

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial



DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LA NORMA OHSAS 18001 Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE SERVICIOS GENERALES DE UNA ENTIDAD DE SALUD DE CAJAMARCA 2017

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en** Ingeniería Industrial

**Autor:**

Abner Clever Domínguez Domínguez

**Asesor:**

MBA Ing. Mylena Karen Vilchez Torres

Cajamarca - Perú

**2019**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios por permitirme seguir con este camino de superación, a mis padres, a mi esposa e hija, quienes con su amor incondicional me han llevado a ser una mejor persona. Todos ellos han impulsado y direccionado mis esfuerzos, habilidades y talento, cuyos frutos se han hecho realidad

## **AGRADECIMIENTO**

A mi amigo el Econ. Adderly Ocas Tasilla, ya que sin su ayuda no hubiera sido posible la recopilación de la información necesaria e importante para la elaboración del trabajo de investigación y a todos los catedráticos de la escuela profesional de Ingeniería Industrial, por sus enseñanzas impartidas durante mi formación profesional.

## Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>12</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	13
CAPÍTULO III: RESULTADOS	20
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	46
REFERENCIAS	49
ANEXOS	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Materiales del Estudio	13
Tabla N° 02: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	14
Tabla N° 03: Preguntas para la verificación de Técnicas e Instrumentos	15
Tabla N° 04: Descripción de los métodos de análisis	17
Tabla N° 05: Pasos para la recogida de información	18
Tabla N° 06: Procedimientos para levantamiento de datos	19
Tabla N° 07: Normas para el cumplimiento de la política de SST	27
Tabla N° 08: Diseño de un SGSST	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comportamiento organizacional	20
Figura 2. Accidentes laborales	21
Figura 03. Funciones a implementar	24
Figura 04. Accidentes laborales	25
Figura 05. Inasistencias laborales 2017- últimos 06 meses	29
Figura 06. Apreciación del HRDC y Área	33
Figura 07. Accidentes laborales	34
Figura 08. Salud de los trabajadores	36
Figura 09. Actividad fundamental	39
Figura 10. Funciones a implementar	40

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad diseñar un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, con base en la norma OHSAS 18001, para determinar la influencia que ésta norma ejerce en el comportamiento organizacional de la oficina de servicios generales de una entidad de salud de Cajamarca 2017.

El proceso de diseño se justifica porque se incluye una propuesta realista de acciones de mejora que resuelvan los problemas diagnosticados por las actividades de los trabajadores. Además la determinación clara y el liderazgo de parte de los jefes de las diferentes áreas de la oficina de servicios generales de la entidad de salud, constituye un elemento esencial en su desarrollo.

El diseño de un SGSST, conlleva a una inversión económica para afrontar las mejoras laborales, una capacitación adecuada del personal y de sus jefes superiores en cuanto a la aceptación de aplicar las normas OHSAS de seguridad y salud en el trabajo, además de fomentar una cultura participativa de las diferentes áreas que conforman la oficina de servicios generales.

La metodología a implementar constará en planes de acción correctivos y preventivos para ajustar la situación de la oficina de servicios generales de la entidad de salud frente a los requisitos que exige la norma OHSAS 18001, además se diseñará un plan de implementación del SGSST para que la oficina de servicios generales lo ponga en práctica y de ésta manera disminuya los peligros y riesgos ocasionados por las actividades diarias de los trabajadores.

Como resultados se presentará una estructura documental, un manual del sistema, procedimientos y registros, los mismos que a medida de ser diseñados, evidenciarán la

gestión de seguridad y salud en el trabajo, que servirá para que los directivos y jefes de las diferentes áreas puedan tomar decisiones en base a la evidencia documentada existente y mejorar continuamente, efectuándose la implementación del sistema y dar cumplimiento a la norma OHSAS 18001.

**PALABRAS CLAVES:** Diseño, Implementación, comportamiento organizacional, norma OHSAS, medidas correctivas y preventivas.



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El problema que surge en la oficina de servicios generales de una entidad de salud de Cajamarca, al igual que en otros sectores administrativos que se tiene gran cantidad de áreas u oficinas y en especial las oficinas de servicios generales son consideradas como de alto riesgo para la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, lo cual amerita especialmente un tratamiento detallado de las condiciones de trabajo al que está expuesto un trabajador y la de su seguridad.

El presente diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo es de primordial interés para el trabajador de la oficina de servicios generales, por lo complicado que resulta trabajar en las diferentes áreas, talleres, oficinas y que son la fuente principal para dar soporte a las demás áreas u oficinas que conforman. Asimismo, al existir programas inadecuados dentro de la oficina de servicios generales de la entidad de salud, éstos conllevan muchas veces no solo a accidentes incapacitantes sino a accidentes fatales del trabajador dentro o fuera de la entidad, dejando toda una serie de problemas tanto para la entidad como para los familiares.

También llama a la reflexión que siendo una oficina de alto riesgo dentro de la entidad de salud, muchos de sus jefes de área, no le dan la debida importancia a la seguridad de sus trabajadores. Actualmente las frecuencias de accidentes aunque no son altos, es la oficina que está más expuesta a riesgos y peligros laborables por una deficiente política de seguridad, también porque no se capacita adecuadamente a todos los trabajadores. El trabajador no se capacita conscientemente, es decir, no existe una base sólida de procedimientos y normas a seguir, y por ello en ocasiones evade las

capacitaciones o no le presta la debida atención, porque hay un escaso control de supervisión y control a las actividades que realizan los trabajadores.

Por lo tanto existen motivos suficientes para realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en la oficina de servicios generales de una entidad de salud de Cajamarca, 2017.

En el presente trabajo de investigación se analizarán los aspectos del sistema de seguridad y salud en el trabajo de la oficina de servicios generales y su influencia en el comportamiento organizacional, así como los antecedentes de ausentismo registrada por causa de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales. Para que el sistema de gestión a implementar tenga mejores resultados se revisará información teórica, analizando las relaciones existentes entre la teoría implementada y práctica asumida por los trabajadores de la oficina de servicios generales. Además se identificará los indicadores del SGSST de la oficina de servicios generales así como se determinará el comportamiento organizacional actual en temas de SGSST y por último se determinará los aspectos del comportamiento organizacional para el diseño del SGSST.

El proceso de diseño se justifica porque se incluye las normas OHSAS 18001 como base fundamental para la mejora en temas de seguridad y salud en el trabajo, además de generar consciencia en los trabajadores de usar de manera adecuada los EPP (equipos de protección personal) y seguir los procedimientos bajo los requisitos de las normas OHSAS 18001. Por lo tanto al implementar éste sistema se lograría el aumento de la productividad y de la satisfacción, proporcionando un mayor bienestar y motivación de los trabajadores.

Además de buscar aplicar los conocimientos y herramientas que se ha adquirido a lo largo de la carrera de ingeniería industrial se ha pretendido plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo el SGSST basado en la norma OHSAS 18001 influye en el comportamiento organizacional de la oficina de servicios generales de una entidad de salud de Cajamarca, 2017?

Para ello es crucial determinar los aspectos del comportamiento organizacional para el diseño del SGSST basado en las normas OHSAS 18001 de una entidad de salud de Cajamarca, 2017. Ante éste panorama que es evidente surge la necesidad de mejorar y exigir a los jefes inmediatos un trato justo y digno a sus trabajadores, donde puedan desempeñar sus labores con seguridad, con el mínimo riesgo de contraer enfermedades ocupacionales.

Finalmente, se busca con el presente trabajo de investigación, lograr que la oficina de servicios generales y sus diversas áreas como son: El servicio de costura, servicio de lavandería, servicio de limpieza, talleres de carpintería, taller de electricidad, área de choferes, área de manejo de incinerador y torres de control; socialice una cultura preventiva, brindando un lugar de trabajo seguro y que sus riesgos dañinos a la salud sean controlados o mitigados para el bienestar de los trabajadores en general, la cual podría impactar positivamente en desempeño.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo el SGSST basado en la norma OHSAS 18001 influye en el comportamiento organizacional de la oficina de servicios generales de una entidad de salud de Cajamarca, 2017?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la influencia del SGSST basado en la norma OHSAS 18001 en el comportamiento organizacional de la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud de Cajamarca, 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Hacer un diagnóstico del comportamiento organizacional de la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud en los últimos 6 meses.
- Hacer un diagnóstico en el SGSST en base a la norma OHSAS 18001.
- Diseñar una propuesta de SGSST en base a la norma OHSAS 18001.
- Analizar la influencia de la norma OHSAS 18001 en el comportamiento organizacional, valorar en función de beneficio-costos la propuesta.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

#### Según su propósito

La investigación es aplicada, porque se pretende puntualizar los aspectos más importantes de la norma OHSAS 18001 e implementarlo para la seguridad de los trabajadores de la oficina de servicios generales de una entidad de salud de Cajamarca, así como en las actividades diarias que puedan comprometer su seguridad

#### Según su manipulación de variable

La investigación es cuasi experimental, porque se pretende manipular una o varias variables concretas, con la diferencia de que no se posee un control total sobre todas las variables, además el lugar que es la oficina de servicios generales de una entidad de salud de Cajamarca ya se encuentra definido y no es necesario seleccionar al azar nuestras variables de estudio.

