



N° 378 - 2015-SA-DG-INR

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

Resolución Directoral

Chorrillos, 25 de 11 del 2015.

Visto el Expediente N° 15-INR-011514-001, que contiene el Informe N°386-OGC-INR-2015 de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

CONSIDERANDO:

Que, en cumplimiento al Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V.02, aprobado con Resolución Ministerial N°468-2011/MINSA, y al Objetivo Especifico N°3: "Desarrollar el Proceso de Información para la Calidad que permita contar de manera permanente y organizada con evidencias de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios externos e internos", programado en el Plan anual de Gestión de la Calidad 2015, la Oficina de Gestión de la Calidad ha formulado el "**Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2015**";

Que, el citado documento técnico ha sido revisado por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, órgano asesor en aspectos normativos, emitiendo opinión favorable a través del Informe N°159-2015-OEPE/INR, por enmarcarse dentro de los objetivos institucionales, por lo que es pertinente proceder a su aprobación con la Resolución Directoral correspondiente;

Que, de conformidad con la Ley N° 26842 "Ley General de Salud", Ley N° 27657 "Ley del Ministerio de Salud", Ley N°27815 "Ley del Código de Ética de la función Pública", Ley N°29414 "Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud", Decreto Supremo N°013-2006-SA, "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud";

Que, con Resolución Ministerial N° 715-2006/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación y en uso de las facultades conferidas;

Estando a lo propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con visación del Director ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;



c CAMPOS G.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el “**PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2015**”, del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores” AMISTAD PERÚ – JAPÓN, que consta de dieciséis (16) folios, por los considerandos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad, ejecutará el Plan aprobado y efectuará el seguimiento y monitoreo de las actividades contenidas en el citado documento; para lograr las metas y objetivos programados.

Artículo 3°.- Notificar la presente resolución a las unidades orgánicas, para conocimiento y brindar el apoyo que la Oficina de Gestión de la Calidad requiere; para el cumplimiento de la labor encomendada en beneficio de la institución.

Regístrese y Comuníquese.



MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

MR JULIA HORRATA MÉNDEZ CAMPOS
Directora General(e)
C/M.P 15706 / RNE 7393



JHMC/CMCG/VSCCH/renatta
c.c . Oficina de Gestión de la Calidad
Unidades Orgánicas
Responsable de la Portal Web INR

MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION

“ADRIANA REBAZA FLORES” AMISTAD PERU - JAPON



W. CRIBILLERO S.



C. CAMPOS G

PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2015

CHORRILLOS

**DOCUMENTO TECNICO: PLAN PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA
FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN" - 2015**

**INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERU - JAPON**

Directora General

Julia Honorata Mendez Campos

Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Henry Alex Lobato Delgado

Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad

Liz Carín Mendoza Rebaza

Claudia Silva Tresierra

Natalie Reyes Icaza



INDICE

	Pág.
I. Introducción	3
II. Finalidad	4
III. Objetivos	4
IV. Base legal	4 - 5
V. Ámbito de aplicación	5
VI. Contenido	
VI.1 Definiciones operativas	5 - 6
VI.2 Conceptos básicos	6 - 7
VI.3 Estrategias	7
VI.4 Metodología del estudio	7 - 9
VI.5 Precisiones sobre el estudio	9 - 10
VI.6 Beneficio del estudio	10
VII. Cronograma de actividades	11
VIII. Indicador	12
IX. Responsabilidades	12
X. Anexos	13



I. INTRODUCCION

En los últimos años las organizaciones han empezado a transformar sus formas de pensar y actuar frente a los individuos, considerando que en ellos se encuentra el éxito de ellas y por ende su productividad y rentabilidad, la vida de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones y en ellas encuentran una vida social en la cual se mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Es entonces que un clima organizacional saludable o no saludable, influye positiva o negativamente en la organización y depende de la percepción que los miembros tienen de la organización.

El Clima Organizacional, son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que se desarrolla, las relaciones interpersonales que tienen lugar en él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo, siendo un sistema interdependiente altamente dinámico, el mismo, que influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad de los trabajadores y en consecuencia afecta la calidad de los servicios ofrecidos en el establecimientos de salud.

