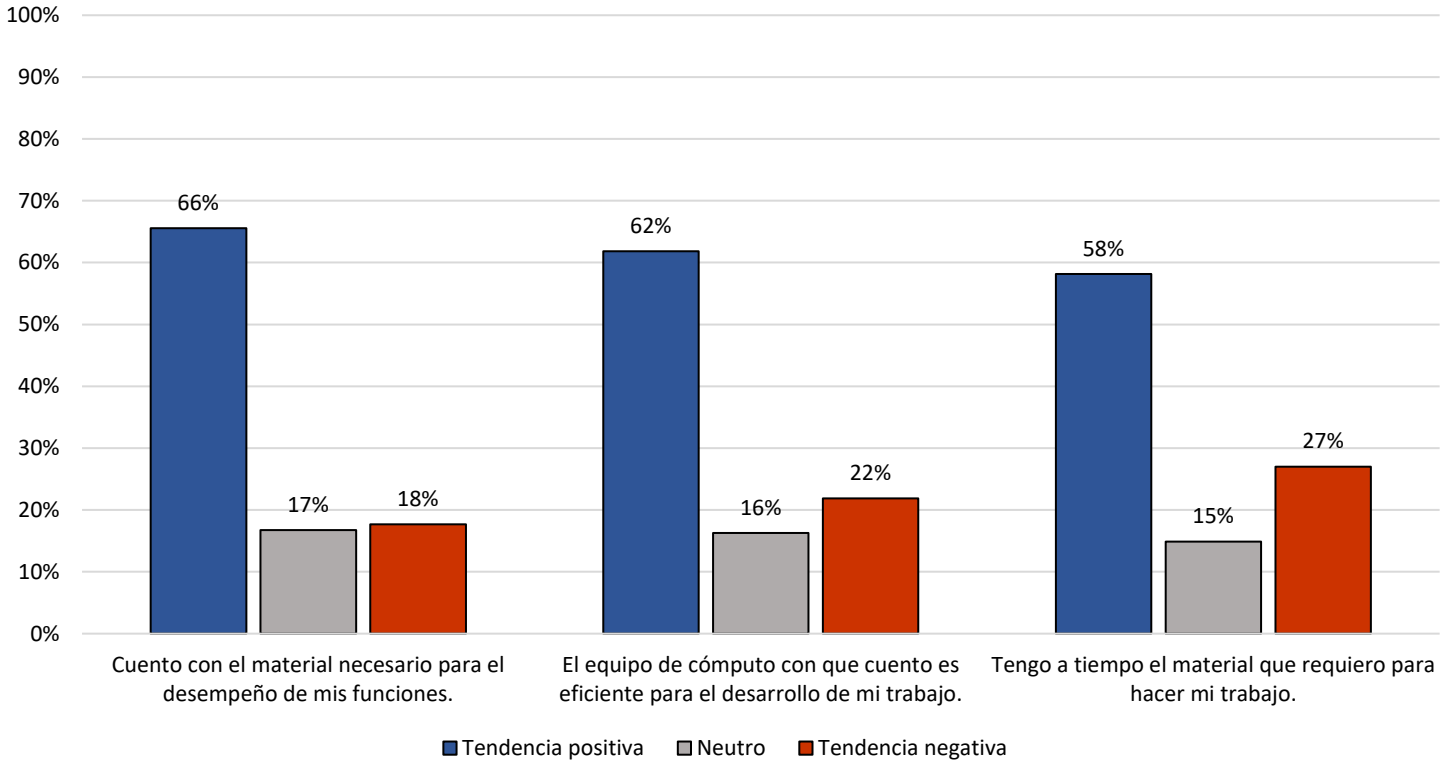
Equidad y Género:



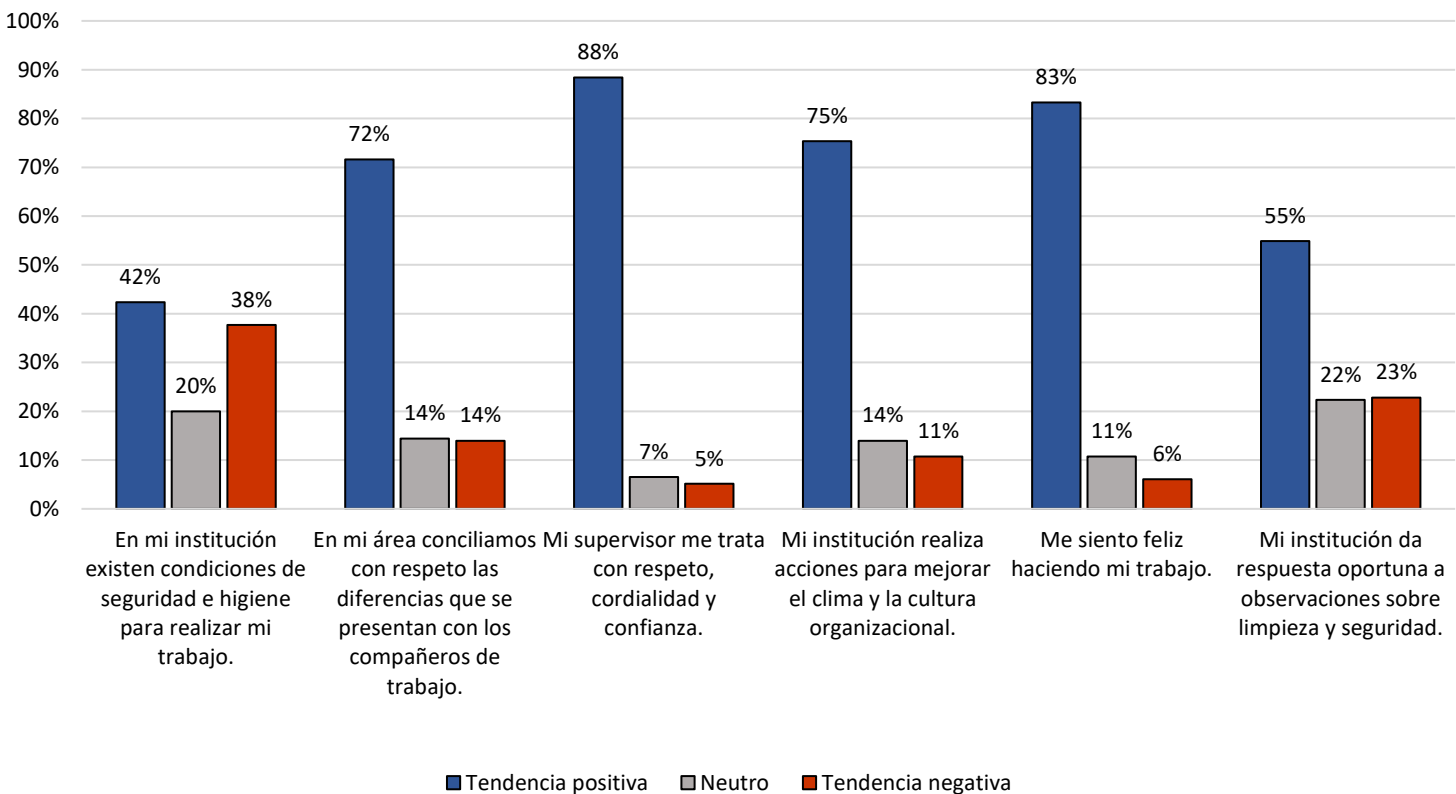
Comunicación:



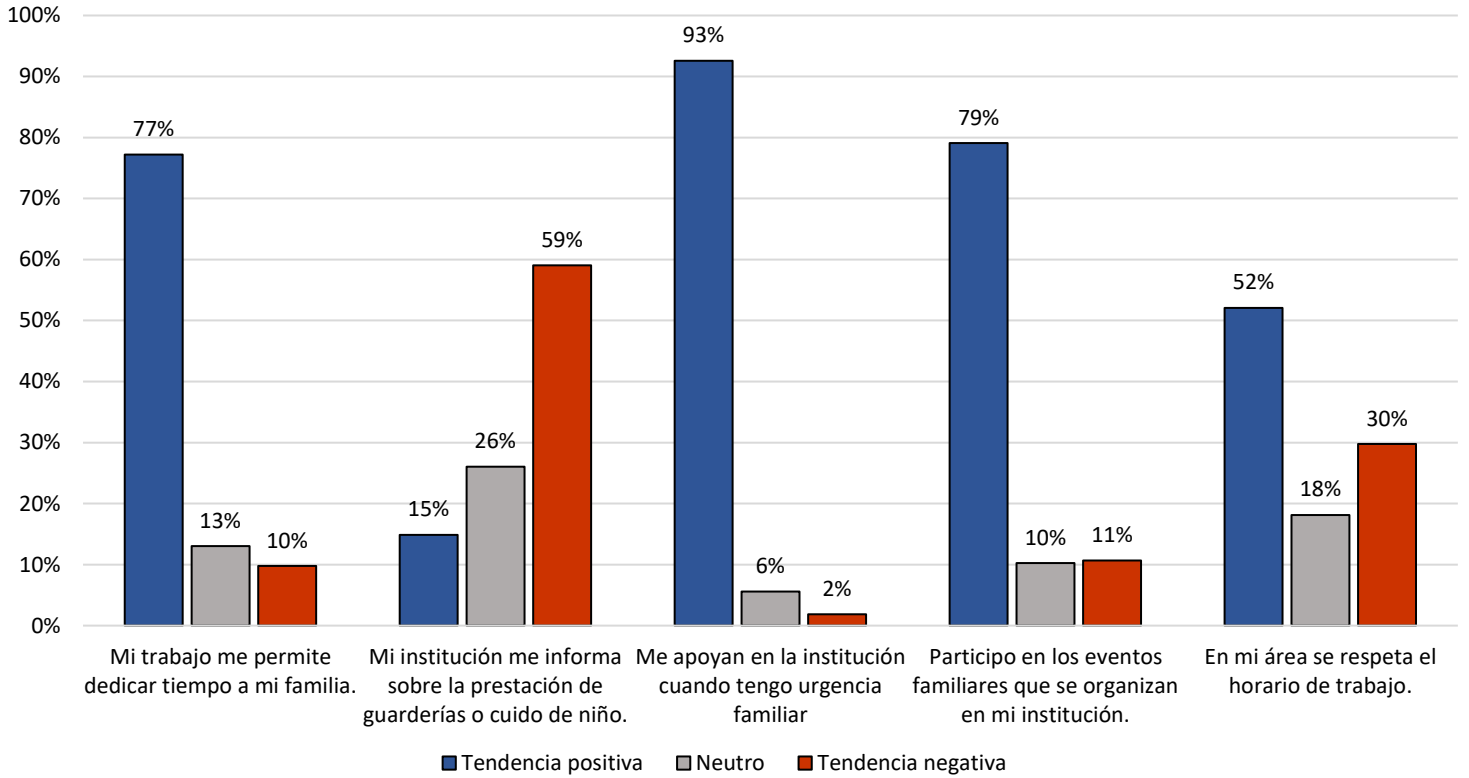
Disponibilidad y Recursos:



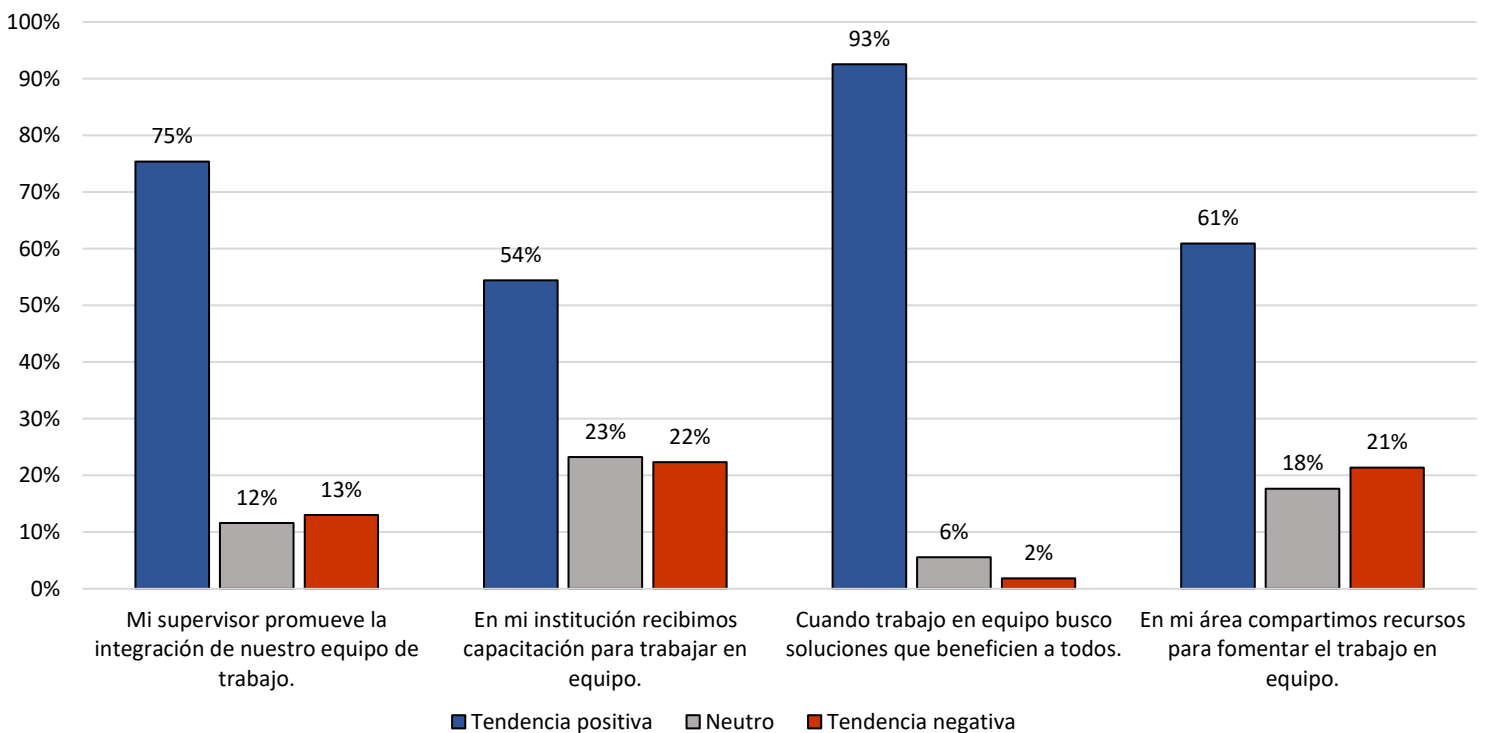
Calidad de Vida Laboral:



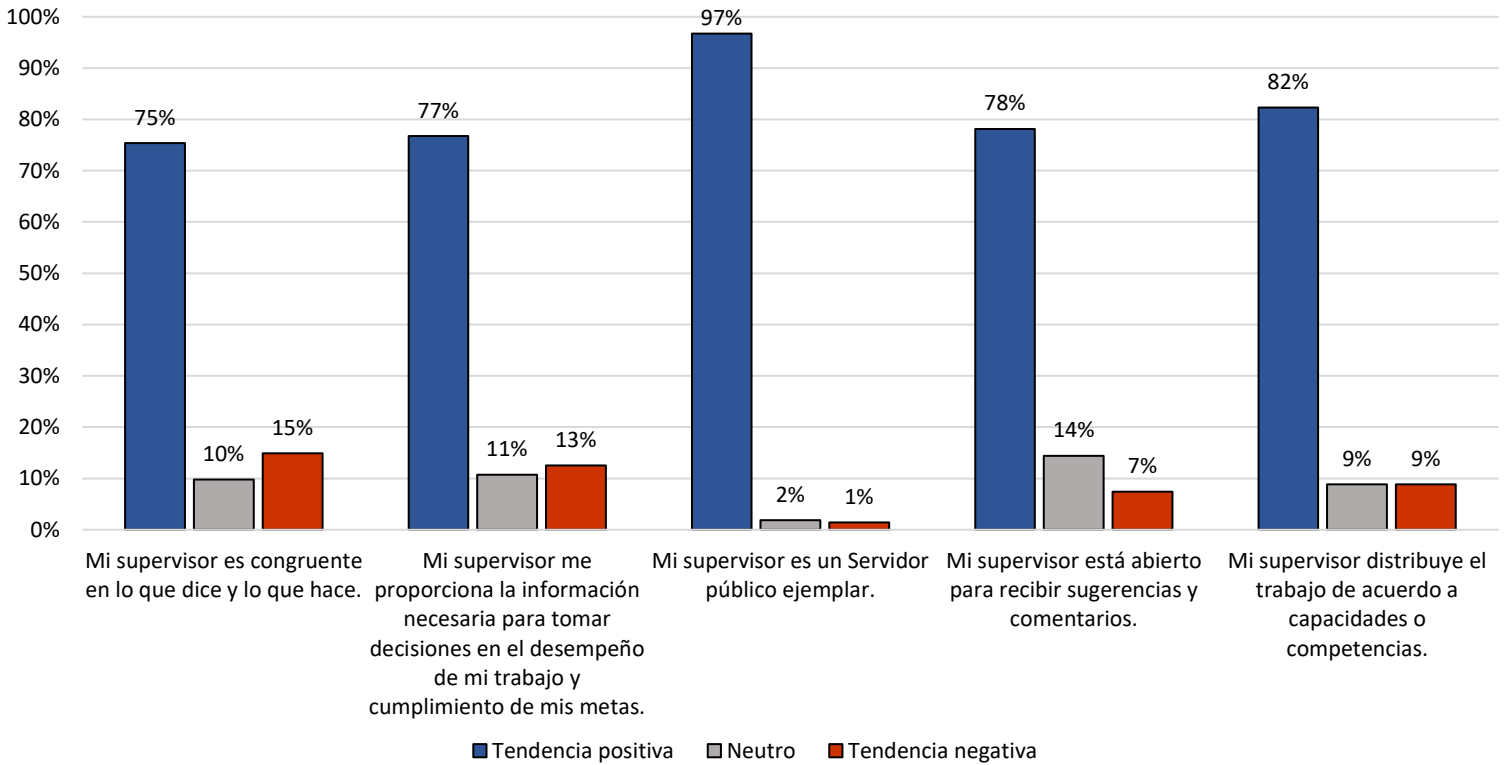
Balance Trabajo Familia



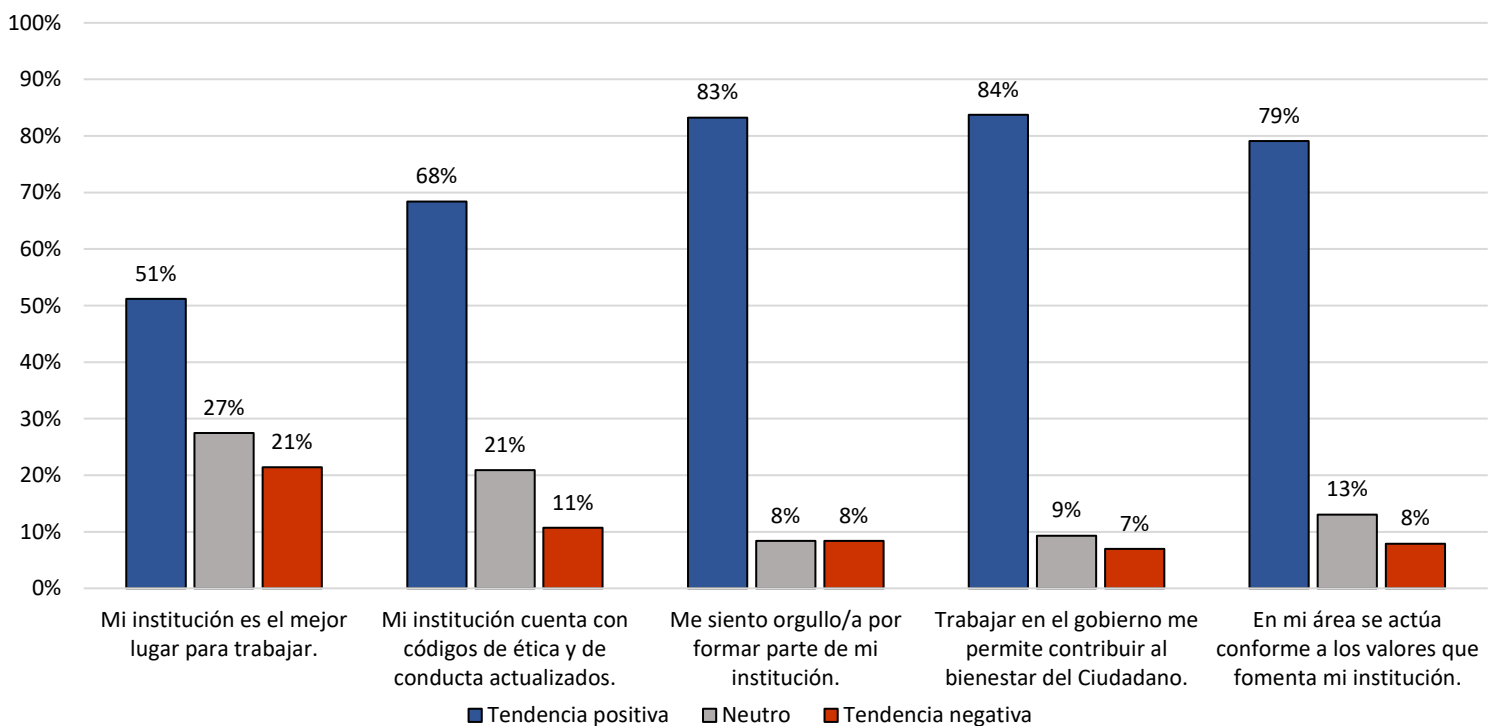
Colaboración Trabajo y Equipo