### 2.2. Materiales, instrumentos y métodos

#### 2.2.1. Materiales del Estudio

**Tabla N° 01: Materiales del Estudio**

Trabajadores	Se analizaron el comportamiento en cuanto a la organización, procesos y satisfacción de los trabajadores, además de las diferentes posturas corporales que éstos adoptan para realizar sus labores diarias tomando en consideración las normas OHSAS, mediante la descripción detallada en un cuaderno de notas y también se utilizó guías de observación de los aspectos más relevantes, dando muestra la afectación a la salud de cada uno de ellos, con un resultado sugerente. Además se realizaron las consultas a profesionales de la misma entidad de salud sobre
--------------	--

	temas de seguridad y salud en el trabajo.
Equipos	Se utilizó data histórica de los equipos de cómputo para tener una idea de los accidentes laborales ocurridos dentro de la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud de Cajamarca, además se utilizó la tecnología de la entidad como son las cámaras de videovigilancia para captar los movimientos de cada trabajador, los lugares señalados y los peligrosos que existen. Lo más importante para verificar las ausencias laborales por temas de salud, se hizo un seguimiento al lector de huella digital.
Estudio Estadístico	Los datos obtenidos se someten a un análisis estadístico mediante el programa de excel, el cual permite a grandes rasgos identificar los problemas reales, la ética laboral y relacionarla con la seguridad y salud de los trabajadores, además de ser consciente de que cada trabajador tiene la obligación de seguir las normas aplicadas por cada institución y a futuro predecir los posibles accidentes laborales.

**Fuente: Elaboración Propia**

### 2.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Tabla N° 02: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Objetivo específico	Indicador	Técnica	Instrumento	Fuente Bibliográfica de la técnica

Hacer un diagnóstico del comportamiento organizacional de la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud de Cajamarca en los últimos 6 meses.	% de reportes de trabajadores que utilizan los EPP de manera adecuada según los procedimientos del SGSST.	Encuestas	Cuestionario	Taylor S. y Bogdan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Ediciones Paidós. Ibérica. S. A. (1987). (343 p.)
Hacer un diagnóstico en el SGSST en base a la norma OHSAS 18001.	% de trabajadores capacitados de manera mensual en temas de SGSST, según reportes de asistencias y productividad laboral.	Entrevistas	Cuestionario	Taylor S. y Bogdan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Ediciones Paidós. Ibérica. S. A. (1987). (343 p.)

**Fuente: Elaboración Propia**

### 2.1.1. Lista de Verificación de Técnicas e Instrumentos

**Tabla N° 03: Preguntas para la verificación de Técnicas e Instrumentos**

Preguntas Generales	Sí/No	Acciones por tomar
¿Se cuenta con acceso a todos los equipos e instrumentos necesarios para la	Sí	

investigación?		
¿Existe el personal idóneo que conozca adecuadamente los procedimientos del SGSST?	No	Capacitar y supervisar de manera mensual a los jefes de áreas en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos de la entidad de salud.
¿Hay voluntad de cambio por parte de los trabajadores para adaptarse a los nuevos instrumentos del diseño de un SGSST?	No	Difundir y dar a conocer a los diferentes trabajadores el beneficio/costo de diseñar un SGSST y señalar los derechos y deberes que tienen con la aplicación de la norma 18001.
¿Se cuenta con los medios adecuados y personal disponible para diseñar un SGSST?	No	Solicitar u contratar los servicios de un especialista en capacitaciones del SGSST
¿Los instrumentos utilizados en las labores diarias se alinean al diseño de un SGSST de las normas OHSAS 18001?	No	1. Tomar medidas preventivas como: Uso adecuado de EEP, adquisición de nuevos equipos, señalizaciones adecuadas de ambientes y lugares de riesgo, seguir los procedimientos según el SGSST. 2. Tomar medidas correctivas como: Reducir los accidentes causados por el mal uso de los equipos, realizar cambio de EPP en mal estado para mitigar los riesgos.
¿Existe documentación, revisiones, materiales y temas en común para diseñar un SGSST en la Oficina de Servicios	Sí	



Generales de la entidad de salud?

Fuente: Elaboración Propia

#### 2.2.4. Métodos de Análisis y Recolección de Datos

Tabla N° 04: Descripción de los métodos de análisis

Método	Descripción
<b>Método Histórico</b>	Para analizar los registros históricos de los antecedentes de la seguridad y salud en el trabajo en la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud de Cajamarca, además de otras empresas en el ámbito nacional e internacional y cómo éstas se han desarrollado en el transcurso de los años.
<b>Método Deductivo-Inductivo</b>	Este método permitirá lograr los objetivos propuestos y ayudar a verificar las variables planteadas. <b>Inductivo:</b> Éste método permitirá analizar otros factores que se encuentran en los antecedentes y en los objetivos. <b>Deductivo:</b> Porque se detalla las variables en el diseño de un sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud, evidenciándose claramente la aplicación, además se deriva de un tema general ciertos subtemas que se relacionan entre sí.
<b>Método Analítico-Sintético</b>	Éste método hará posible la comprensión de todo hecho, fenómeno, idea, caso y se aplicará en la tabulación de

	encuestas, conclusiones y recomendaciones.
--	--

**Fuente: Elaboración Propia**

### 2.3. Procedimiento

**Tabla N° 05: Pasos para la recogida de información**

Trabajo de Gabinete Pre experimentación	Se revisará trabajos de investigación que guarden similitud con el tema de la investigación, se recurrirá a obtener información de datos tomados en el mismo lugar de los hechos (Fuente primaria), además de revisar la data histórica que se encuentran en documentación de archivos de la entidad de salud. Se consignarán mediante encuestas aplicadas a todos los trabajadores para obtener mejores instrumentos y métodos para la búsqueda de una mejora integral del comportamiento organizacional en base al diseño de un SGSST.
Trabajo de Campo (In situ)	Para ello es fundamental diseñar encuestas bien formuladas, entrevistas preparadas con anticipación, y siguiendo un orden en la formulación de las preguntas. Los jefes de cada área serán pieza clave ya que ellos serán los encargados de observar y supervisar el comportamiento y carga laboral de cada uno de sus

	trabajadores a su cargo. Para ello se aplicarán los instrumentos previamente diseñados como los cuestionarios, las preguntas claves para la entrevista, las guías de observación en el caso de la observación en campo.
Trabajo de Gabinete Pos experimentación	Los datos obtenidos de instrumentos como encuestas se aplicaron a todo el personal que labora en la oficina de servicios generales, además de entrevistas, observaciones corporales por parte de los jefes inmediatos, serán procesadas mediante tabulaciones, gráficos, barras y se analizará la información resultante para un adecuado manejo de los procedimientos del diseño del SGSST

**Fuente: Elaboración Propia**

Para este trabajo de investigación sobre la realidad de la Oficina de Servicios Generales en cuanto el cumplimiento de los procedimientos del SGSST, se ha hecho necesario identificar los principales instrumentos a utilizar para el desarrollo del tema, los cuales de una u otra manera contribuyen a fortalecer aspectos relacionados con la aplicación de éstos en la metodología de diseño de un SGSST para una eficiente aplicación de los procedimientos dentro de la Oficina de Servicios Generales.

**Tabla N° 06: Procedimientos para levantamiento de datos**

<b>Instrumentos</b>	<b>Variantes</b>
Entrevistas	Serán coordinadas y dirigidas exclusivamente a los jefes de cada área que pertenecen a la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud, para obtener una visión general de la problemática de cada área. Regidas por los objetivos de la investigación y teniendo como base herramientas diseñadas

	previamente.
Encuestas	Serán del tipo escrita, centrada en un problema y servirán para la puesta en marcha de la investigación y conocimiento de las condiciones laborales y la seguridad de los trabajadores, éste instrumento se aplicará a los 68 trabajadores que actualmente laboran en la entidad de salud, quienes nos brindarán información importante de su ambiente laboral en cuanto a materia de seguridad y salud.
Observación	Será del tipo de observación de campo no experimental y se describirá las actividades diarias que deben realizar los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud, además se puede planear la recolección de datos de los procedimientos inseguros que están siguiendo mediante una guía de observación.

**Fuente: Elaboración Propia**

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### **3.1. Hacer un diagnóstico del comportamiento organizacional de la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud en los últimos 6 meses.**

- **Comportamiento Organizacional**

En esta parte del trabajo se desarrolla el primer objetivo concerniente al diagnóstico del comportamiento organizacional. Conceptualizándose como todas aquellas interrelaciones entre los individuos (Trabajadores de las distintas áreas de la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud), los grupos que la conforman y el ambiente de salud, así como la influencia que todos ellos ejercen en la entidad de salud y la misma influencia que ésta entidad ejerce en ellos.



