



Resolución Directoral

Santa Anita, 18 de Setiembre de 2014

CONSIDERANDO:

Visto el Memorando Nº 297-OGC-HHV-2014, mediante el cual solicita aprobación del Plan de Trabajo: Medición del Clima Organizacional HHV - 2014;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de Calidad de Salud" estableciendo principios, normas, metodologías u procesos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Salud; orientado a obtener resultados para mejorar la calidad de atención en los servicios de salud; asimismo mediante R.D. Nº 640-2006/MINSA, del 14 de julio de 2006, se aprobó el "Manual para la Mejora continua de la Calidad" cuyo objeto es contar con un documento de consulta que provea la información de proyectos de mejora continua;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 623-2008/MINSA, del 11 de setiembre del 2008, se aprobó el "Metodología para el Estudio del 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 de los resultados sanitarios por lo que se ha considerado necesario contar con un Plan para el Estudio del Clima Organizacional en el Hospital "Hermilio Valdizán";

Que, mediante Memorando Nº 297-OGC-HHV-2014, la Oficina de Gestión de la Calidad presenta a la Dirección General, el "Plan de Trabajo Medición del Clima Organizacional 2014 del Hospital "Hermilio Valdizán", que contiene veinte y uno (21) Documentos Técnicos, el cual tiene como finalidad desarrollar una cultura de calidad en el Hospital a través de la mejora continua del clima organizacional, para cuyo efecto resulta necesario su aprobación mediante el presente acto resolutivo respectivo;

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 Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Documento denominado "Plan de Trabajo Medición del Clima Organizacional 2014" del Hospital Hermilio Valdizán, que consta de veinte y uno (21) folios el cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- La Oficina de Gestión de la Calidad es la responsable de la difusión e implementación del citado Documento, el mismo que informará periódicamente a la Dirección General sobre el desarrollo del referido Plan.

Artículo 3º.- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática, publique el referido Documento Técnico en el portal institucional de la Pág. Web.

Regístrese y Comuníquese,



N. SALAS

NSC/P Ríos
Distribución:
OGC
OCI
INFORMATICA
OAJ
INTERESADOS
FILE RESOLUCIONES VI-2014

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
Dra. *Amelia Arias Albino*
Directora General (e)
C.M.P. 12667 RNC 4326

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
OFICINA DE ESTADÍSTICA
E INFORMÁTICA
03 OCT. 2014
RECEPCION
Hora *12:15 pm* Firma *[Signature]*



Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE TRABAJO MEDICION DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2014



**EQUIPO TECNICO LOCAL DE CLIMA
ORGANIZACIONAL**
(R.D. N° 186-DG/HHV-2011)

Lima – Perú

I.- INTRODUCCIÓN:

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.

Teniendo en cuenta el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud aprobado con R.M. N° 596-2007 cuyo objetivo general es el 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, se ha considerado necesario contar con un Plan para el Estudio del Clima Organizacional. 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) potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable donde se involucren todos los trabajadores.

II.- FINALIDAD:

Desarrollar una cultura de calidad en el Hospital Hermilio Valdizán a través de la Mejora Continua del Clima Organizacional.

III.- OBJETIVOS:

➤ OBJETIVO GENERAL

Contribuir a fortalecer la función gerencial en el Hospital Hermilio Valdizán a fin de brindar servicios de calidad.



➤ **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- 1.-Comprometer al personal del Hospital en el proceso del estudio del clima organizacional como elemento estratégico en el desarrollo de una cultura de calidad.
- 2.-Realizar actividades de Motivación Social para mejorar la calidad del servicio impulsando la mejora de la satisfacción usuarios internos y Externos.
- 3.-Realizar actividades de capacitación, para mejorar la calidad del servicio impulsando la mejora de la satisfacción usuarios internos y Externos.
- 4.-Realizar actividades recreativas para mejorar la calidad del servicio impulsando la mejora de la satisfacción usuarios internos y Externos.

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° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
5. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
6. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
7. Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
8. Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
9. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.
10. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
11. Resolución Ministerial N° 468-2011 MINSA que aprueba el Documento Técnico Metodología para el estudio del Clima Organizacional v 02.
12. Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA que constituye el Comité Técnico de Clima Organizacional.