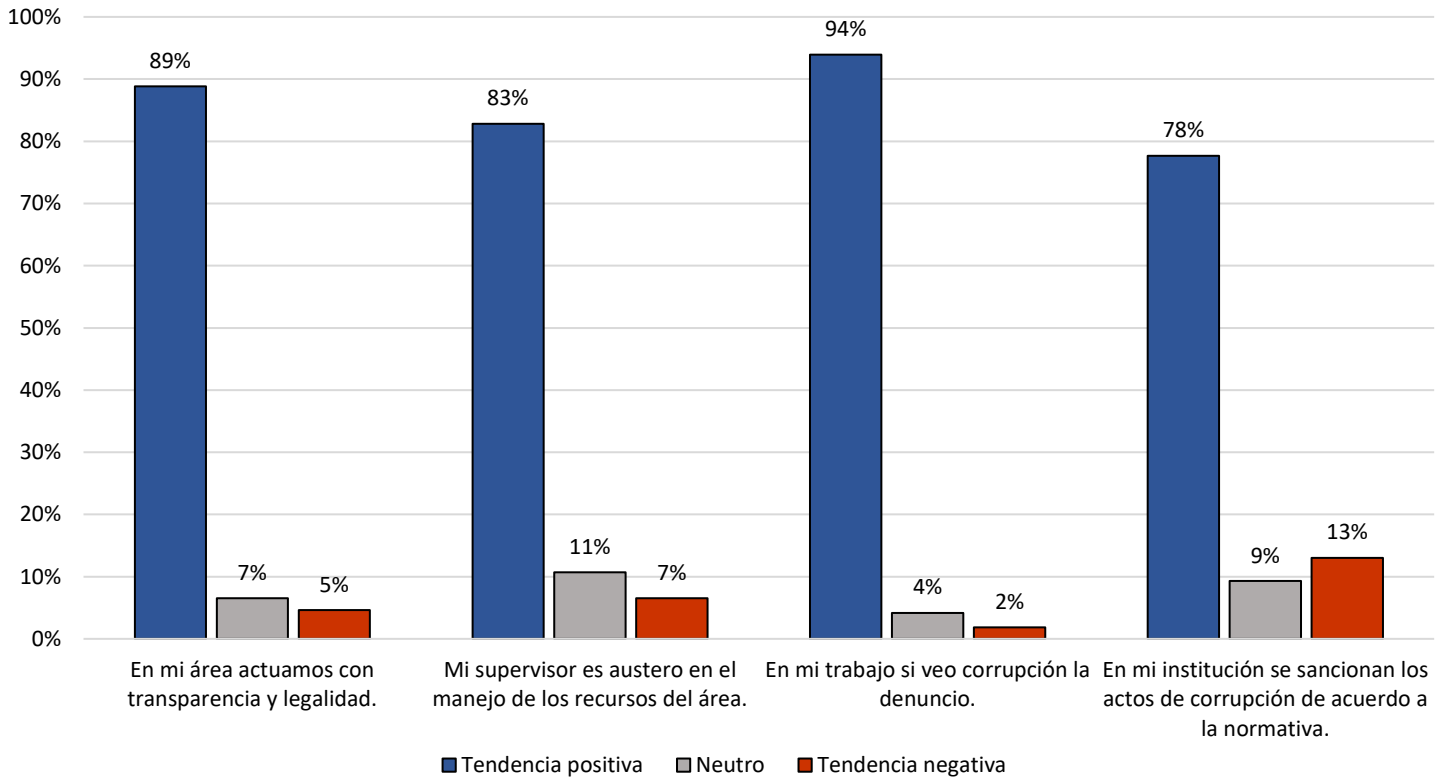
Liderazgo y Participación



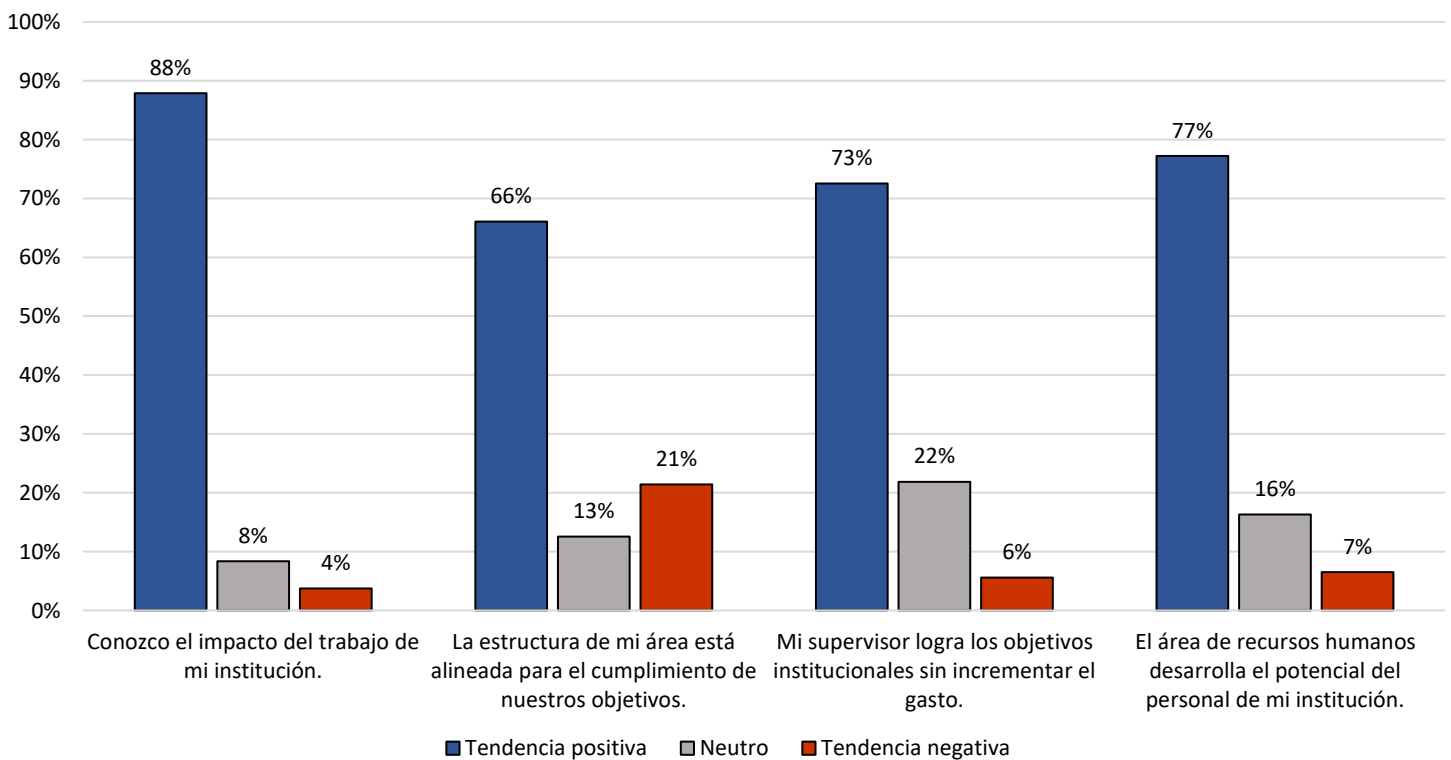