**Figura 01.** Comportamiento organizacional

Fuente: Encuesta aplicada, pregunta N° 03

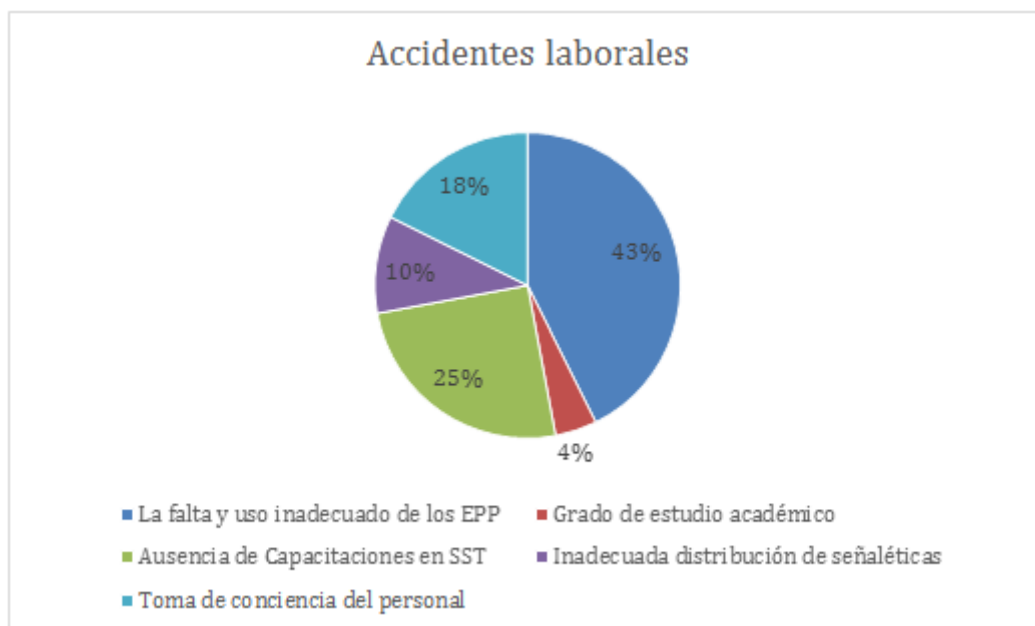
Analizando cada una de las variables del comportamiento organizacional más importantes en los últimos 06 meses y teniendo como eje fundamental las opiniones de los 68 trabajadores que conforman las diferentes áreas de la Oficina de Servicios Generales se llegó a lo siguiente:

- **Calidad de Servicio**

Lo primero que notamos es que este ítem de calidad de servicio presenta un promedio regular, lo que lleva a afirmar que los trabajadores toman su trabajo como algo fundamental de su vida diaria y lo plasman en la calidad de servicio, aunque el entorno lo perciba como bueno o malo.

En concordancia con lo dicho anteriormente, la calidad fue calificada con un promedio de 10 puntos en el gráfico comparativo; es decir, 10 trabajadores de los 68 posibles mencionaron desde su punto de vista que la calidad de servicio es importante y es un fiel comportamiento que refleja en su exterior.

Ésta regular aceptación que tienen los trabajadores con respecto al servicio de calidad se ve reflejado en la ausencia de capacitaciones (representado por un 25%) para hacer frente a los riesgos laborales y al servicio en el cual se desenvuelven.



**Figura 02.** Accidentes laborales

Fuente: Encuesta Aplicada, pregunta N° 04

- **Efectividad de Supervisión**

Como parte de los procesos organizacionales que tienen lugar en la entidad de salud, específicamente en la Oficina de Servicios Generales, se pretendió hacer referencia a aquella actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar de modo adecuado y racional todos aquellos factores que posibilitan la realización de los procesos de trabajo dentro de la oficina de Servicios Generales.

La información mostró que el ítem efectividad de supervisión es aún mucho más bajo que la calidad del servicio con tan solo 9 trabajadores de los 68, debido fundamentalmente a que los jefes inmediatos superiores no están al tanto en cada momento de su personal y de su trabajo realizado, además de no programarse y

organizarse para orientar los problemas que se presenten en las distintas áreas de la Oficina de Servicios Generales, estos se hace evidente con las funciones que no están claramente definidas (representado por un 13%), es por ello que no se recibe ni se orienta al personal de manera adecuada para cumplir con su trabajo y de sufrir de algún accidente laboral.

- **Cooperación entre compañeros**

Este diagnóstico lo que busca es comprender la manera en que laboran los trabajadores de la oficina de Servicios Generales de la entidad de salud que se reúnen más o menos frecuentemente en su oficina para lograr fines comunes, y que suelen interactuar constantemente y que han aceptado una serie de normas, de principios y de roles de comportamiento social en bienestar de la entidad de salud y su oficina. En este proceso cooperativo se consideran atributos como (unión física y emocional al enfrentar diferentes situaciones y en la toma de decisiones de las tareas cotidianas), los roles (tareas aceptadas por cada uno de los miembros de cada área).

Se distinguió por un resultado muy positivo que favorece la obtención óptima de resultados para la Oficina de Servicios Generales, en el sentido que el ítem de cooperación entre compañeros a comparación de los anteriores tiene más aceptación entre los trabajadores, siendo 13 trabajadores de 68 los cuales dan su respaldo, motivo por el cual existe compañerismo en el grupo o área donde se labora, otro dato importante es que entre compañeros comparten información que les ayuda a realizar mucho mejor sus labores, pero ello no deja de lado que sean capacitados adecuadamente y con una mayor periodicidad para evitar los accidentes laborales y pérdida de mano de obra.

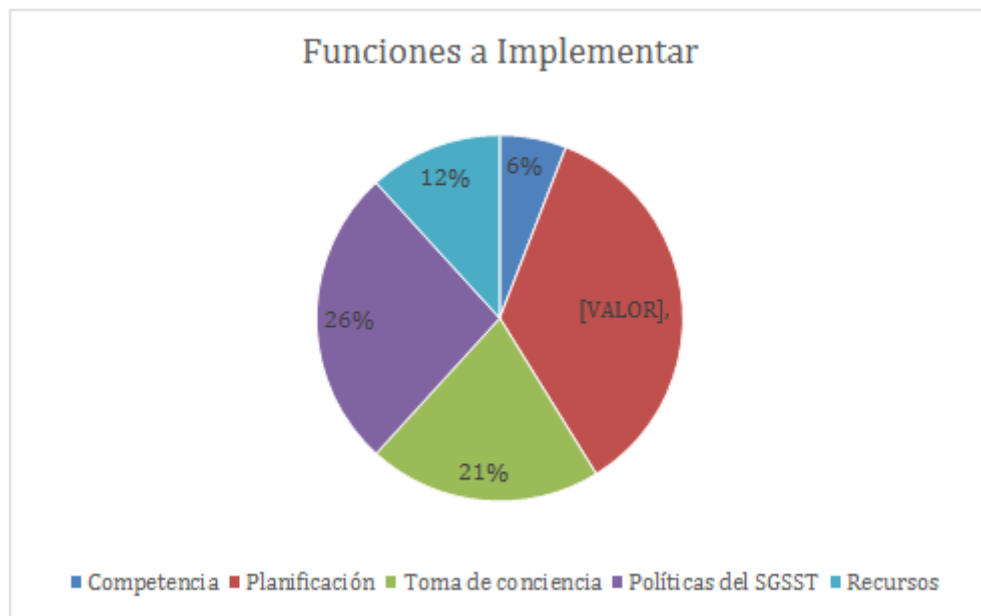
- **Satisfacción por el Trabajo**



La satisfacción por el trabajo se refiere básicamente a la actitud general que una persona tiene hacia su trabajo. En la oficina de Servicios Generales las actividades que se realizan son de alto riesgo, por la diversidad de áreas con las que cuentan, ya que además de esto, se debe tener en cuenta la interrelación entre compañeros y jefes, sumado a que la Oficina de Servicios Generales cuenta con reglamentos organizacionales, políticas y estándares en cuanto a SST deficientes y desactualizados.

Partiendo de esto se buscó conocer cómo se encuentra la satisfacción de los trabajadores, para lo cual se logró determinar que los aspectos que presentaron fueron muy bajos, ya que 07 trabajadores de 68 se sienten satisfechos por el trabajo, de acuerdo a su percepción dentro del marco del comportamiento organizacional plasmada en las encuestas aplicadas, los pocos trabajadores que aprobaron positivamente la satisfacción por su trabajo, mencionaron que las responsabilidades asignadas les dan sentido de logro y que ellos logran contribuir con su área de manera responsable, además de que en algunos de los casos disfrutaban de su trabajo, permitiéndoles aplicar por completo sus habilidades.

Para que el trabajador se sienta seguro tanto en sus actividades diarias como en temas económicos, es primordial que en las políticas del comportamiento organizacional se implementa como tema primordial los recursos, tanto para que el trabajador sea bien remunerado y cumpla sus funciones de la mejor manera y recursos para sus capacitaciones, es por ello que tiene mucha relación con los recursos con los que cuenta pero en este caso no le dan la debida importancia los mismos trabajadores, siendo solo un 6% para cubrir las necesidades que se puedan tener en las diferentes áreas de la Oficina de Servicios Generales.