V.- ÁMBITO DE APLICACION:

El Plan para el estudio de Clima Organizacional, es de aplicación en el Hospital Hermilio Valdizán.

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 EsSalud, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, y Sector Privado.
- **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.

VI.- ESTRATEGIAS:

Las estrategias para implementar en el hospital, el Plan para el estudio del Clima Organizacional 2014 son las siguientes:

1. Institucionalizar el estudio del Clima Organizacional que facilite la mejor orientación en la formulación de los planes de Gestión y en los procesos de control.
2. Motivar y comprometer al personal del Hospital en la participación de actividades de motivación social, capacitación y recreación para mejorar la calidad del servicio impulsando la mejora de la satisfacción usuarios internos externos.



VII.- ACTIVIDADES:

OE 1.- *Comprometer al personal del Hospital en el proceso del estudio del Clima Organizacional como elemento estratégico en el desarrollo de una cultura de calidad*

1.1 Socializar el plan de trabajo con las jefaturas de los servicios, oficinas y departamentos.

1.2 Conformación del círculo de calidad.

1.3 Aplicación de la metodología para el estudio del Clima Organizacional.

OE 2.- Realizar actividades de Motivación Social para mejorar la calidad del servicio impulsando la mejora de la satisfacción usuarios internos y Externos.

2.1 Instaurar Franelografos para que los jefes socialicen logros del desempeño laboral de trabajadores

2.2 Reconocimiento a los trabajadores a través de cartas de felicitación Resolución Directoral, publicación a través del Portal del HHV.

2.3 Destacar y publicar al trabajador del mes de los servicios, oficinas y/o departamentos.

2.4 Crear la revista "Eco del Clima Organizacional del HHV".

2.5 Concurso de Franelografos Institucionales.

2.6 Saludos de onomásticos a los trabajadores que cumplen años en el mes.

OE 3.- Realizar Actividades de Capacitación dirigidas al usuario interno para mejorar la calidad del clima Organizacional repercutiendo en la satisfacción usuarios internos y Externos.

3.1- Capacitación a los integrantes de los círculos de calidad.

3.2 Realizar talleres de capacitación sobre dimensiones de Clima Organizacional.

3.3 Asesorar en actividades académicas por aniversario de las diferentes dependencias de la institución.

OE 4.- Realizar actividades Recreativas / Deportivas dirigidas al usuario interno para mejorar la calidad del clima Organizacional repercutiendo en la satisfacción usuarios internos y Externos.

4.1 Establecer horarios para que trabajadores realicen actividades físicas.

4.2 Seleccionar delegados de deporte por cada departamento.



4.3 Crear espacios de actividades culturales (Canto danzas) dentro del horario de trabajo.

4.4 Convenio con empresa de brinden actividad física-gimnasia.

4.6 Caminata por una buena salud mental.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN
M. RAUL GUTIERREZ ABREGU
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
D. N. O. 10711831. 10. 1984

VIII.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL PERIODO 2014.

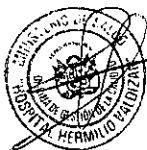
ACTIVIDADES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.
Socializar el plan de trabajo con las jefaturas de los servicios oficinas y departamentos.												
Conformación del círculo de calidad.												
Aplicación de la metodología para el estudio del clima organizacional												
Sensibilización al personal sobre Clima Organizacional y aplicación de encuesta.								El 1, 4, 5, 6 y 7.				
Procesamiento de la información								11 y 12				
Redacción del Informe Final									13 y 14			
Presentación del Informe Final									18.			
Plan de Intervención de resultados de encuesta de Clima Organizacional 2014.									19			
ACTIVIDADES DE MOTIVACION SOCIAL												



ACTIVIDADES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.
Instaurar Franelografo para que los jefes socialicen logros del desempeño laboral de trabajadores												
Reconocimiento por desempeño laboral a los trabajadores a través de cartas de felicitación, Resolución Directoral y publicación a través del Portal del HHV.												
Destacar y publicar al mejor trabajador del mes de los servicios, oficinas y/o departamentos del HHV.												
Crear la revista "Eco de Clima Organizacional del HHV".												
Concurso de Franelografos Institucionales												
Coordinaciones con el Instituto de Belleza Naciones Unidas, para el desarrollo del Programa "Mejorando mi arreglo personal".												