El estudio del Clima organizacional es entonces un indicador de la gestión de la organización, permite conocer como es percibido y cuál es el impacto de los cambios producidos, las políticas y procedimientos existentes, la comunicación, el estilo de dirección y las condiciones de trabajo, y su impacto significativo en los resultados y así mismo en el cumplimiento de las metas institucionales.



En este contexto y en la búsqueda de desarrollar la cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional, la Dirección de Calidad de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, elaboró el Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional V.02, aprobado por Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, el mismo que proporciona la herramienta metodológica que orienta e impulsa el estudio del clima organizacional a nivel de las organizaciones de salud del sector.



El Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERU-JAPON, a través de la Oficina de Gestión de la Calidad, viene realizando una vez al año el Estudio de Clima Organizacional. Es así, que en cumplimiento del Objetivo Estratégico 5.2 del Plan de Gestión de la Calidad y Mejora Continua del 2015 de "*Promover condiciones del ambiente de trabajo adecuados para la gestión de la calidad y derechos de las personas*", corresponde realizar el Estudio de Clima Organizacional en el INR del presente periodo, buscando detectar las fortalezas y debilidades organizacionales y su evolución, luego de la intervenciones realizadas, así como definir las futuras acciones, planes y/o proyectos de mejora a implementar, en los diferentes procesos percibidos como debilidades o amenazas y articular las mismas con los objetivos estratégicos de la organización.



C. CAMPOS G

II. FINALIDAD

Contribuir al desarrollo de una cultura de calidad, generando información, que permita orientar acciones hacia la mejora del diseño organizacional, del potencial humano y la cultura organizacional.

III. OBJETIVOS

Objetivo General:

Aplicar una herramienta estandarizada para evaluar el clima organizacional percibido por el personal que labora en el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERU – JAPON que nos oriente al desarrollo de acciones de mejora continua.

Objetivos Específicos:

- OE1. Lograr el compromiso y apoyo de la Dirección General para la realización del estudio de clima organizacional
- OE2. Sensibilizar y difundir información al personal sobre el clima organizacional y la relevancia de su estudio para la institución.
- OE3. Aplicar el cuestionario del estudio del clima organizacional al personal asistencial y administrativo del INR.
- OE4. Difundir a Dirección General y las unidades orgánicas los resultados del estudio del Clima Organizacional que contribuyan a identificar e implementar propuestas de mejora.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
- Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud"
- Ley N° 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública"
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud
- Decreto Supremo N°013-2006-SA, "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo"
- Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud"
- Resolución Ministerial N°623-2008/MINSA, "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 y Metodología para el Estudio de Clima Organizacional"
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud"
- Resolución Ministerial N°468-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – V.02"



- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA que aprueba la Guía Técnica "Guía para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad"
- Resolución Directoral N° 008-2010-SA-DG-INR, que aprueba la Conformación del Comité Técnico de Implementación del Plan para el estudio de Clima Organizacional"
- Resolución Directoral N° 069-2013-SA-DG-INR, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2013 – 2017 (PEI) del Instituto Nacional de Rehabilitación.
- Resolución Directoral N° 078-2015-SA-DG-INR, que aprueba el Plan Operativo Anual 2015 (POA) del Instituto Nacional de Rehabilitación.
- Resolución Directoral N° 080-2015-SA-DG-INR, que aprueba el Plan de Gestión de la Calidad y Mejora Continua 2015 del Instituto Nacional de Rehabilitación.

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación al personal que labora en todas las unidades orgánicas del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ JAPÓN, tanto asistenciales como administrativas.

VI. CONTENIDO:

VI.1 DEFINICIONES OPERATIVAS:

- **Acciones de mejora:** conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos.
- **Calidad de atención:** conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención y que cumplen las mejores prácticas y estándares desde el punto de vista técnico, humano y del entorno, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.
- **Clima organizacional:** está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se desarrolla, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo.
- **Comunicación:** se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Conflicto y cooperación:** se refiere al nivel de cooperación que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Cultura de la Organización:** conocida también como atmósfera ó ambiente organizacional, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores ó normas que comparten sus miembros y que influyen en el grado de compromiso que las personas tengan con los objetivos de la organización.