**Figura 03.** Funciones a implementar

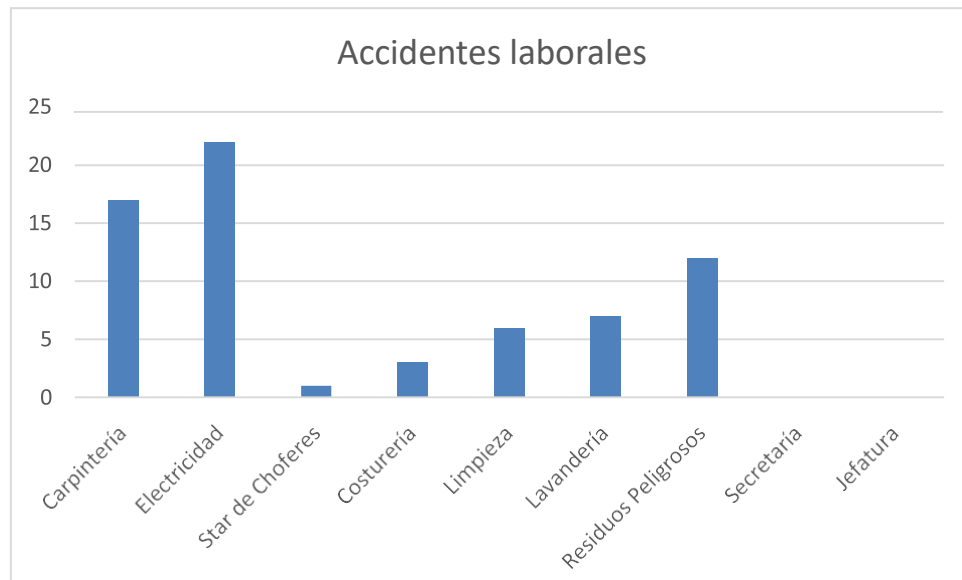
Fuente: Encuesta Aplicada, pregunta N° 06

- **Condiciones Física de Trabajo y Equipo**

En el ámbito de las condiciones físicas de trabajo y el equipo material del que disponen los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud para llevar a cabo sus funciones, este aspecto es un condicionante del comportamiento organizacional en la medida en que incluye la salud de los trabajadores y de su situación laboral.

De acuerdo a los datos que nos proporcionan las encuestas aplicadas, se observó que las áreas más complicadas en temas de seguridad son: El área de electricidad, carpintería y los residuos peligrosos, debido principalmente en que en éstas áreas se utilizan equipos, herramientas y materiales de que disponen, los cuales son necesarios para que los trabajadores realicen su trabajo adecuadamente. Además del trabajo físico que se realiza, las cantidades de luz, calor, ruido de éstas áreas son importantes para

determinar en nivel de severidad o gravedad a la que están expuestos los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud.



**Figura 04.** Accidentes laborales

Fuente: Encuestas Aplicadas, pregunta N° 02

- **Oportunidades de Permanencia y Desempeño**

El desempeño laboral es producto de las acciones de todos los trabajadores de las distintas áreas que conforman la Oficina de Servicios Generales de la entidad en relación con el contenido de las funciones que realizan, sus tareas y responsabilidades a cargo. Además debemos mencionar que se ha detectado en los trabajadores que pueden cumplir un mejor desempeño laboral si se les asigna de una estabilidad laboral entre ellos beneficios acorde a su puesto laboral.

En vista de los resultados obtenidos esta variable se caracterizó por presentar una aceptación moderada de parte de los trabajadores, siendo 10 los trabajadores de 68 quienes la respaldan, debido principalmente a que consideran si hacen bien su trabajo, tendrán seguridad y estabilidad laboral, además tendrán oportunidades de crecimiento que animan a permanecer al trabajar en su área y dentro de la entidad de salud.

- **Clima de Renovación y Cambio**

Consistente en que las áreas usuarias de la Oficina de Servicios Generales de la entidad deban promover el cambio y adaptarse para evitar los accidentes laborales, la inadecuada toma de decisiones. En la Oficina de Servicios Generales existe una resistencia al cambio es por ello que tomamos como base las encuestas aplicadas donde se puede evidenciar que los accidentes laborales tiene bastante relación con la toma de conciencia del personal (18%), ya que tiene que ver con el grado de conciencia que tomen para el cambio tanto personal como grupal o por áreas.

Todos los resultados obtenidos con respecto a la existencia de un clima de renovación y cambio de la Oficina de Servicios Generales, señalan que se deben cambiar las ideas erróneas y que todos los trabajadores deben contribuir con ideas novedosas y compartirlas con los niveles superiores para que sean tomados en cuenta, además que se hablen de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas, motivando al personal, brindándoles oportunidades de innovar, para hacer su trabajo de forma diferente, asumiendo la responsabilidad necesaria.

### **3.1.1. Política en Seguridad y Salud en el Trabajo**

La entidad de salud de acuerdo al diagnóstico realizado de su política de Seguridad y Salud en el Trabajo necesitaba fortalecimiento para su desarrollo integral.

En la tabla se detallan las normas que la entidad debe empezar a adoptar para la consolidación de las políticas de SST.

Se propone interiorizar de acuerdo a los requerimientos del modelo propuesto quedando como se detalla a continuación

**Tabla N° 07: Normas para el cumplimiento de la política de SST**

Nombre del Curso	Encargado
Difusión del SGSST, política y objetivos	Encargado de Seguridad
Identificación de Peligros	Encargado de Seguridad
Cómo actuar en caso de Sismo	Brigadistas de la entidad
Simulacro de Sismo	Jefe de área
Cómo actuar en caso de incendios	Bomberos
Simulacro de incendios	Bomberos
Como actuar en caso de accidentes	Brigadistas de la entidad
Uso adecuado de los equipos de protección	Jefe de seguridad
Investigación de accidentes en el trabajo	Administrador

**Fuente: Elaboración Propia**

### 3.2. Análisis del Comportamiento Organizacional en los últimos 6 meses

El comportamiento organizacional estudiado en el período 2017, durante 06 meses a permitido obtener información relevante para luego utilizarla y aplicar los principios y normas del SGSST en la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud, en base del estudio de las distintas áreas pertenecientes que la conforman. El cuadro siguiente muestra la distribución de personal de las distintas áreas que pertenecen a la Oficina de Servicios Generales del HRDC

**Cuadro N° 01: Número Total de trabajadores por Área**

Área	Número de Trabajadores por Área
Carpintería	5
Electricidad	6

Star de Choferes	9
Costurería	4
Limpieza	27
Lavandería	7
Residuos Peligrosos	10
Secretaría	1
Jefatura	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

Fuente: Elaboración Propia

El siguiente cuadro muestra la inasistencia de los trabajadores a su centro de trabajo, constatando a través de registros en el caso de Locadores y Registro digital en caso de personal nombrado y CAS. Además mencionar que en cada mes los trabajadores sufrieron lesiones, enfermedades, según el incidente ocurrido, para ello se seleccionaron los más frecuentes y de importancia.

**Cuadro N° 02: Accidentes laborales en la Oficina de Servicios Generales por mes**

Uso de equipos	Inasistencias Laborales 2017-últimos 06 meses					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
La falta de EPP	2	1	0	1	1	4
Grado de estudio	1	1	0	2	2	1
Escasas o nulas capacitaciones	2	3	1	2	1	3
Indecuada distribución de	1	0	1	0	1	1

Fuente: Registros de Asistencia 2017/HRDC/SSGG-Personal Nombrado, CAS y Locación.

### Tendencia de Inasistencias laborales 2017



**Figura 05.** Inasistencias laborales 2017- últimos 06 meses

Entre todos los trabajadores enumerados en el cuadro anterior se distingue personal nombrado, personal CAS y personal por locación de servicios, que después de un análisis del comportamiento laboral que experimentan se llega a resultados concretos como:

- La falta de EEP, no necesariamente depende del área usuaria su adquisición o compra, para ello dentro de la entidad de salud se encuentra una área de Adquisiciones encargada de las compras institucionales, además debe existir una coordinación entre el área usuaria y la Oficina de presupuesto, por lo cual se encontraría desbastecida en cuanto a equipos fundamentales para el cuidado y la protección del trabajador.
- El factor principal son las escasas o nulas capacitaciones que existen dentro de la entidad de salud o en especial la Oficina de Servicios Generales. El estudio de estos últimos 6 meses nos han demostrado que tanto los jefes

como los trabajadores desconocen los procedimientos, normas y zonas seguras. Es evidente e importante una capacitación constante a los jefes para que ellos mismos busquen soluciones para sus áreas y personal.

- Otro enfoque surge del grado de estudio con los que cuentan los trabajadores, ya que en su mayoría son técnicos o con estudios secundarios, por lo que les resulta complicado adaptarse a los nuevos procedimientos. Y uno de los casos especiales depende del tipo de contrato que tienen con la entidad, ya que son los trabajadores que se encuentran en la modalidad de locación de servicios los que trabajan más y son los menos favorecidos con implementación de equipos. Como se mencionó anteriormente los beneficios en cuanto a EPP asignados, capacitaciones o mejores remuneraciones económicas, corresponden al personal nombrado de la Oficina de servicios Generales.
- Inadecuada distribución de señaléticas en espacios generando confusión en los trabajadores, no siguiendo los procedimientos de la normativa de ubicación y visibilidad de señales en instituciones y ambientes de la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud.