Identidad con la Institución y Valores



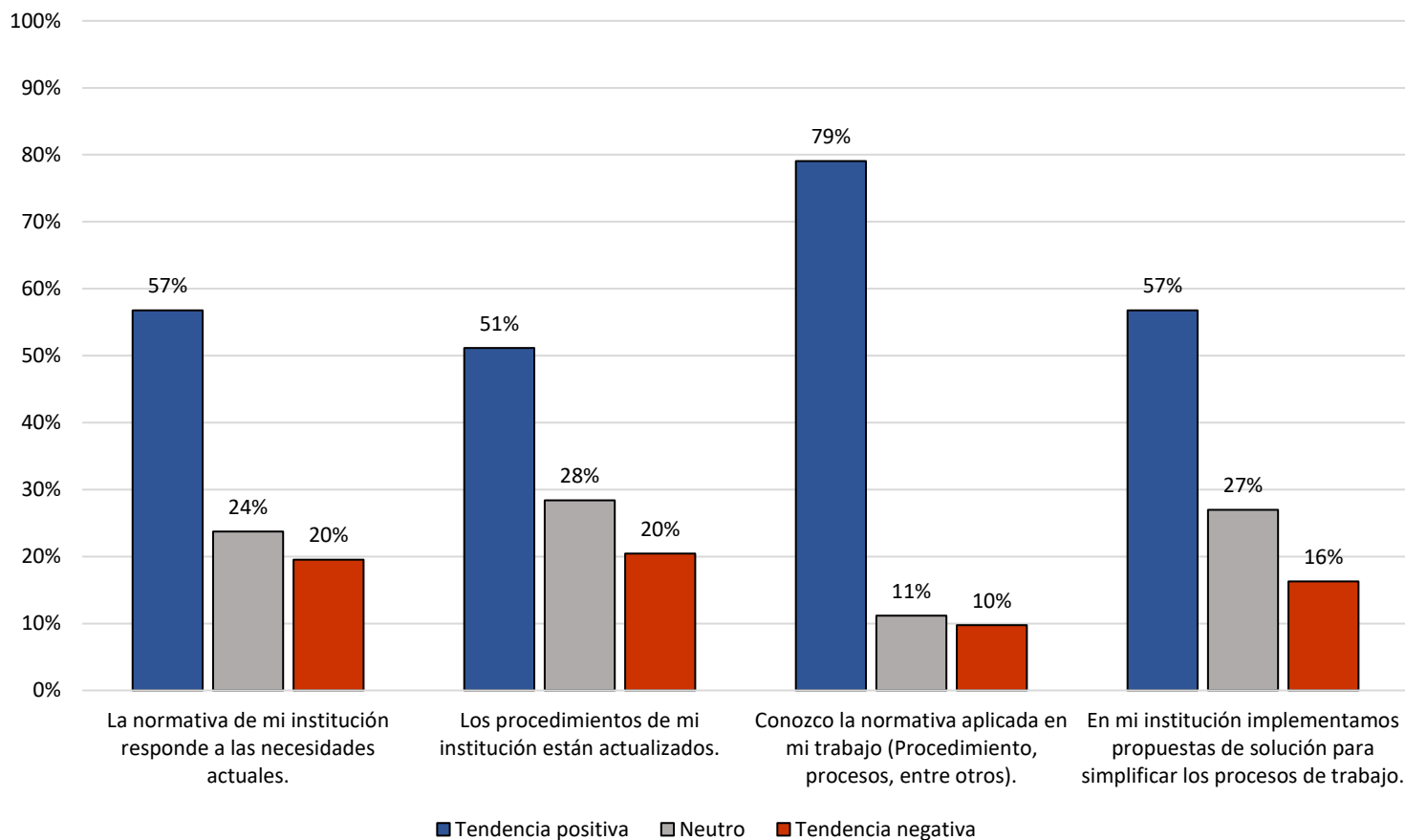
Austeridad y Combate a la Corrupción



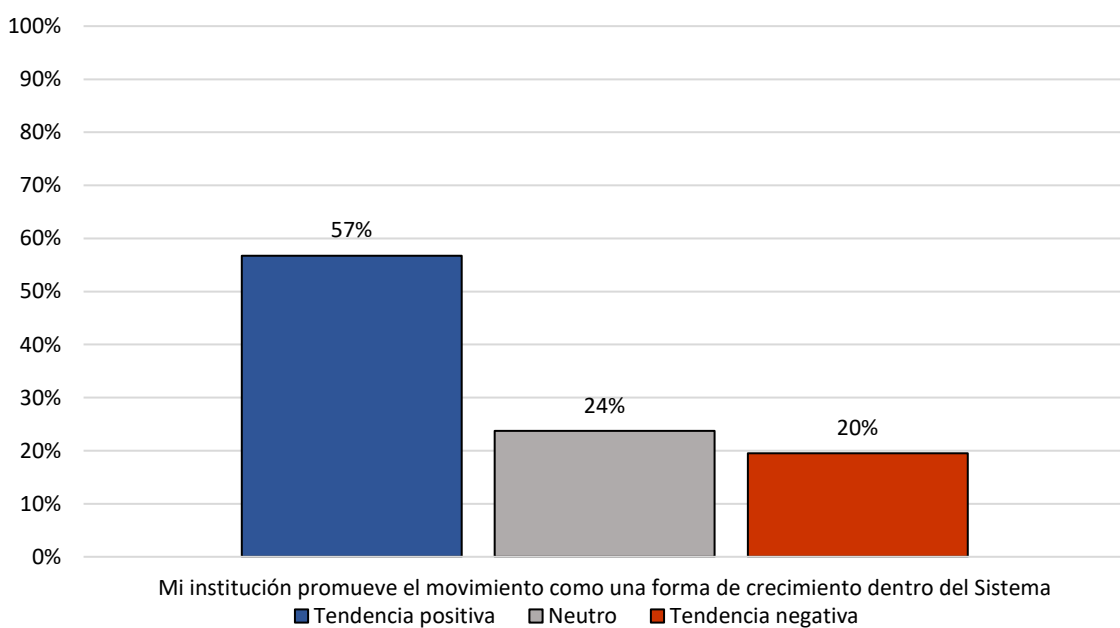