- **Diseño Organizacional:** la manera como la organización coordina esfuerzos, objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad.
- **Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de las cantidades de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.
- **Innovación:** se refiere a la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Liderazgo:** influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.
- **Motivación:** se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- **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 de su desarrollo.
- **Potencial Humano:** constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por diversos grupos sean estos grandes ó pequeños.
- **Proyecto de Mejora Continua:** son proyectos orientados a generar resultados favorables en el desempeño y condiciones del entorno a través del uso de herramientas y técnicas de calidad.
- **Recompensa:** es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- **Remuneración:** se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- **Toma de decisiones:** evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.
- **Usuario interno:** el personal (recursos humanos) que labora en la institución con conocimientos, valores, habilidades, experiencia y que realizan acciones para el logro de resultados en salud.

VI.2 CONCEPTOS BASICOS:

- **Atención de salud:** conjunto de prestaciones que se brinda a la persona, familia y comunidad para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- **Calidad:** Conjunto de características que posee un producto o servicio y que satisfacen los requisitos técnicos y expectativas de los usuarios.
- **Equipo de mejora:** conjunto de personas que buscan resolver un problema. Se forma para trabajar en un periodo de tiempo determinado y debe estar integrado por representantes de todas las áreas ó servicios que intervienen en el proceso que se desea mejorar.

- **Gestión de la Calidad:** conjunto de actividades de la función institucional que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión la calidad y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.
- **Mejoramiento Continuo de la Calidad:** acciones emprendidas en toda la organización con el fin de incrementar la eficacia y eficiencia de las actividades con carácter permanente y gradual.
- **Proceso:** conjunto de etapas sucesivas de una operación (administrativa, asistencial, etc.) que transforman insumos y generan un bien o servicio de valor para los usuarios internos o externos de la organización.
- **Sistema de Gestión de la calidad:** es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud, en lo relativo a la calidad de atención y de la gestión
- **Usuario externo:** Persona que utiliza ó recibe los productos o servicios que brindan los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

VI.3. ESTRATEGIAS:

Las estrategias a emplear para el desarrollo del presente estudio, son las siguientes:

1. Empoderar al usuario interno a través de la sensibilización y difusión de información relacionada al clima organizacional.
2. Aplicación de metodología estandarizada para el estudio del clima organizacional.
3. Retroalimentar a las Unidades Orgánicas los resultados del estudio para la identificación e implementación de acciones y buenas prácticas para la mejora del clima organizacional.

VI.4. METODOLOGIA DEL ESTUDIO

La Medición del clima Organizacional corresponde a un estudio de corte transversal (exploratorio-descriptivo) que comprende:

VI.4.1. VARIABLES Y DIMENSIONES COMPRENDIDAS EN EL ESTUDIO

El Documento Técnico "Metodología para el estudio del Clima Organizacional – V.02" aprobado mediante RM N°468-2011/MINSA establece la aplicación de un cuestionario que evalúa 11 dimensiones del clima organizacional, agrupadas en 03 variables:

- 1) **POTENCIAL HUMANO:** Liderazgo, innovación, recompensa y confort.
- 2) **DISEÑO ORGANIZACIONAL:** Estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.
- 3) **CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN:** Identidad, conflicto y cooperación y motivación.

VI.4.2. RECOLECCION DE DATOS:

1. INSTRUMENTO (Anexo N° 01)

El instrumento a utilizar es un cuestionario que consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 que pertenecen



a la Escala de "Lie" o Escala de Sinceridad, que se mide 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.

2. POBLACIÓN OBJETIVO DEL ESTUDIO

El cuestionario es aplicable a todos los trabajadores que asistan a laborar en el INR en las fechas de aplicación. Para la aplicación del cuestionario se tendrán en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se detallan a continuación:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- ✓ Ser trabajador del INR
- ✓ Trabajadores que laboren en áreas administrativas y áreas asistenciales
- ✓ Trabajador con tiempo mayor de 03 meses de permanencia en el puesto actual, en el INR.
- ✓ Todo trabajador que cumpla los criterios de inclusión y que se encuentre laborando en las instalaciones del INR en las fechas de aplicación del cuestionario.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- ✓ Estudiantes de pre grado (alumnos e internos).
- ✓ Estudiantes de post grado (residentes, pasantías, etc.)
- ✓ Personal externo a la institución.
- ✓ 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.