### **3.3. Diseñar un SGSST en base al diagnóstico realizado.**

La oficina de Servicios Generales necesita administrar sus riesgos y para ello se describen las principales funciones relacionadas al diseño de un SGSST. Además para que funcione de manera adecuada y eficiente necesita seguir el procedimiento de cada área para analizar el comportamiento integral del trabajador, ya que estas áreas deben estar interconectadas y depender una de la otra para generar una cultura organizativa. Es por ello que se han implementado conceptos de seguridad y salud en el trabajo para



cada área a fin de fortalecer y generar conciencia la importancia de implementar un SGSST dentro de la entidad de salud.

**Tabla N° 08: Diseño de un SGSST**

Áreas	Funciones a Implementar
Jefatura de Servicios Generales	Recursos, Funciones, Responsabilidades y Autoridad.
	Competencia, Formación y toma de conciencia.
	Preparación y Respuesta ante Emergencias
	Control De Registros
	Investigación De Incidentes
	Planificación
Secretaría	Requisitos Generales
	Documentación
	Control de Documentos
Carpintería	*Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.  *Implementación y operación  *Comunicación de participación y consulta  *Control operacional  *Investigación De Incidentes, No Conformidades, Acción Correctiva Y Preventiva
Electricidad	
Costurería	
Limpieza	
Lavandería	
Star de Choferes	
Residuos Peligrosos	
	*Objetivos y Programas *Política de SSO *Auditoria Interna

	*Requisitos Legales y Otros Requisitos
--	--

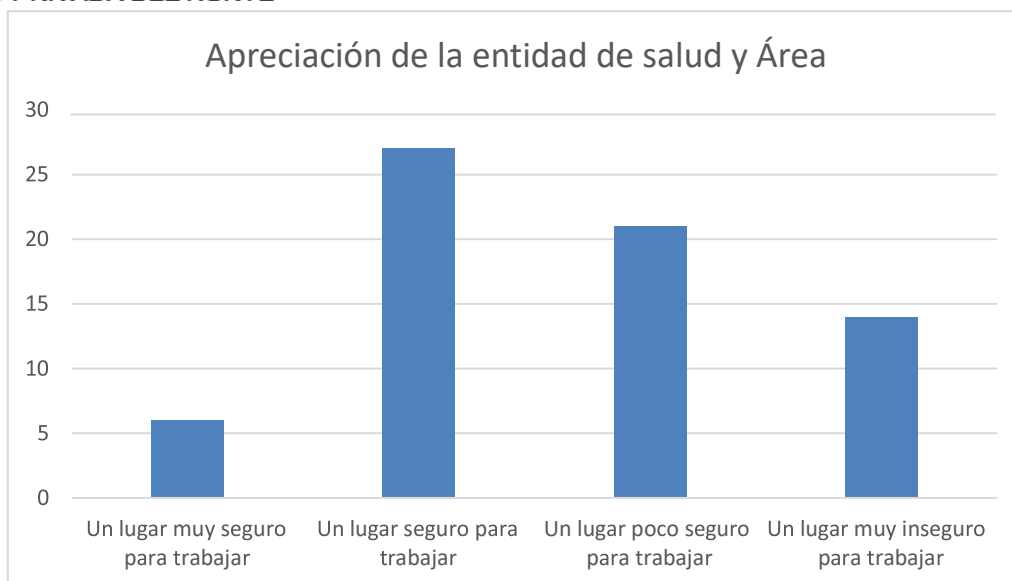
**Fuente: Elaboración propia**

### Sistematización de la Información Recogida

1. **¿Cuál es la apreciación que usted tiene con respecto a la entidad de salud de Cajamarca y en especial el área en la cual labora?**

**Cuadro N° 03: Apreciación con respecto a la entidad de salud**

Un lugar muy seguro para trabajar	6
Un lugar seguro para trabajar	27
Un lugar poco seguro para trabajar	21
Un lugar muy inseguro para trabajar	14
TOTAL	68



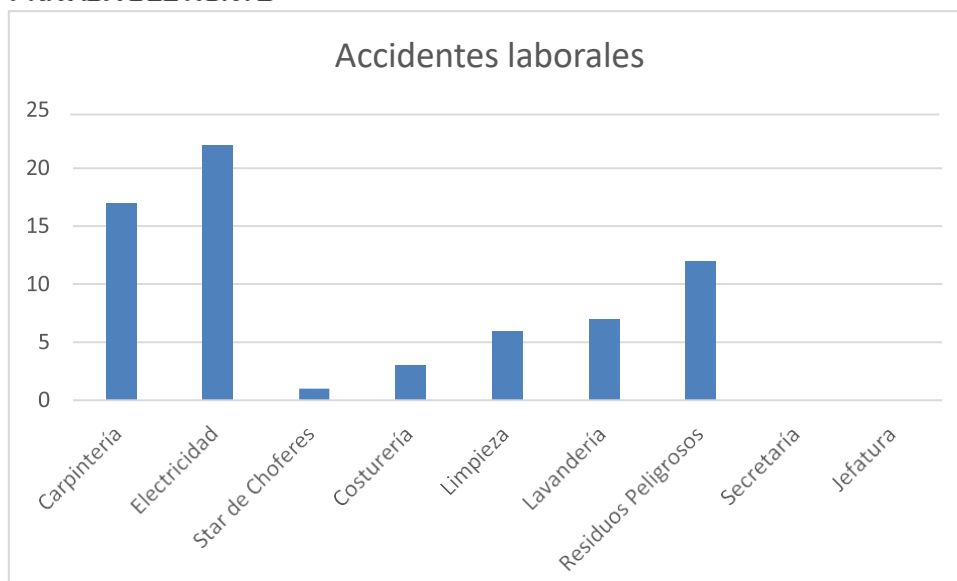
**Figura 06.** *Apreciación de la entidad de salud y Área*

Fuente: *Elaboración Propia*

**2. ¿Cuál es el área de la Oficina de Servicios Generales donde ocurren mayores accidentes laborales?**

**CUADRO N° 04: Área donde ocurren mayores accidentes laborales**

Área	
Carpintería	17
Electricidad	22
Star de Choferes	1
Costurería	3
Limpieza	6
Lavandería	7
Residuos Peligrosos	12
Secretaría	0
Jefatura	0
TOTAL	68



