

Resolución Directoral

Santa Anita, 10 Octubre del 2012.

Visto el Expediente Nº 12MP - 13713-00, sobre la aprobación del Plan de Trabajo de la Medición del Clima Organizacional 2012, del Hospital Hermilio Valdizan;

CONSIDERANDO:

Que, mediante R.M. Nº 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Salud", estableciendo principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora en la calidad de atención en los servicios de salud; asimismo, mediante R.M. Nº 640-2006/MINSA, del 14 de julio de 2006, se aprobó el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad", cuyo objetivo es contar con un documento de consulta que provea la información necesaria al personal de salud, sobre la aplicación de herramientas y técnicas de la calidad y la elaboración de proyectos de mejora continua;

Que, mediante R.M. Nº 623-2008/MINSA, del 11 de setiembre de 2008, se aprueba el documento técnico "Metodología para el Estudio de Clima Organizacional", cuyo objetivo general es el de mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tenga un impacto en los resultados sanitarios, por lo que se ha considerado necesario contar con un Plan para el Estudio del Clima Organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan;

Que, mediante Memorándum Nº 480-OGC-HHV-2012, de fecha 03 de Octubre de 2012, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite el Plan de trabajo para la medición del Clima Organizacional a fin de ser revisado y aprobado mediante Resolución Directoral;

Que, el citado Plan tiene como Objetivo General mejorar el clima organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán, conociendo la percepción de los trabajadores sobre su ambiente laboral para brindar servicios de calidad; el cual es acorde al concepto de Clima Organizacional, entendido como 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; por cuya razón es pertinente aprobar el indicado Plan mediante el respectivo acto resolutorio;

En uso de las facultades conferidas por el Art. 11º inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. Nº 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Dirección General Adjunta del Hospital;

SE RESUELVE:

Artículo 1º- Aprobar el Plan de Trabajo de la Medición del Clima Organizacional 2012, del Hospital Hermilio Valdizán, que consta con un total de 12 folios presentado por la Oficina de Gestión de la Calidad, por los fundamentos de la presente Resolución.

Artículo 2º- La Oficina de Gestión de la Calidad queda encargada del cabal cumplimiento de la programación de actividades operativas año 2012 - 2014; informando mensualmente a la Dirección General del Hospital, sobre los avances y resultados obtenidos.

Artículo 3º- La presente Resolución será publicada por la Oficina de Estadística e Informática a través de la página web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese;

Distribución:
OGC
SDG
OAJ
INFORMATICA
FILE V RES.


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
RAFAEL NAVARRO
Director General

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizan
PLAN DE TRABAJO
MEDICION DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Responsable

Dirección General del Hospital Hermilio Valdizan

Elaborado

Oficina de Gestión de la Calidad

Lima 2012



2.-FINALIDAD:

El presente Plan tiene por finalidad, fortalecer la cultura de calidad en el Hospital Hermilio Valdizan. Los aspectos que nos motiva la implementación del presente proyecto, es estrechar las brechas discordantes entre los mismos usuarios internos.

III.- OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Mejorar el clima organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan, conociendo la percepción de los trabajadores sobre su ambiente laboral para brindar servicios de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.-Identificar los puntos críticos que ocasionan insatisfacción del personal en su entorno laboral
- 2.-. Comprometer al personal en la realización de las encuestas de clima organizacional, para implementar mejoras que contribuyan a generar un ambiente favorable.
- 3.- Difundir la importancia del clima organizacional en la organización a través de material informativo y charlas de difusión en cada departamento..
- 4.--Realizar talleres interactivos con el personal para identificar líderes positivos.

IV.-BASE LEGAL

1. Ley No 26842, Ley General de Salud.
2. Ley No 27657, Ley del Ministerio de Salud.
3. Decreto Supremo N° 023-2005-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
4. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
5. Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
6. Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
7. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.
8. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
9. Resolución Ministerial N° 468-2011 MINSa que aprueba el Documento Técnico Metodología para el estudio del Clima Organizacional v 02.
10. Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA que constituye el Comité Técnico de Clima Organizacional.

V.- Ámbito de aplicación :

El Plan para el Estudio del Clima Organizacional, es de aplicación en el Hospital Hermilio Valdizan.