Enfoque a Resultados y Productividad



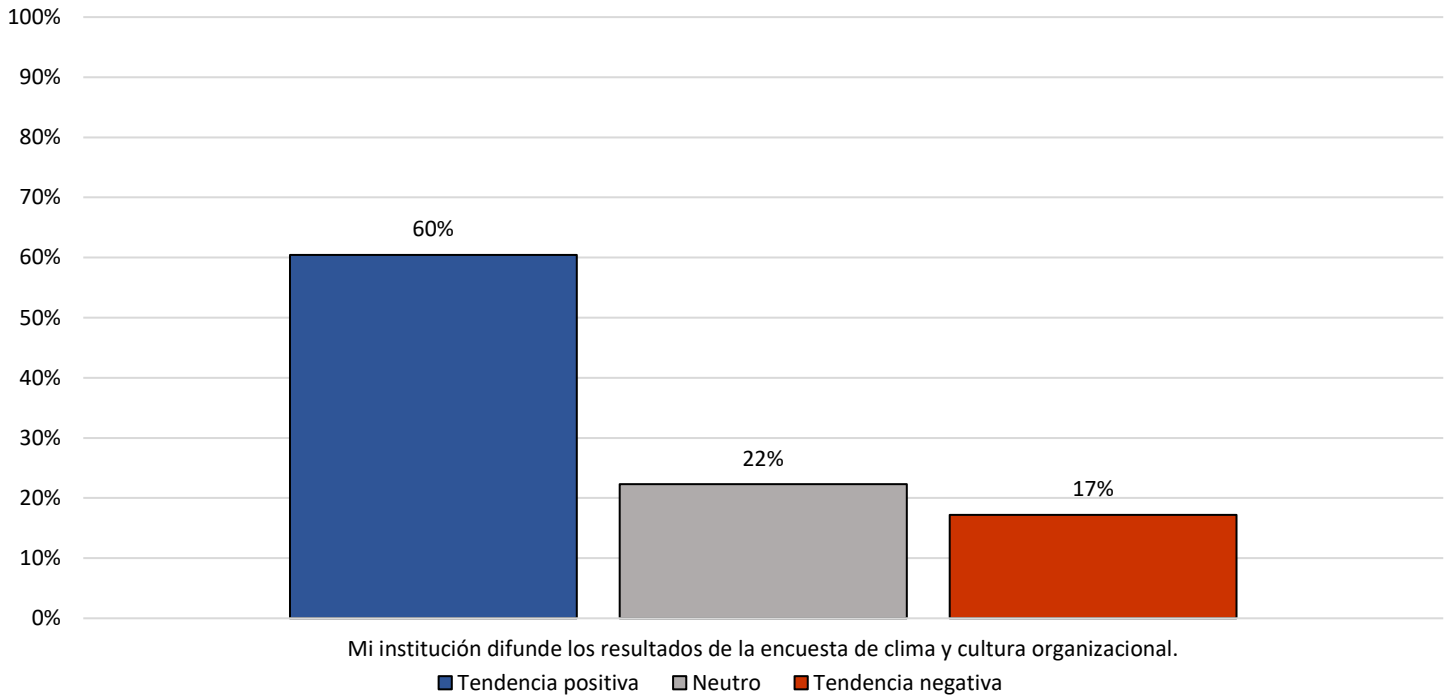
Normativa y Proceso



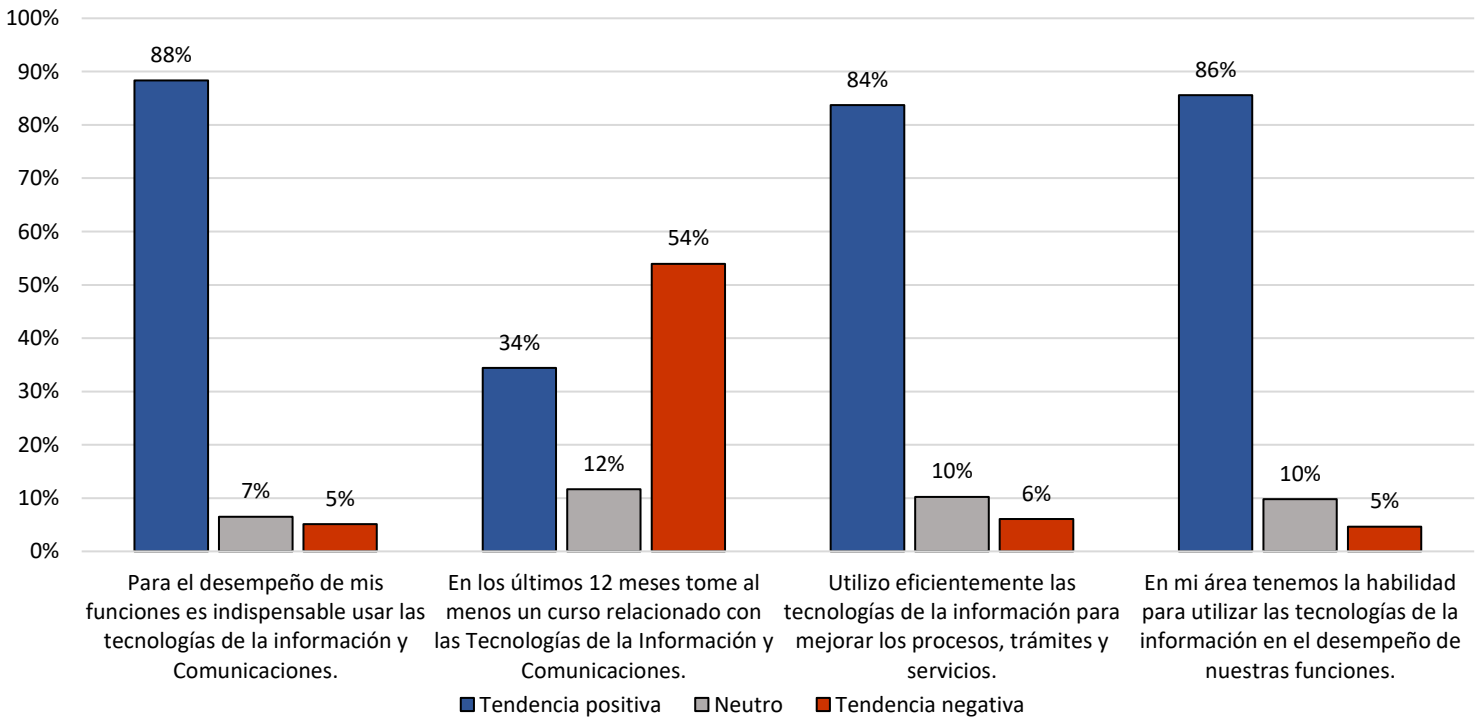
