



PERÚ

MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
HERMILIO VALDIZAN

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2013



EQUIPO TECNICO LOCAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL

(R. D. N° 268-DG/HHV-2011)

LIMA - PERU

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

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

Dra. Amelia Arias Albino

Dr. Raúl Gutiérrez Abregú

Bach. Damian Bustamante Valdivia

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.Nº 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 Valdizan a través de la mejora continua del clima organizacional.

III.- OBJETIVOS:

➤ OBJETIVO GENERAL

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

➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover en el hospital, el estudio del clima organizacional.
2. Desarrollar capacidades para los estudios del clima organizacional.
3. Implementar en el hospital el estudio del clima organizacional.
4. Identificar e implementar en el hospital las buenas prácticas para la mejora del clima organizacional

III.-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.

IV.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:

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

V.- CONTENIDO:

V.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.
- **Cultura Organizacional:** Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.
- **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.

- **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.
- **Trato Digno:**
El trato digno es hablar con las personas, sin tener en cuenta su posición social, con RESPETO.-ser amable, atento, educado, haciéndole saber a la otra persona lo importante que es para la vida en que vivimos
- **Calidad Humana :**
Consiste en cuidar las relaciones con los demás, en rehacer nuestros afectos y en tener una filosofía, una actitud y un estilo de vida que sea realmente el que nosotros sintamos en nuestro interior.
- **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 Acción:** 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 2013 son las siguientes:

1. Concertar compromiso de la gestión facul ten el mejoramiento sostenido del clima organizacional.
2. 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.
3. Motivar y comprometer al personal del Hospital en el proceso del estudio del clima organizacional como elemento estratégico en el desarrollo de una cultura de calidad.

VII.- ACTIVIDADES:

OE 1.- Promover en el hospital el estudio del clima organizacional

- 1.1. Sensibilización a los Directores, Jefes de Departamentos, Jefes de Oficinas y personal en general del hospital sobre clima y cultura organizacional
- 1.2. Socialización del plan de trabajo con el personal del H.H.V
- 1.3. conformación del círculo de calidad.

OE 2.- Desarrollar capacidades para los estudios del clima organizacional

- 2.1 Capacitación a los integrantes de los círculos de calidad
- 2.2 Aplicación de la encuesta para la ejecución del taller de anti estrés Capacitación a los equipos técnicos del hospital en el diseño e implementación de proyectos de mejora del Clima organizacional
- 2.3 Ejecución del taller de anti estrés laboral
- 2.4 Charla sobre estrés visual
- 2.5 Taller como nos estamos comunicando en el hospital.

OE 3.- Implementar en el hospital el estudios del clima organizacional

- 3.1 Realización del estudio del clima organizacional.
- 3.2 Determinación de una línea de base del clima organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan.
- 3.3 Aplicación de la metodología para el estudio del clima organizacional.

OE 4.- Identificar e implementar en el hospital, buenas prácticas para la mejora del clima organizacional.

- 4.1. Concurso de slogan para establecer valores institucionales
- 4.2 Concurso **“yo soy “**
- 4.3 Concurso de ambientación de la oficina Saludos de onomásticos a los trabajadores que Cumplen años en el mes
- 4.4 Concurso de ambientación de los diversos servicios, oficinas y departamento del HHV
- 4.5 Caminata por una buena salud mental.

VIII.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDADES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.
Sensibilización a los directores y personal del hospital sobre clima organizacional												
Socialización del plan de trabajo con el personal del H.H.V												
Conformación del círculo de calidad.												
Capacitación a los integrantes de los círculos de calidad												
Aplicación de la encuesta para la ejecución del taller de anti estrés												
Ejecución del taller de antiestrés laboral												
Charla sobre estrés visual												
Taller como nos estamos comunicando en el hospital												
Concurso de slogan para establecer valores institucionales												
Concurso "yo soy "												
Concurso de habilidades personales												
Saludos de onomásticos a los trabajadores que cumplen años en el mes.												
Concurso de ambientación de la oficina												
Caminata por una buena salud mental.												
Aplicación de la metodología para el estudio del clima organizacional,												
Monitoreo y Evaluación de los Proyectos/Acciones para la mejora del clima organizacional.												

PROTOCOLO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

2013

I. DATOS GENERALES

1.- Título:

"Medición del Clima Organizacional 2013"

2.- Equipo de Trabajo:

Dra. Amelia Arias Albino

Dr. Raúl Gutiérrez Abregú

Bachiller Damián Bustamante Valdivia

Lic. Miriam Chong Pérez,

Lic. Hildo Leiva Flores

Lic. Víctor García.

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 siguientes enunciados :

- ✓ No me río de bromas
- ✓ Siempre las cosas 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
Cultura de la Organización	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.
	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
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 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	FRECUEMENTENTE	SIEMPRE
1	2	3X	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 640 trabajadores. (536 nombrados y 104 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 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:

- a. Mostrar los resultados en tablas y en gráficas.

VI. RECURSOS

1.- Recursos Humanos:

- Un Médico Psiquiatra.
- Una Asistente Social.
- Un Enfermero
- Un personal administrativo
- Apoyo secretariado
- Equipo de encuestadores.

2.- Recursos Materiales:

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

3.- Recursos Financieros:

Se utilizarán los recursos financieros que brinde el Hospital Hermilio Valdizan

VII. CALENDARIO DE ACTIVIDADES:

1. Sensibilización al personal del hospital sobre clima organizacional: - 03 de Mayo del 2013
2. Socialización del Documento Técnico: "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional", jefaturas del hospital: 27de Mayo 2013.
3. Aplicación de la Encuesta 01 al 15 de julio del 2013.
- 4 Procesamiento de la Información: del 17 al 30 de julio del 2013
- 5 Redacción del Informe Final: Del 02 al 10 de Agosto del 2013.
6. Presentación del Informe Final: 16 de setiembre del 2013.

VIII. 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] Es Salud [3] FF,AA, [4] PNP [5] Privado

4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva

5. Código del cuestionario: 6. Edad:

6. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial

7. Profesión, 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado

8, Tiempo trabajando en la Institución; " 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:"

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentem ente	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
iMi 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 mí función.	1	2	3	4
En mí 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

IX. BIBLIOGRAFIA

- 1.- <http://www.minsa.gob.pe/dqsp/dctodecs.htm>
2. www.inen.sld.pe/nomaslegalesminsa/normas_legales_intranet/reso_mini_626_2008_minsa.pdf