ACTIVIDADES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.
ACTIVIDADES DE CAPACITACION												
Capacitación a los integrantes de los círculos de calidad												
Realizar talleres de capacitación sobre dimensiones de Clima organizacional.												
ACTIVIDADES DEPORTIVAS / RECREATIVAS												
Establecer horarios para que trabajadores realicen actividades físicas.												
Seleccionar delegados de deporte por cada departamento.												
Crear espacios de actividades culturales (Canto danzas) dentro del horario de trabajo												
Convenio con empresa de brinden actividad física-gimnasia.												
Caminata por una buena salud mental.												



HOSPITAL HERMINIO VALDIZÁN
 DR. PAUL GUTIERREZ ABBEGU
 Gerente de la Calidad
 E.O. 15618

PROTOCOLO

CLIMA ORGANIZACIONAL

2014

I. DATOS GENERALES

1. TITULO:

"Medición del Clima Organizacional 2014"

2. EQUIPO DE TRABAJO:

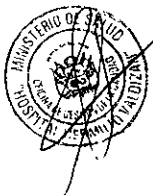
- Dra. Amelia Arias Albino
- Dr. Raúl Gutiérrez Abregú
- Bach. Damián Bustamante Valdivia
- Lic. Miriam Chong Perez
- Lic. Hildo Leyva Flores
- Lic. Víctor García. Herbozo

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 Valdizán a fin de brindar servicios con calidad.

III. MATERIAL Y METODOINSTRUMENTO:

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 siguientes enunciados:

- 1 No me río de bromas
- 2 Siempre las cosas me salen perfectas
- 3 Siempre estoy sonriente
- 4 Nunca cometo errores
- 5 Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño
- 6 Nunca he mentido

Se consideran 11 dimensiones del Clima Organizacional:

- 1 Comunicación
- 2 Conflicto y cooperación
- 3 Confort
- 4 Estructura
- 5 Identidad
- 6 Innovación
- 7 Liderazgo
- 8 Motivación
- 9 Recompensa
- 10 Remuneración



11 Toma de decisiones

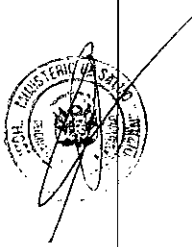
VARIABLE	DIMENSION	ENUNCIADO
	Conflicto y Cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito,
	Conflicto y Cooperación	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.
	Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.
	Motivación	Mi centro de labores me ofrece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

	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
	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	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 Valdizán.
- 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 656 trabajadores (486 nombrados y 170 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 demandará mas de 10 minutos.

V. 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.

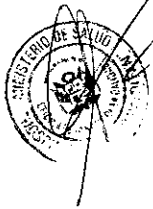
VI. RECURSOS

1) Recursos Humanos:

- Un Médico Psiquiatra.
- Una Asistente Social.
- 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 Valdizán

VII. CALENDARIO DE ACTIVIDADES:

- 1) Sensibilización al personal del hospital sobre Clima Organizacional:
29 de julio 2014.
- 2) Socialización del Documento Técnico: “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”
Jefaturas del Hospital: 23 de Julio 2014.
- 3) Capacitación a los equipos técnicos para la implementación del Documento Técnico: “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”:
27 de Junio 2014.
- 4) Aplicación de la Encuesta:
7, 8, 9 y 10 de Julio 2014.
- 5) Procesamiento de la Información:
Del 20 al 30 de Agosto 2014.
- 6) Redacción del Informe Final:
Del 08 al 12 de Setiembre 2014.
- 7) Presentación del Informe Final:
18 de Setiembre 2014.
- 8) Plan de Intervención de resultados de encuestas de Clima Organizacional 2014:
Desde el 19 de setiembre al 19 de diciembre 2014.



VIII. ANEXOS:

1) 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 que será recogida y analizada por el equipo técnico de Clima Organizacional de la institución.

Nombre de la Organización de Salud:

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] FFAA
- [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	Frecuente-mente	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
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
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	1	2	3	4



corresponden a mí función.				
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 los necesito.	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

IX. 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 HERMILO VALDIZÁN
Dr. RAUL GUTIERREZ ARRÉOLA
Jefe de la Oficina de Control de Calidad