Servicio Profesional de Carrera



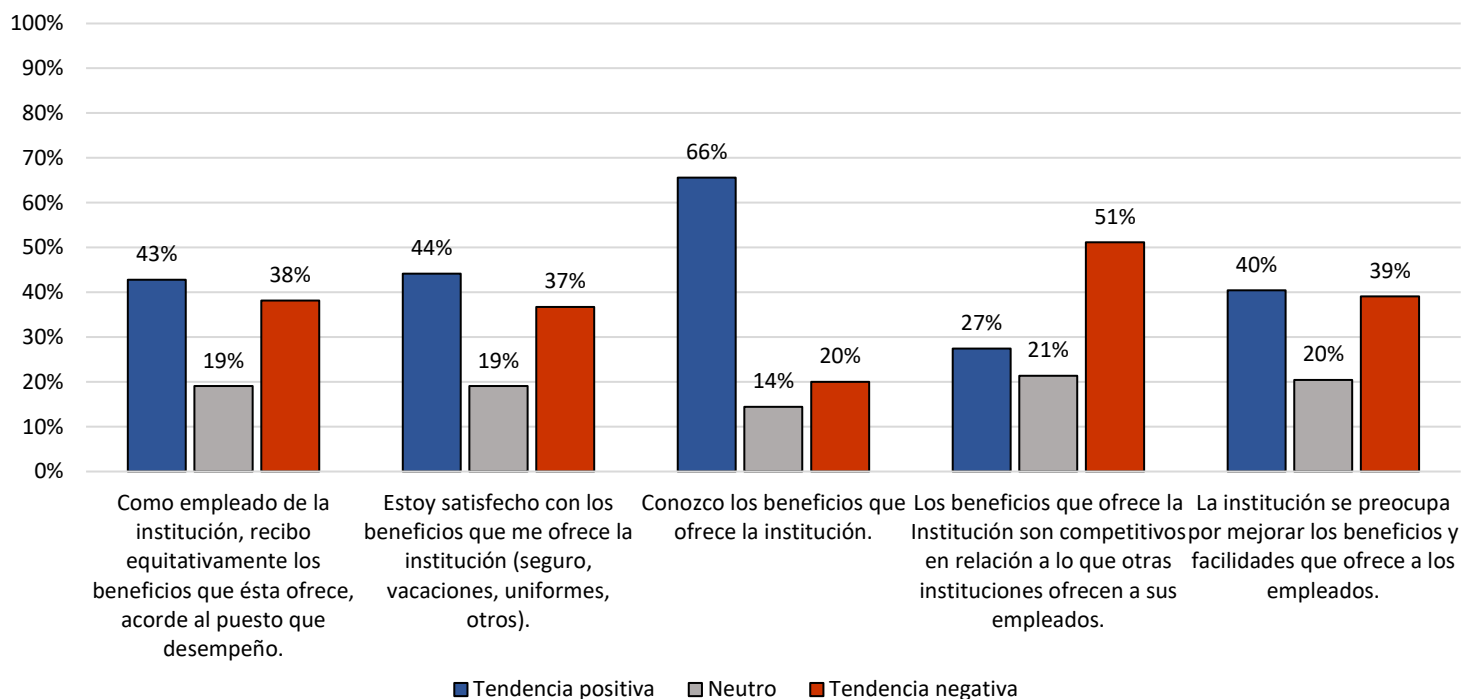
Impacto de la Encuesta en mi Institución