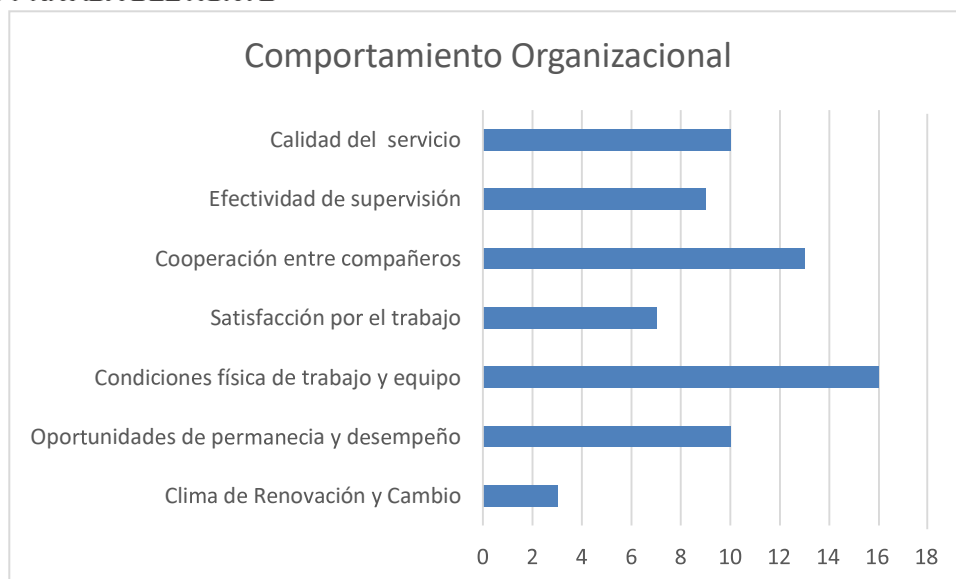
**Figura 07.** Accidentes laborales

Fuente: Elaboración Propia

**3. ¿Qué tipo de comportamiento organizacional percibe en su área para hacer frente a los riesgos laborales?**

**CUADRO N° 05: Tipo de comportamiento organizacional**

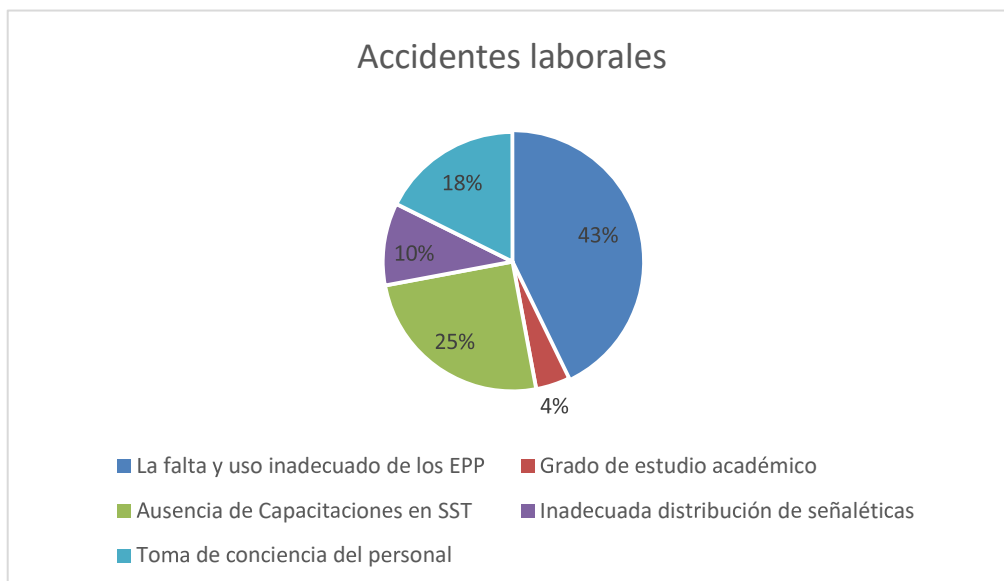
Clima de Renovación y Cambio	3
Oportunidades de permanencia y desempeño	10
Condiciones física de trabajo y equipo	16
Satisfacción por el trabajo	7
Cooperación entre compañeros	13
Efectividad de supervisión	9
Calidad del servicio	10
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>



**4. Cree usted que el comportamiento del personal de la Oficina de Servicios Generales está ligado a los accidentes laborales y a qué se debe principalmente:**

**CUADRO N° 06: Porcentaje de relación del comportamiento del personal de la Oficina de Servicios Generales a los accidentes laborales**

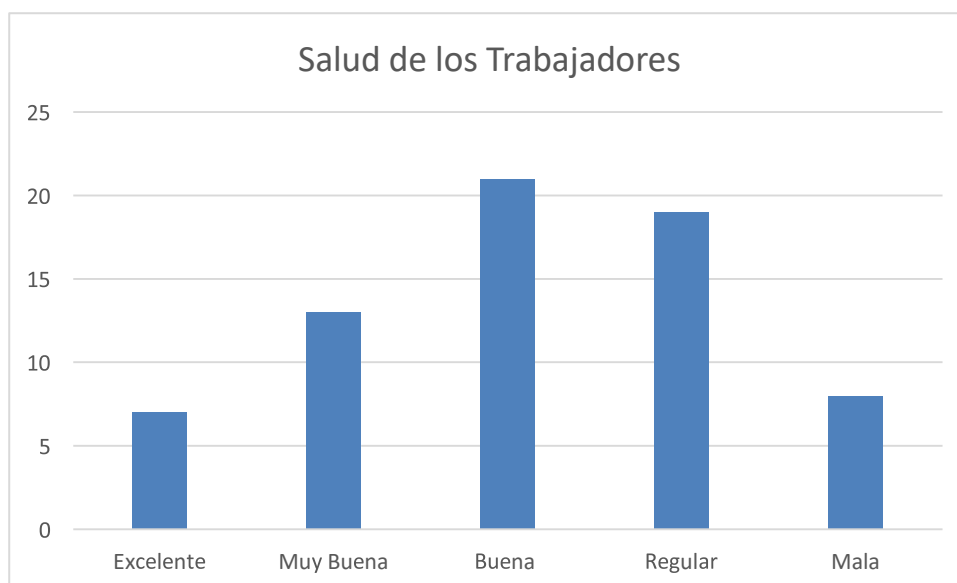
La falta y uso inadecuado de los EPP	29	43%
Grado de estudio académico	3	4%
Ausencia de Capacitaciones en SST	17	25%
Inadecuada distribución de señaléticas	7	10%
Toma de conciencia del personal	12	18%
TOTAL	68	100%



**5. Considera usted que en general la salud de los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales es:**

**CUADRO N° 07: Escala de calificación de la salud de los trabajadores de la oficina de servicios generales**

Excelente	7
Muy Buena	13
Buena	21
Regular	19
Mala	8
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>



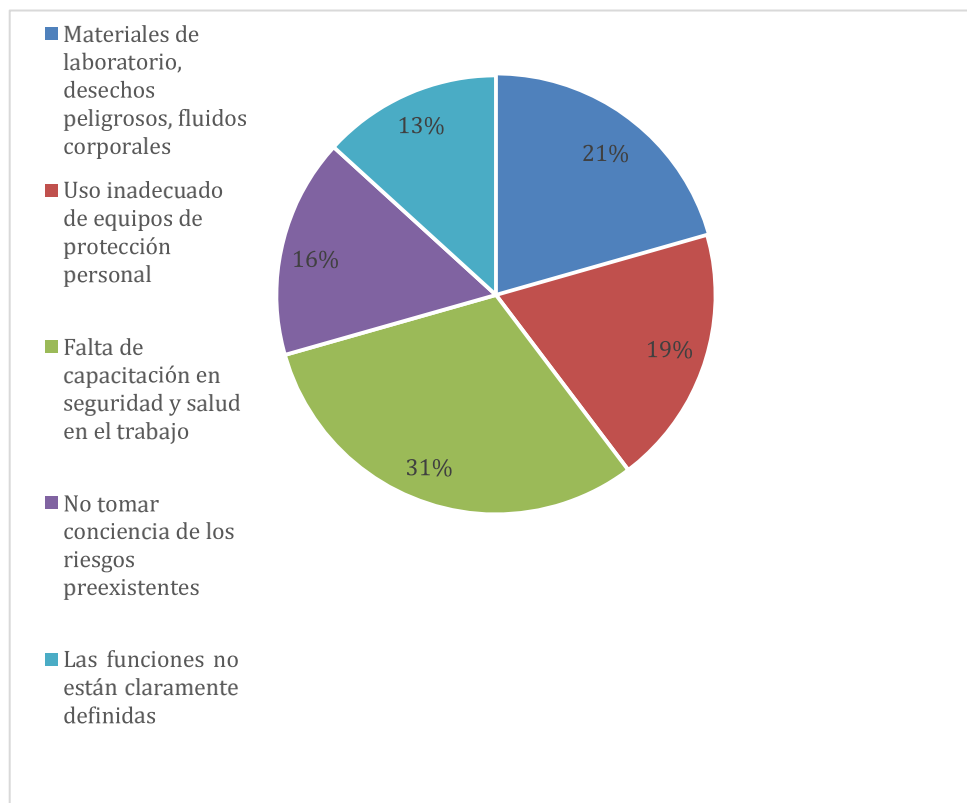
**Figura 08.** Salud de los trabajadores

Fuente elaboración propia

6. ¿Cuál es el factor de riesgo ocupacional preponderante existente actualmente en la Oficina de servicios Generales?

**CUADRO N°08: factor de riesgo ocupacional preponderante**

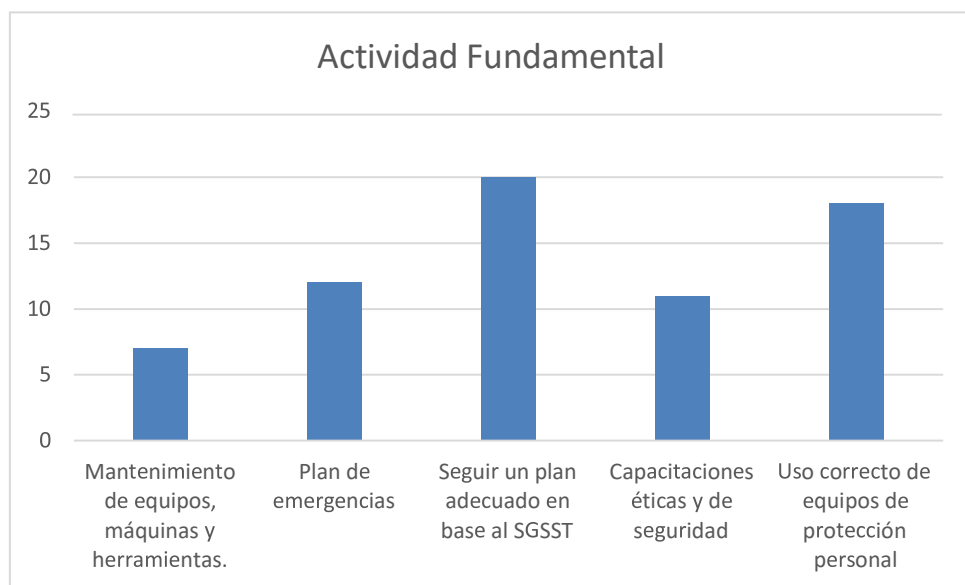
Materiales de laboratorio, desechos peligrosos, fluidos corporales	14	21%
Uso inadecuado de equipos de protección personal	13	19%
Falta de capacitación en seguridad y salud en el trabajo	21	31%
No tomar conciencia de los riesgos preexistentes	11	16%
Las funciones no están claramente definidas	9	13%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>



7. ¿Según sus consideraciones, cuál cree que es la actividad fundamental que influya en su comportamiento laboral frente a riesgos laborales presentes en su área?