VI.4.3. PROCESAMIENTO DE DATOS:

Culminado el proceso de aplicación de encuestas, se realizará la digitación de las mismas, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática proporcionada por el MINSA (aplicativo Excel).
- Después de la digitación, se debe realizar el control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (aplicativo Excel).
- Se obtendrá los reportes según la herramienta informática (aplicativo Excel).

VI.4.4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS:

Para el análisis y posterior interpretación de los resultados se evaluará:

- Grado de cumplimiento del Plan de Estudio de clima organizacional: nivel de organización.
- Grado de participación: mide el porcentaje de trabajadores que no accedieron o no participaron en la aplicación del instrumento.
- Resultados obtenidos según **puntuación individual** (sumatoria de las 28 puntuaciones de los ítems de un usuario interno), **puntuación general** (promedio de puntuación de todos los usuarios).
- Evaluación del Clima organizacional, según puntuación y rango (No saludable, por mejorar y saludable) y clima adverso.
- Evaluación de puntos críticos y priorización de la intervención.

VI.4.5. PRESENTACION E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El equipo de la Oficina de Gestión de la Calidad deberá elaborar el informe técnico con su análisis respectivo de los datos expresados y las recomendaciones a implementar.

VI.4.6. INTERVENCION EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

Las actividades a desarrollar en esta etapa deben incluir:

- Elaboración e implementación de un Plan de intervención, acciones y/o proyectos de mejora relacionados al clima organizacional, en los diferentes procesos que son percibidos como una debilidad o amenaza, el cual debe ser liderado por la Oficina de Personal – Bienestar de Personal.
- Realización de acciones de mejoramiento del clima organizacional en las diferentes Unidades Orgánicas y servicios según corresponda y en base a las Buenas practicas para la mejora de clima organizacional.

VI.5. PRECISIONES SOBRE EL ESTUDIO

- ❖ Se difundirá y publicará material informativo que explique el objetivo del estudio y oriente sobre el llenado del instrumento a fin de absolver las dudas del encuestado (Anexo 3).
- ❖ Los cuestionarios con el sello de OGC y en número suficiente, serán distribuidos a todas las UO según cronograma establecido, otorgando como máximo tres días para que los cuestionarios sean completados.
- ❖ El llenado del cuestionario es personal, anónimo y confidencial.
- ❖ Los cuestionarios una vez completados serán depositados por el trabajador en el buzón de sugerencias ubicado en el hall principal del INR (área de Admisión) y en los exteriores de hospitalización. Adicionalmente se ubicaran ánforas celestes que serán ubicadas en le módulo de informes, comedor, ambientes de terapia física y ocupacional, en el local de oficinas administrativas, u otros que por necesidad se requiera como una forma de mantener el anonimato y confidencialidad.
- ❖ Durante los días que dure la aplicación del cuestionario de clima organizacional no se alterará la atención a los pacientes.



- ❖ La Dirección de Calidad del MINSA ha proporcionado un aplicativo Excel para el procesamiento de datos y obtención del reporte de resultados del estudio del Clima Organizacional.
- ❖ El equipo de la OGC se encargará del consolidado, digitación en la base de datos, procesamiento y análisis de la información, así como la elaboración y presentación del Informe de resultados a Dirección General, en coordinación con el Equipo Técnico para el estudio del clima organizacional.

VI.6. BENEFICIOS DEL ESTUDIO:

- ❖ Permite obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.
- ❖ Establece el valor promedio del Clima Organizacional y compara el clima entre las diferentes áreas de la Organización de Salud para realizar el Benchmarking interno, a fin de utilizar las mejores prácticas dentro de la Organización de Salud.
- ❖ Es una herramienta útil e importante de diagnóstico, cuyo fin es mejorar el funcionamiento de la organización.
- ❖ Monitorear el resultado de las acciones. planes y/o proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos.
- ❖ Permite diagnosticar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción contribuyentes a generar comportamientos negativos.
- ❖ Brinda información a los Directivos de la organización de salud, que les permite asumir un enfoque proactivo ante los cambios.
- ❖ Detectar las fortalezas y debilidades organizacionales relacionados al clima organizacional
- ❖ Definir e implementar acciones, planes y/o proyectos de mejora.
- ❖ Permite iniciar y mantener un cambio que indique a la administración los elementos específicos sobre los cuales orientan sus Intervenciones.
- ❖ Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.



VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INR 2015									
OE1. Lograr el compromiso y apoyo de la Dirección General para la realización del estudio de clima organizacional									
Actividad	Producto	Meta	Noviembre		Diciembre				Responsable
			1s	2s	1s	2s	3s	4s	
Elaboración de Plan para el estudio del Clima Organizacional	Informe	01							OGC
Presentación de propuesta del Plan para el estudio del Clima Organizacional al CTEICO	Acta	01							OGC-CTEICO
Aprobación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional	RD	01							DG
Solicitar a la unidad de RRHH el listado actualizado del personal que labora en el INR	Base datos	01							OGC
OE2. Sensibilizar y difundir información al personal sobre el clima organizacional y la relevancia de su estudio para la institución.									
Actividad	Producto	Meta	Noviembre		Diciembre				Responsable
			2s	3s	1s	2s	3s	4s	
Elaborar, fotocopiar y difundir afiche informativo sobre clima organizacional y la importancia de su estudio.	Documento	100							OGC
Comunicar a todos las Unidades Orgánicas el desarrollo del estudio del Clima Organizacional	Documento	01							OGC
OE3. Aplicar el cuestionario del estudio del clima organizacional al personal asistencial y administrativo del INR.									
Actividad	Producto	Meta	Noviembre		Diciembre				Responsable
			3s	4s	1s	2s	3s	4s	
Imprimir cuestionario para el estudio del clima organizacional	Encuesta	500							OGC
Distribuir cuestionarios a las UO, aplicación y consolidación	Documento	01							OGC
Ingresar la información al aplicativo Excel para su procesamiento	Reporte	01							OGC
OE4. Difundir a Dirección General y las unidades orgánicas los resultados del estudio del Clima Organizacional que contribuyan a identificar e implementar propuestas de mejora.									
Actividad	Producto	Meta	Noviembre		Diciembre				Responsable
			3s	4s	1s	2s	3s	4s	
Elaborar Informe preliminar del estudio	Informe	01							OGC
Documento de difusión a Unidades Orgánicas	Documento	30							DG




VIII. INDICADOR:

El indicador a emplear es el "Porcentaje alcanzado en el Estudio de Clima Organizacional"

FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE	PORCENTAJE ALCANZADO EN EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	
Tipo	Estructura <input type="checkbox"/>	Proceso <input checked="" type="checkbox"/> Resultado <input type="checkbox"/>
Objetivo	Conocer la percepción de los miembros de las organización sobre el Clima Organizacional	
Descripción y/o Definiciones	<p>Clima Organizacional. Viene a ser las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo.</p> <p>El comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización, verificación para la elaboración de un diagnóstico de clima organizacional, cuyo objetivo principal es identificar las percepciones de los trabajadores, para a partir de allí 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 del trabajo cotidiano una labor agradable.</p>	
Tipo de Medida	Proporción	
Fórmula de cálculo o Número	Porcentaje que arroja el Aplicativo informático para Medición del Clima Organizacional	
Estándar / meta/ Valor de referencia Observada	Saludable: Más de 84	VALOR DE REFERENCIA ANTERIOR
		73.26 (2012) 71.07 (2013)
Fuente de Datos	Informe del estudio del Clima Organizacional	
Periodicidad de Medición	Anual	
Responsable	Oficina de Gestión de la Calidad. Comité Técnico de implementación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional.	



W. CRIBILLERO S.



C. CAMPOS G

IX. RESPONSABILIDADES

Es responsable de la ejecución, monitoreo y evaluación del presente Plan, la Oficina de Gestión de la Calidad.

X. ANEXOS:

Anexo N° 01: 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 salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- 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
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

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:



DOCUMENTO TECNICO: PLAN PARA EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN" - 2015

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	1	2	3	4
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 innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	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 corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	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	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 terminos 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



Anexo N° 02: Afiche y Díptico informativo:

PERÚ Ministerio de Salud Instituto de Gestión de Servicios de Salud Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ - JAPÓN

MEDICION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Expresa lo que sientes

Del 23 al 30 de Noviembre 2015

Se realizará la Medición del Clima Organizacional del INR

Participa llenando el cuestionario, que te será entregado por tu Jefatura. esto nos ayudará a saber como nos sentimos en el trabajo y cuales son nuestras necesidades para así trabajar por atenderlas.