VI.-Contenido :

VI.1 DEFINICIONES OPERATIVAS:

- **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.
- **ORGANIZACIONES DE SALUD:** Se define operacionalmente como organizaciones de salud a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, DISAS/DIRESAS, Redes, microrredes, sede central; y las que hagan sus veces en las instancias de Es Salud, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, y Sector Privado.



HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
PLAN DE TRABAJO
MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

I.- INTRODUCCIÓN :

El Hospital Hermilio Valdizan a la fecha cuenta con un total de 539 trabajadores, (479 Nombrados y 160 Contratados por la modalidad de Contrato de Servicios Administrativos), entre Médicos, Enfermeras, Técnicos Asistenciales, otros Profesionales de la Salud y Administrativos.

Las estructuras y procesos en las que nos basamos para desarrollar nuestras actividades diarias, es parte de nuestra cultura de trabajo, los comportamientos de un trabajador frente a sus compañeros o hacia las autoridades de la institución, depende en buena medida de las interacciones o interrelaciones personales y una serie de experiencias que cada miembro tenga dentro de la institución.

Dentro de los objetivos de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Equipo Técnico Local de Clima Organizacional para los periodos 2012 - 2014, está el fortalecimiento del clima y cultura organizacional de la institución y con ello promover una mejor percepción de los usuarios internos sobre el lugar de trabajo que es el Hospital Hermilio Valdizan.

Muchas veces las motivaciones de los miembros giran alrededor de las remuneraciones que perciben, incentivos, satisfacción personal, mayor productividad, rotación, adaptación, etc.

En ese contexto, es necesario incidir que la calidad de servicio es un concepto integral y sistémico, si uno falla todo falla, en ese sentido evaluar y valorar el Clima Organizacional de nuestra institución es fundamental, sobre todo para determinar en qué aspectos necesitamos plantear alguna estrategia de mejora continua.

Finalmente, la línea de base ha sido tomada de las Encuestas de Clima Organizacional de los años 2011, llevado a cabo por la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizan, la ejecución de las actividades previstas, los avances y logros serán monitoreados permanentemente conjuntamente con la Oficina de Calidad e informados a las instancias respectivas con las recomendaciones y sugerencias para su retroalimentación correspondiente.

El presente Plan tiene por finalidad, fortalecer la cultura de calidad en el Hospital Hermilio Valdizan a través de la mejora continua del clima organizacional.

Los aspectos que nos motiva la implementación del presente proyecto, es estrechar las brechas discordantes entre los mismos usuarios internos, para el cual se promoverá la estrategia de "Saber Escuchar".



- **RECURSOS HUMANOS (Usuarios internos):** Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios. Para el estudio de clima Organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud.
- **ACCIONES DE MEJORA:** Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos
- **PROYECTO:** Conjunto ordenado de acciones y procesos que usando recursos preestablecidos logra resultados en un tiempo determinado
- **PROYECTO DE MEJORA :** son proyectos orientados a generar resultados favorables en el desempeño y condiciones del entorno a través del uso de herramientas y técnicas de calidad.
- **PLAN DE ACCION:** Documento debidamente estructurado, por medio del cual se busca materializar objetivos previamente establecidos, dotándolos de elementos cuantitativos y verificables a lo largo del proyecto.

VII.-Estrategias :

Con la finalidad de hacer concreta las acciones previstas en el presente documento se implementará las siguientes estrategias:

1. Concertar compromisos con el Equipo de Gestión Institucional, organizaciones gremiales y con los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, para el mejoramiento sostenido del clima organizacional.
2. Institucionalizar el estudio de Clima Organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan, a fin de que oriente los planes de calidad y de gestión institucional.
3. Motivar y comprometer al personal del Hospital Hermilio Valdizan en el proceso del estudio de clima organizacional como elemento estratégico en el desarrollo de una cultura de calidad.



PROGRAMACION DE ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2012--2014

Objetivo general:1

OBJETIVO ESPECIFICO	META FISICA OPERATIVA					RESPONSABLE	
	ACTIVIDADES OPERATIVAS	UNIDAD DE MEDIDA	META Y CRONOGRAMA DE PROGRAMACION				
			META	I	II		III
Identificar los puntos críticos que ocasionan insatisfacción del personal en su entorno laboral	Resultado de la encuesta de Clima Organizacional para evaluar y emitir informe con recomendaciones	Informe			1		Oficina de Gestión de la Calidad Servicios Involucrados
	Formular y ejecutar el Plan de Intervención en relación a la Encuesta de Clima Organizacional para revertir los puntos críticos	Plan	1			1	Oficina de Gestión de la Calidad Servicios Involucrados