**CUADRO N°09: Actividad fundamental que influye en los riesgos laborales**

Mantenimiento de equipos, máquinas y herramientas.	7
Plan de emergencias	12
Seguir un plan adecuado en base al SGSST	20
Capacitaciones éticas y de seguridad	11
Uso correcto de equipos de protección personal	18
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>



**Figura 09.** Actividad fundamental

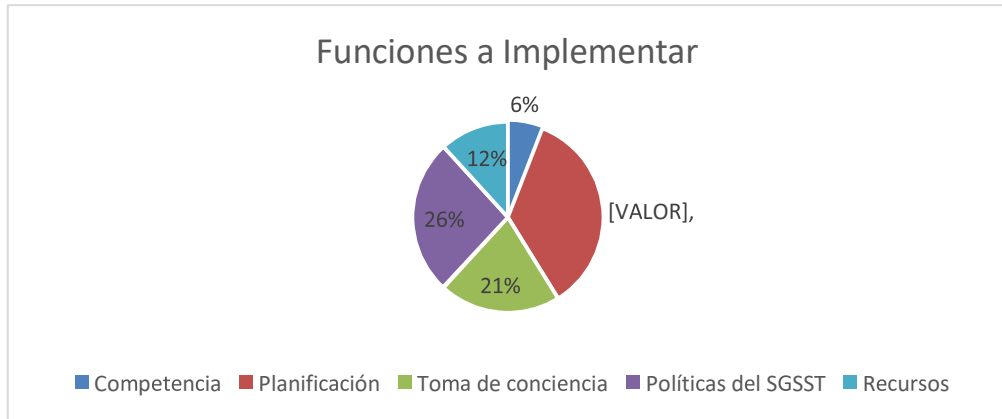
Fuente elaboración propia

8. **En el diseño de un SGSST para la Oficina de Servicios Generales que función a implementar considera sea la más importante para conducir el comportamiento de los trabajadores.**

**CUADRO N° 10: Indicador mas iportante a implementar**

Competencia	4
Planificación	24
Toma de conciencia	14
Políticas del SGSST	18
Recursos	8
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>





**Figura 10.** Funciones a implementar

Fuente elaboración propia

Encuestas	DATOS PROCESADOS								Total
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	
1	1	1	2	3	5	4	1	1	18
2	1	5	2	1	2	1	1	2	15
3	2	1	3	1	5	4	1	3	20
4	1	5	2	4	2	1	1	2	18
5	1	5	3	1	2	4	1	3	20
6	2	1	5	1	5	1	1	2	18
7	2	5	3	4	2	1	1	2	20
8	2	5	2	1	3	4	4	2	23
9	2	1	3	1	5	4	2	2	20
10	4	5	5	1	2	1	5	3	26
11	2	1	2	1	2	3	2	3	16
12	2	1	3	1	4	4	4	2	21
13	2	1	5	1	5	1	2	2	19
14	2	1	2	1	4	3	4	3	20
15	2	6	5	1	1	4	2	3	24
16	4	6	3	1	1	1	4	2	22
17	2	6	5	1	4	3	2	2	25
18	1	1	2	1	5	3	4	3	20
19	2	1	3	4	1	1	2	1	15
20	2	1	4	4	4	3	4	3	25
21	2	6	2	4	4	3	2	2	25
22	2	6	3	4	1	1	5	2	24
23	2	2	1	1	4	3	2	2	17
24	2	2	1	1	5	3	5	4	23
25	1	2	2	1	4	1	2	3	16

26	3	2	1	1	1	3	5	4	20
27	4	3	3	4	4	1	2	4	25
28	2	1	2	3	1	3	5	4	21
29	2	2	5	3	5	1	5	5	28
30	2	4	3	3	4	1	2	4	23
31	2	4	3	5	2	1	2	5	24
32	4	2	3	1	2	2	3	4	21
33	3	4	5	1	4	3	5	5	30
34	3	2	4	1	2	2	3	5	22
35	2	2	5	1	4	3	3	3	23
36	2	6	5	3	2	2	3	4	27
37	2	6	5	5	4	2	3	3	30
38	3	7	3	5	2	2	5	4	31
39	3	2	3	3	4	2	5	3	25
40	3	2	4	3	1	2	3	4	22
41	4	2	5	1	3	3	3	4	25
42	4	7	4	1	3	3	3	3	28
43	4	2	3	2	3	3	5	5	27
44	3	1	3	5	3	2	3	3	23
45	3	2	5	2	3	2	3	4	24
46	4	7	5	3	3	2	5	4	33
47	3	7	4	5	3	3	5	5	35
48	3	7	6	2	2	3	3	4	30
49	4	7	4	5	4	2	4	1	31
50	3	2	7	3	2	3	4	4	28
51	3	2	4	1	4	2	3	4	23

52	2	7	7	1	3	2	4	2	28
53	2	7	6	1	3	3	3	2	27
54	2	1	6	1	4	3	3	2	22
55	3	7	7	3	3	3	3	4	33
56	4	2	7	5	4	4	4	2	32
57	4	2	6	5	3	4	4	4	32
58	3	7	6	3	4	4	3	4	34
59	3	1	6	3	4	4	3	4	28
60	3	2	7	3	3	5	3	2	28
61	4	2	6	5	3	5	5	2	32
62	3	7	7	5	3	5	5	2	37
63	4	2	7	3	3	5	3	2	29
64	3	2	7	3	3	5	3	2	28
65	4	7	7	5	3	5	5	2	38
66	3	2	7	5	3	5	5	2	32
67	3	1	6	3	3	5	5	1	27
68	3	1	6	3	3	5	5	4	30
Estadísticos									
Varianza	0.83	5.38	3.26	2.40	1.36	1.70	1.74	1.25	

### Método de Alfa de Cronbach

K	8
$\sum V_i$	17.92
Vt	29.57
Sección 1	1.14
Sección 2	0.39
Absoluto S2	0.39
$\alpha$	0.45030641

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Según el resultado del  $\alpha$  calculado, el cuestionario fue aplicada a los 68 trabajadores de la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud, asignando un número del 1 al 5 o del 1 a 7 a cada alternativa de cada pregunta, siendo un total de 8 preguntas, los datos de los cuestionarios fueron adjuntados en una tabla por lo cual se procedió a sacar la varianza de cada pregunta, luego se sacó la varianza total y se procedió a calcular el  $\alpha$ , evidenciándose que la fiabilidad es baja, ya que no supera el 0.6 que se sugiere para ser fiable.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

- La repercusión que tienen las normas OHSAS en el comportamiento organizacional del personal de la Oficina de Servicios Generales y de los factores de implicancia como son las inteligencias múltiples de los trabajadores, la motivación que existe en el trabajo para realizar los procesos que demandan o no esfuerzo, el liderazgo en la cadena de jerarquía, son aspectos que se desarrollarán en las actividades que involucre los programas de seguridad basado en el comportamiento. Es importante que en el desarrollo de las actividades de las distintas áreas de la Oficina de Servicios Generales se tome en cuenta los procesos de seguridad basados en valores, esto implica poner en práctica una cultura organizativa de mejora continua y estricto cumplimiento relacionado a un proceso comportamental que tome lo bueno y lo más resaltante de las normas OHSAS. Es importante además dar a conocer que en este presente estudio que toma como base a los trabajadores de Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud, se logra identificar los comportamientos de los trabajadores, la retroalimentación positiva, y el compromiso de parte de los jefes de área en conseguir un cambio involucrando a todos sus trabajadores y consiguiendo el respeto hacia una ética ocupacional segura y de un liderazgo basado en los procesos de las normas OHSAS.
- Es claro evidenciar desde un enfoque integral la importancia que conlleva seguir las políticas de las normas OHSAS para que el proceso a seguir en las actividades diarias que realizan en las distintas áreas de la Oficina de Servicios Generales de una entidad de salud sea eficiente para identificar los comportamientos críticos para la seguridad, para lo cual sería un referente para construir conjuntamente un estándar de seguridad de los comportamientos, retroalimentarlo positivamente, utilizando las herramientas adecuadas

de gestión de las normas OHSAS que permitan que todos los trabajadores de los distintos niveles jerárquicos tengan el control sobre el proceso de adaptación a los cambios de sus actividades.