No olvides depositar tu encuesta en:

- Buzones de sugerencias ubicados en el área de admisión (al lado del ascensor), y al ingreso de hospitalización
- Anforas ubicadas en el módulo de informes, marcadores, en el comedor, ambientes de terapia y en el local de oficinas

Identidad, Bienestar, Motivación, Satisfacción Laboral, Cooperación, Innovación, Trabajo en Equipo, Liderazgo

"Promoviendo la participación activa de todos los trabajadores en la búsqueda de soluciones para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud"

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Asesoría Jurídica
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION
W. CRIBILLERO S.

MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Planeamiento Estratégico
V.O.B.C.
Director C.E.F.C.
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION
C. CAMPOS G.

AVANZAMOS JUNTOS



INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION
"Dra. Adriana Rebaza Flores"
AMISTAD PERU JAPON

MEDICION DE CLIMA ORGANIZACIONAL

"Metodología para el Estudio del Clima Organizacional -V.02"
RM N° 468-2011/MINSA

asertividad

- ✓ **Comprometidos con nuestro Instituto**
 - ✓ *Innovando nuestras labores*
 - ✓ *Motivados por alcanzar objetivos*
 - ✓ *Mejorando continuamente*
- ✓ **Brindando calidad y calidez en la Atención**

LUGAR: UNIDADES EN LAS QUE LABORAMOS

FECHA: DEL 23 AL 30 DE NOVIEMBRE

- La encuesta es ANONIMA y CONFIDENCIAL, después de llenarla por favor depositarla en los Buzones de sugerencias que se encuentran en el hall principal (al lado del ascensor) y al ingreso de hospitalización.
- Las Ánforas celestes ubicadas en el módulo de informes, el comedor y en el local de oficinas administrativas frente al INR.

¡Participemos resolviendo el cuestionario

No perdamos la oportunidad de ser constructores del cambio en nuestro INR!



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL STUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL?

Porque permite conocer en forma científica y sistemática, nuestras opiniones acerca del entorno laboral y las condiciones de trabajo. El estudio facilitará a la gestión detectar aquellos factores que nos afectan como organización y con la participación de todos, identificar e implementar acciones para el mejoramiento continuo del clima organizacional. Recordemos que un clima organizacional agradable y saludable, es una inversión a largo plazo para nuestro instituto, para nosotros y nuestros pacientes.

¿QUIENES PARTICIPAN EN LA ENCUESTA?

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- ↓ Administrativos y asistenciales.
- ↓ Nombrados
- ↓ Contratados con más de 3 meses de permanencia en actual puesto.
- ↓ Además, que se encuentren laborando en las instalaciones del INR los días de aplicación del cuestionario.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN (No participan):

- ↓ Estudiantes de pre grado (alumnos e internos) y postgrado, (Residentes, pasantías, etc).
- ↓ Personal externo a la institución.
- ↓ Trabajador que no se encuentre en los días de la aplicación del instrumento (Comisión, vacaciones, destacados, etc.).
- ↓ Trabajador con menos de tres meses de permanencia en el puesto de trabajo actual, en el INR.

INFORMACION PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Para garantizar una mayor comprensión del cuestionario y facilitar la recolección de la información es necesario:

- ✓ El llenado del cuestionario es personal, anónimo y confidencial.
- ✓ Es indispensable responder todos los enunciados del cuestionario.
- ✓ Llenar el cuestionario con bolígrafo. No debe usar lápiz.
- ✓ Tiene una sola opción de respuesta por cada uno de los enunciados.
- ✓ Lea atentamente el contenido del cuestionario, responderlo no le llevará más de 10 minutos aproximadamente.
- ✓ Para dar respuesta, please solo en lo que ha sucedido habitualmente en su lugar de labores en los últimos 03 meses de trabajo.
- ✓ Para responder encierre en un círculo o marque con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