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2012—2014

Objetivo General :2

OBJETIVO ESPECIFICO	META FISICA OPERATIVA					RESPONSABLE	
	ACTIVIDADES OPERATIVAS	UNIDAD DE MEDIDA	META Y CRONOGRAMA DE PROGRAMACION				
			META	I	II		III
Comprometer al personal en la realización de las encuestas de clima organizacional, para implementar mejoras que contribuyan a generar un ambiente favorable	Desarrollar capacitaciones y grupos de trabajo que desarrollen temas relacionados a la cultura organizacional.	Taller			1	1	Oficina de Gestión de Calidad
	Seleccionar al personal identificado con la institución formen equipos de trabajo de clima organizacional.	informe	1			1	Oficina de Gestión de Calidad



PROGRAMACION DE ACTIVIDADES OPERATIVAS AÑO 2012-2013

Objetivo general:3

OBJETIVO ESPECIFICO	META FISICA OPERATIVA					RESPONSABLE		
	ACTIVIDADES OPERATIVAS	UNIDAD DE MEDIDA	META Y CRONOGRAMA DE PROGRAMACION					
			META	I	II		III	IV
Difundir la importancia del clima organizacional en la institución a través de material informativo, y charlas de difusión en cada departamento.	Difusión de material informativo	informe	1				1	Oficina de gestión de la calidad
	Realizar charlas de difusión en cada departamento.	talleres				1	1	
Realizar talleres interactivos con el personal para identificar líderes positivos.	Actividades Recreativas :	Actividad					4	



PROTOCOLO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

2012

I. DATOS GENERALES

1.- Título:

"Medición del Clima Organizacional 2012"

2.- Equipo de Trabajo:

Dra. Amélia Arias Albino

Dr Raul Gutierrez Abregu

Bachiller Damián

Lic. Miriam Chong,

II. DEFINICION DEL PROBLEMA

1.- Antecedentes:

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la 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 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. Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio de clima organizacional,

. En coherencia con lo mencionado la evaluación de Clima organizacional es una tarea programada por la Oficina de Gestión de la Calidad, el cual debe ser elaborado por el equipo técnico o comité de clima organizacional, requiere del apoyo de la Alta Dirección los resultados serán utilizados como indicadores de Gestión, que permitirá conocer el impacto de los cambios percibidos, las políticas y procedimientos existentes, la comunicación, el estilo de dirección y si las condiciones de trabajo. Satisfacen a los usuarios y trabajadores (recursos humanos o usuarios internos) así como el impacto en la comunidad de influencia a la que van dirigidos sus servicios. La oficina de gestión de la calidad fomenta la participación de los trabajadores en la búsqueda constante de la mejora continua cuyo objetivo principal es el identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización, y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable donde se involucren todos los trabajadores.

2.- Objetivos:

Fortalecer la función gerencial en el Hospital Hermilio Valdizan a fin de brindar servicios con calidad.

III. MATERIAL Y METODO

Instrumento :

El instrumento consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 que pertenecen a la escala "Lie" o escala de sinceridad que se medirá a través de los siguiente enunciados :

- ✓ No me río de bromas
- ✓ Siempre las cosa me salen perfectas
- ✓ Siempre estoy sonriente.



- ✓ Nunca cometo errores
- ✓ Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.
- ✓ Nunca he mentado.

Se consideran 11 dimensiones del clima organizacional

- comunicación
- Conflicto y cooperación
- Confort
- Estructura
- Identidad
- Innovación
- Liderazgo
- Motivación
- Recompensa
- Remuneración
- Toma de decisiones

VARIABLE	DIMENSION	ENUNCIADO
	Conflicto y Cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito,
	Conflicto y Cooperación	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.
	Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.
	Motivación	MI centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.

Cultura de la Organización.	Motivación	Mi Jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable
	Identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.
	Identidad	•Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.
	Identidad	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud

Variable	Dimensión	Enunciado
Diseño Organizacional	Toma de Decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.
	Toma de Decisiones	En mi organización participo en la toma de decisiones
	Remuneración	Mi salario y beneficios son razonables.
	Remuneración.	•Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.
	Estructura	Las tareas que desempeño



		corresponden a mi función.
	Estructura	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi , organización
	Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.
	Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.
	Comunicación Organizacional	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.
Potencial humano	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.
	Innovación	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.
	Innovación	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.
	Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita jefe está disponible cuando se le necesita.