#### 4.2. Conclusiones

- Al analizar el comportamiento organizacional en la entidad pública, nos damos cuenta de que no existe la voluntad ni mucho menos el compromiso del personal y de todos los niveles jerárquicos de la Oficina de Servicios Generales, para ocuparse de los temas relacionados a su seguridad y salud. Por ello se busca que los procesos en las labores realizadas por los trabajadores se puedan alinear con el SGSS, desarrollando actividades que involucren a todos los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales.
- Hemos podido observar que a pesar de que la entidad cuenta con diferentes áreas usuarias tanto administrativas como asistenciales, y percibir que durante los últimos 6 meses no hubo cambios significativos en estas áreas y al no existir además un área que de soporte técnico a las demás como lo es la Oficina de Servicios Generales, se evidencia la falta de un área específica que se encargue de la seguridad y salud en el trabajo, ya que actualmente el mismo jefe del área es el encargado de temas relacionados con el SGSST y no alcanza a desarrollar las actividades que se requieren por la misma razón que no existe un plan de capacitación al personal de manera mensual.
- Como se tiene en conocimiento en la entidad de salud se encuentran varios ambientes, como ambientes biomecánico donde se encuentran las cabinas de los ascensores y todo su sistema adjunto, además del mantenimiento que los trabajadores dan a los máquinas de los incineradores, el contacto que puedan tener con los equipos biomédicos, se evidencia en una posible afectación a la seguridad de los trabajadores por la misma manipulación que se hacen de los equipos, por las posturas prolongadas y movimientos inequívocos causados

por determinadas máquinas, por ello se hace evidente diseñar un SGSST basado en el comportamiento organizacional y su influencia que ésta tendrá en los trabajadores.

- Por otro lado, se identificaron problemas con respecto a las condiciones de salud de los trabajadores como riesgos epidemiológicos por no utilizar de manera adecuada los EPP o por desconocer de los procedimientos a seguir, por lo cual es muy importante que las normas OHSAS sean diseñadas de acuerdo a la cadena de procesos de la Oficina de Servicios Generales de la entidad de salud y con la convicción de brindar un mejor servicio tanto a la comunidad hospitalaria como a los trabajadores que son pieza clave del cambio y de su ética.
- De acuerdo a los resultados que presentaron las encuestas y con el fin de que los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales se interesen en las actividades propuestas con el diseño del SGSST, se pretende que tomen conocimiento de las normas OHSAS y lo integren al proceso diario de sus labores, para lo cual se tendrá una mejora en la productividad laboral, en la asimilación de la ética en temas de SST como punto principal para encausar los conocimientos de las normas OHSAS y generar beneficios para la entidad prestadora de salud y los trabajadores.



## REFERENCIAS

- Brunette, María. (2003). Satisfacción, Salud y Seguridad Ocupacional en el Perú. Lima, Perú: CIES.
- Enríquez Palomino, Antonio. (2010). OHSAS 18001:2007 adaptado a 18002:2008 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid: Fundación Confemetal.
- Fernández, Beatriz y Otros. (2005). Antecedentes del comportamiento del trabajador ante el riesgo laboral: Un modelo de cultura positiva hacia la seguridad. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 21, 78.
- Miranda Cuadros Juana. (2006). Propuesta de Implementación de un Sistema de Seguridad Y salud Ocupacional en el área de mantenimiento de una empresa manufacturera. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería.

## ANEXOS

Formulación del problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	
<b>General</b>	<b>1. General:</b>	<b>Y. Comportamiento organizacional</b>	Y1: Clima organizacional	% De trabajadores que valoran positivamente el ambiente laboral. % Del resultado de la evaluación individual de clima laboral.	Entrevistas, encuestas, guía de observación y verificación	
¿Cómo el SGSST basado en la norma OHSAS 18001 influye en el comportamiento organizacional de la oficina de servicios generales del Hospital Regional de Cajamarca?	Determinar la influencia del SGSST basado en la norma OHSAS 18001 en el comportamiento organizacional de la Oficina de Servicios Generales del HRDC del Distrito de Cajamarca, 2017.		Y2: Cultura Organizacional	% de acciones formativas por trabajador.		
			Y3: Productividad	% Producto/Personal		
			Y4: Ausentismo	% Horas ausencia/Horas de trabajo		
			Y5: Rotación	% de abandonos (Rotación externa). % de personas que ingresan/personas que se desvinculan.		
			Y6: Satisfacción en el trabajo.	Grado de satisfacción de los empleados. % de supervisión o acompañamiento pedagógico.		
	<b>2. Específicos:</b>	<b>X. Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo</b>	X1: Requisitos Generales	% de Cumplimiento de los requisitos normativos. % de Cumplimiento de los objetivos	Cuadros de excel de monitoreo de procedimientos	
a) Hacer un diagnóstico del comportamiento organizacional de la Oficina de Servicios Generales del HRDC en los últimos 6 meses.	b) Hacer un diagnóstico en el SGSST en base a la norma OHSAS 18001.		X2: Política de Seguridad Ocupacional	% N° de requisitos legales en SGSST cumplidos/N° requisitos legales en SGSST identificados. % N° de acuerdos implementados/N° acuerdos planificados		
			c) Diseñar una propuesta de SGSST en base a la norma OHSAS 18001.	X3: Planificación		% de Cumplimiento de los objetivos. % de Cumplimiento del plan de trabajo anual establecido

<p>d) Analizar la influencia de la norma OHSAS 18001 en el comportamiento organizacional, valorar en función de beneficio-costo la propuesta.</p>	<p>X4: Implementación y Operación</p>	<p>% Plan de capacitación de seguridad y salud en el trabajo/ejecución del plan del trabajo anual.</p>	
	<p>X5: Verificación</p>	<p>% N° de evaluaciones de las condiciones de salud de los trabajadores/N° de trabajadores ausentes por año. % de acciones preventivas, correctivas y de mejora utilizadas para el bienestar de los trabajadores.</p>	<p>Reporte de accidentes laborales</p>
	<p>X6: Revisión por la Dirección</p>	<p>% de estrategias de conservación de documentos. % de Cumplimiento de los programas y resultados.</p>	<p>Base de datos y documentos archivados</p>

**Cuestionario para el Diseño de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo para  
determinar la influencia en el Comportamiento Organizacional de la Oficina de Servicios  
Generales de una Entidad de Salud**

**Objetivo:**

Diseñar un SGSST que influya en las condiciones del comportamiento del personal que labora en la Oficina de Servicios Generales para mejorar los procesos en las diferentes áreas que conforman dicha Oficina.

Área de Trabajo:.....

**Datos Personales:**

Hombre

Mujer

Entre 18 y 35 años

Entre 35-50 años

Más de 50 años

**Datos Profesionales:**

Personal Nombrado

Personal CAS

Locación de Servicios

**Instrucciones:**

Marque con una (x) dentro del recuadro la respuesta que crea conveniente según su punto de vista con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido como trabajador dentro de esta oficina, además solo debe marcar una sola respuesta por pregunta.

**1. ¿Cuál es la apreciación que usted tiene con respecto al Hospital Regional Docente de Cajamarca y en especial el área en la cual labora?**

a. Un lugar muy seguro para trabajar

- b. Un lugar seguro para trabajar
- c. Un lugar poco seguro para trabajar
- d. Un lugar muy inseguro para trabajar

**2. ¿Cuál es el área de la Oficina de Servicios Generales donde ocurren mayores accidentes laborales?**

Área	
a. Carpintería	
b. Electricidad	
c. Star de Choferes	
d. Costurería	
e. Limpieza	
f. Lavandería	
g. Residuos Peligrosos	
h. Secretaría	
i. Jefatura	

**3. ¿Qué tipo de comportamiento organizacional percibe en su área para hacer frente a los riesgos laborales?**

Clima de Renovación y Cambio	
Oportunidades de permanencia y desempeño	
Condiciones física de trabajo y equipo	
Satisfacción por el trabajo	
Cooperación entre compañeros	
Efectividad de supervisión	
Calidad del servicio	

**4. Cree usted que el comportamiento del personal de la Oficina de Servicios Generales está ligado a los accidentes laborales y a qué se debe principalmente:**

a. La falta y uso inadecuado de los EPP	
b. Grado de estudio académico	
c. Ausencia de Capacitaciones en SST	
d. Inadecuada distribución de señaléticas	
e. Toma de conciencia del personal	

**5. Considera usted que en general la salud de los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales es:**

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

**6. ¿Cuál es el factor de riesgo ocupacional preponderante existente actualmente en la Oficina de servicios Generales?**

Materiales de laboratorio, desechos peligrosos, fluidos corporales	
Uso inadecuado de equipos de protección personal	
Falta de capacitación en seguridad y salud en el trabajo	
No tomar conciencia de los riesgos preexistentes	
Las funciones no están claramente definidas	

**7. ¿Según sus consideraciones, cuál cree que es la actividad fundamental que influya en su comportamiento laboral frente a riesgos laborales presentes en su área?**

- a. Mantenimiento de equipos, máquinas y herramientas.
- b. Plan de emergencias
- c. Seguir un plan adecuado en base al SGSST
- d. Capacitaciones éticas y de seguridad
- e. Uso correcto de equipos de protección personal

**8. En el diseño de un SGSST para la Oficina de Servicios Generales que función a implementar considera sea la más importante para conducir el comportamiento de los trabajadores.**

a. Competencia	
b. Planificación	
c. Toma de conciencia	
d. Políticas del SGSST	
e. Recursos	