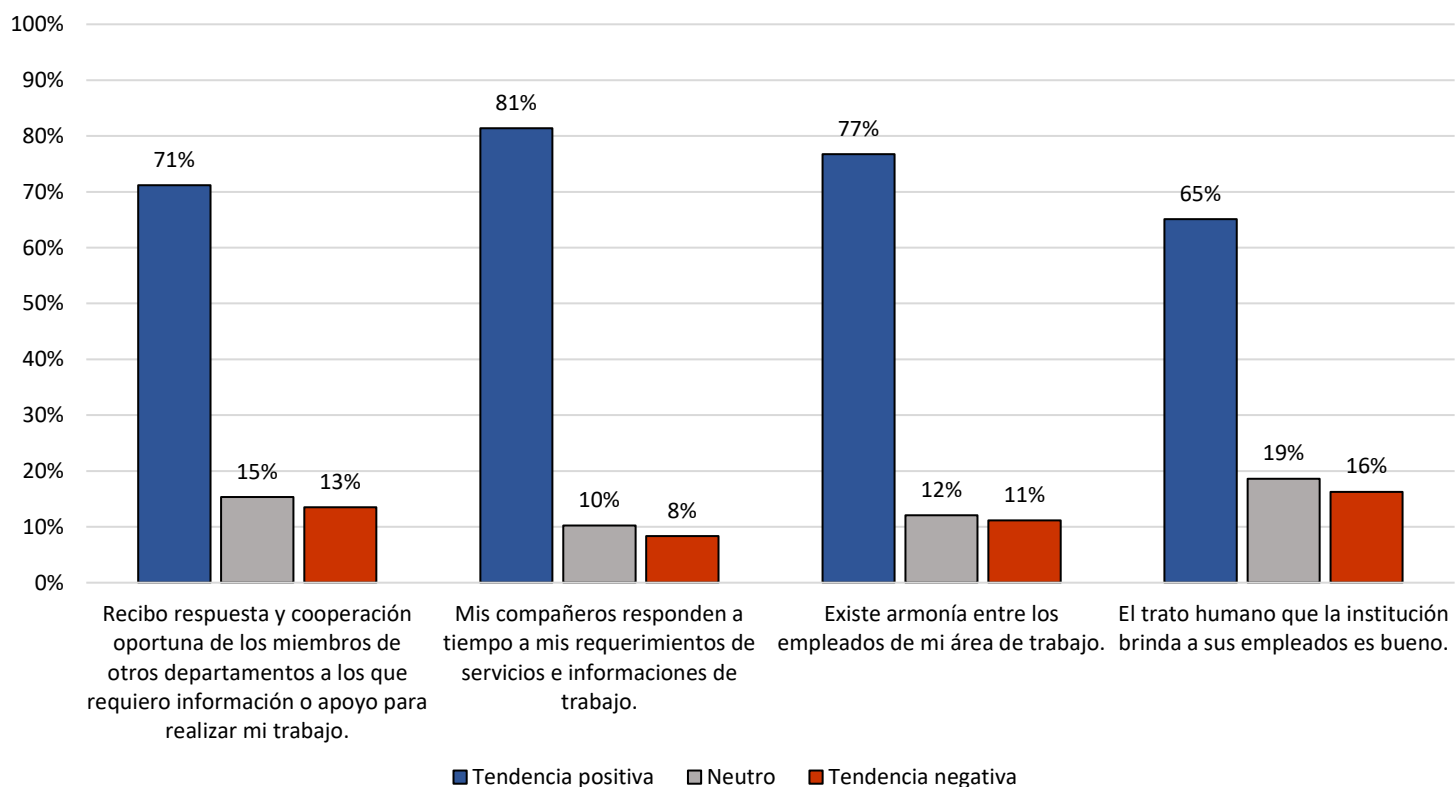
Uso de la Tecnología



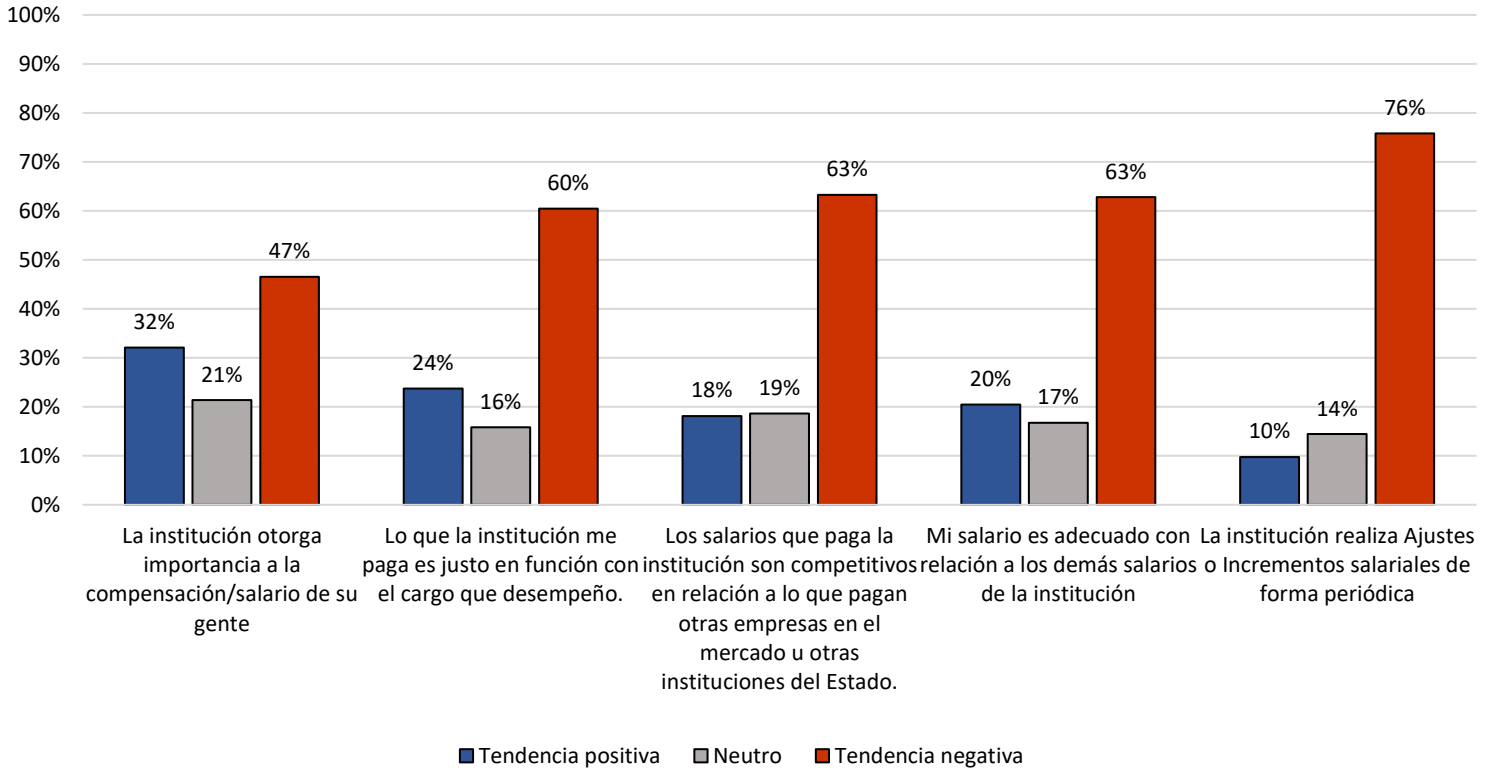
Beneficios



Relación con los Empleados/ Colegas/ Colaboradores



Salarios



Cantidad de trabajo