	Liderazgo	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización
	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo
	Recompensa	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada
	Recompensa	los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.
	Confort	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo
	Confort	La limpieza de los ambientes es adecuada

Para garantizar una mayor comprensión del cuestionario y facilitar la recolección de la información es necesario para obtener una información más clara y concisa, considerar lo siguiente:

- ✓ Llenar el cuestionario con bolígrafo. No se debe usar lápiz.
- ✓ El llenado del cuestionario es personal, anónimo y confidencial
- ✓ Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- ✓ De manera obligatoria se debe de responder todos los enunciados,
- ✓ Es importante responder de manera franca y honesta ya que de esta manera se permitirá ayudar a mejorar la gestión de la organización de salud,
- ✓ Leer atentamente el contenido del cuestionario. no llevará más de 10 minutos

Aproximadamente y atendiendo a cómo se siente respecto a los distintos

Aspectos encuestados, a partir de los últimos 03 meses, responder

Posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación: Ejemplo:

NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3 X	4



IV. POBLACIÓN OBJETIVO :

Criterios de inclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):

- » Trabajadores de las Organizaciones de Salud del sector salud
- » Trabajadores que laboren en áreas administrativas y asistenciales
- » Trabajador con tiempo mayor de tres meses de permanencia en el puesto actual, en el Hospital Hermilio Valdizan Todo trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento

Criterios de exclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):

- » Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)
- » Trabajador con menos de tres meses de permanencia en el puesto actual, en la organización de salud.

Muestra

La aplicación de la encuesta estará constituida por la población total del hospital que es de 585 trabajadores. (464 nombrados y 120 contratados). La oficina de personal (integrante del equipo técnico) distribuirá los formularios al personal quienes responderán el cuestionario, que es anónimo y confidencial serán llenados de acuerdo a su criterio. Se acudirán los servicios para que cada trabajador realice la encuesta en el preciso momento, ya que responderán a este cuestionario no demandara más de 10 minutos.

IV. PROCESAMIENTO, ANALISIS ESTADISTICO E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

El procesamiento de la información se realizará utilizando el software proporcionado por la Disa IV Lima Este:

Mostrar los resultados en tablas y en gráficas.

V. RECURSOS

1.- Recursos Humanos:

- ✓ Un Médico Psiquiatra.
- ✓ Una Asistente Social.
- ✓ Un Enfermero
- ✓ Un personal administrativo
- ✓ Apoyo secretariado

2.- Recursos Materiales:

- ✓ Computadora e Impresora.
- ✓ Programas.
- ✓ Material de escritorio

3.- Recursos Financieros :

Se utilizarán los recursos financieros que brinde el Hospital Hermilio Valdizan

VI. CALENDARIO DE ACTIVIDADES :

- ✓ .Capacitación al equipo de encuestadores para la aplicación de la encuesta 24 de setiembre
- ✓ Aplicación de la Encuesta 5,9,10, 11 de octubre.
- ✓ Procesamiento de la Información: del 20 al 30 de Octubre
- ✓ Redacción del Informe Final: Del 07 al 10 de Noviembre
- ✓ Presentación del Informe Final: 18 de Noviembre

ANEXOS :



Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional,

Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de la institución.

1. Nombre de la Organización de Salud: , , " " " " " "
2. Tipo de Organización de Salud: [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red [8] Establecimiento de Salud
3. Sub Sector: [1] MINSa [2] EsSalud [3] FF,AA, [4] PNP [5] Privado
4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva
5. Código del cuestionario: " " " " " " 6. Edad:
7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
9. Profesión: " " " " " " 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
11. Tiempo trabajando en la Institución, " " " " " " 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:"

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
No me río de bromas	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
La i Mi jefe está disponible cuando se le necesita,	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
i Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma	1	2	3	4
Siempre estoy sonriente	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
Cometo errores	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando	1	2	3	4



Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

VII. BIBLIOGRAFIA

1.- <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/dctodecs.htm>

2. www.inen.sld.pe/nomaslegalesminsa/normas_legales_intranet/reso_mini_626_2008_minsa.pdf



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN
TALL. GUTIERREZ AGUIRRE
Oficina de Gestión de la Calidad
18175 HER. FEB. 1921