



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 24 de Agosto del 2016.

Visto; el Expediente N° 16-INR-008454-001, que contiene el Informe N°0388-OGC-INR-2016 del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

### CONSIDERANDO:

Que, en el marco del proceso de descentralización y los lineamientos de políticas del sector salud, el Ministerio de Salud impulsó el desarrollo de las acciones del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad que los establecimientos de salud mejoren sus procesos, resultados, clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA se aprobó el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad, que establece los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud; orientando a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA se aprobó el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud" cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que, mediante el Documento Técnico "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – V.02" aprobado por Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, en el cual define al clima organizacional como 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 a dicho trabajo;

Que, de acuerdo al numeral 6.8.1 Etapa de Planificación del Documento Técnico "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional- V.02", aprobado por Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA establece la conformación del Equipo Técnico Regional/Local y la elaboración del Plan para el Estudio del Clima Organizacional;

Que, mediante Resolución Directoral N° 008-2010-SA-DG-INR de fecha 15 de enero de 2010, se conformó el Comité Técnico de Implementación del Plan para el Estudio de Clima Organizacional del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

Que, mediante documento del visto el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del INR, solicita a la Dirección General de la Entidad la aprobación del "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2016", el cual tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción percibido por el personal que labora en el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN; con la finalidad de contribuir en el desarrollo de una cultura de calidad generando información, que permita orientar las acciones



MIC Luis Farro U.



gerenciales hacia la mejora del diseño organizacional, del potencial humano y la cultura organizacional;

Que, el citado Plan tiene opinión favorable de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, órgano asesor en aspectos normativos, para lo cual emitió el Informe N° 056-2016-OEPE/INR, señalando que dicho documento normativo se enmarca dentro de los objetivos institucionales, por lo que es pertinente proceder a su aprobación mediante Resolución Directoral;

Que, de conformidad con la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Atención en Salud", Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA se aprobó el "Plan Nacional de Gestión de la 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° 715-2006/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación y en uso de sus facultades conferidas;



MC Luis Farro U.

Con la visación del Director Adjunto de la Dirección General, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

#### SE RESUELVE:



**Artículo 1°.- APROBAR** el "PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016" del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores AMISTAD PERÚ – JAPÓN, que consta de catorce (14) folios, el cual forma parte integrante de la presente resolución.



**Artículo 2°.- ENCARGAR** a la Oficina de Gestión de la Calidad, la ejecución, seguimiento y monitoreo de las actividades contenidas en el presente Plan, a fin de lograr las metas y objetivos programados; además de la elaboración y presentación del informe de resultados a la Dirección General.

**Artículo 3°.- NOTIFICAR** la presente Resolución Directoral a las unidades orgánicas, para conocimiento y acciones de apoyo a la Oficina de Gestión de la Calidad a efectos de lograr su adecuada implementación, y participación masiva de los trabajadores de la entidad.

**Artículo 4°.- AUTORIZAR** al responsable del Portal de Transparencia, la publicación del documento aprobado en el portal Web de la entidad.

Regístrese y Comuníquese.



  
MC Maria del Carmen Rodríguez Ramírez  
Directora General  
CMP N° 33754 RNE N° 17245  
Ministerio de Salud  
Instituto de Gestión de Servicios de Salud  
Instituto Nacional de Rehabilitación  
"Dra. Adriana Rebaza Flores"  
Amistad Perú - Japón

MCRR/EJLV/yrsd

c.c: Responsables de las Unidades orgánicas INR  
Responsable del Portal Web



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación  
"Dra. Adriana Rebaza Flores"  
**AMISTAD PERU-JAPON**

## **“PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016”**

**OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



**INSTITUTO NACIONAL DE REHBAILITACIÓN**

**“DRA. ADRIANA REBAZA FLORES”**

**AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

**2016**





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto de Gestión  
de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación  
"Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú-Japón

Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú  
"Año de la Diversificación Productiva y del  
Fortalecimiento de la Educación"

**PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016**

**INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
"DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

**Director General**

María del Carmen Rodríguez Ramírez

**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 Milagros Silva Tresierra

Rubén Giancarlo Zurita Espejo





PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

## INDICE

I.	Introducción	3
II.	Finalidad	3
III.	Objetivos	4
IV.	Base legal	4
V.	Ámbito de Aplicación	5
VI.	Contenido	5
	a. Definiciones Operativas	
	b. Conceptos básicos	
	c. Estrategias	
	d. Metodología del estudio	
	e. Precisiones sobre el estudio	
	f. Beneficio del estudio	
VII.	Cronograma de actividades	11
VIII.	Indicador	12
IX.	Responsabilidades	13
X.	Anexos	13





## PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

### I. INTRODUCCION

La mayor parte de la vida del recurso humano se desarrolla dentro de las organizaciones, en donde se mezclan y enfrentan sus ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Por esto, en los últimos años, las organizaciones han transformado su forma de pensar y actuar frente al recurso humano, considerando que en ellos se encuentran el éxito de su desarrollo al incrementar su productividad y rentabilidad.

El estudio del clima organizacional está dado por el nivel de satisfacción o insatisfacción que los trabajadores manifiestan respecto a una serie de factores en particular. Estos pueden ser de sueldos, liderazgo, comunicación, herramientas de trabajo, condiciones de trabajo, entre otros. Con estos resultados podemos determinar las fortalezas y áreas de oportunidad en donde será necesario trabajar para mejorar la satisfacción de los trabajadores, incrementar su motivación y sentido de compromiso.

Esta evaluación del clima organizacional es sumamente importante ya que fortalece la organización en su capital humano y por consiguiente al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, estas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, dejando a un lado el trabajo rutinario, y buscando formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí, aportar diferentes ideas dentro de la Institución.

En este contexto, 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 del 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 Perú – Japón, 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 Derechos de las Personas 2016 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 las 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.

### II. FINALIDAD

Contribuir al desarrollo de una cultura de calidad, generando información, que permita orientar las acciones gerenciales del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores Amistad Perú – Japón, hacia la mejora del diseño organizacional, del potencial humano y la cultura organizacional.





PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

### III. OBJETIVOS

#### Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción (Clima Organizacional) percibido por el personal que labora en el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú-Japón que nos oriente al desarrollo de acciones de mejora continua.

#### Objetivos Específicos

- OE1. Lograr el compromiso y apoyo de los Órganos Directivos del INR, 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" y modificatorias
- 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 Legislativo N° 1161, "Ley de Organización y Funciones del Ministerio 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 del Clima Organizacional
- Resolución Directoral N° 069-2013-SA-DG-INR, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2013 -2017 (PEI) del Instituto Nacional de Rehabilitación.





PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

- **Resolución Directoral N° 086-2016-SA-DG-INR**, que aprueba el Plan Operativo Anual 2016 (POA) del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores Amistad Perú – Japón.
- **Resolución Directoral N° 075-2016-SA-DG-INR**, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas 2016 del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores Amistad Perú – Japón.

V. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Plan es de aplicación al personal asistencial y administrativo que laboran en todas las unidades orgánicas del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú – Japón.

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 o ambiente organizacional, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o 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 de 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.





PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

- **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 o 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 básicos

- **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 por un periodo de tiempo determinado y debe estar integrado por representantes de todas las áreas o 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 de 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.





## PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

- **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 o 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. Empoderamiento del 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 Metodología 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 Recolección 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 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.





**PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016**

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

**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**

- ✓ Trabajador que pertenezca al INR (Nombrados y CAS).
- ✓ Trabajador que labora en el área asistencial y administrativo del INR.
- ✓ Trabajador con tiempo de servicios mayor de tres meses de permanencia en el puesto actual.

**CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

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

**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 Análisis e interpretación de Datos**

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

- Grado de cumplimiento del Plan de Estudio del Clima Organizacional: nivel de organización.
- Grado de participación: mide el porcentaje de trabajadores que no accedieron o no participaron en la aplicación del instrumento.





## PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

- 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 Presentación e interpretación 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 Intervención 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 prácticas para la mejora del 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 ubicarán ánforas celestes que serán ubicadas en el 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 altera 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.





**PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016**

- El equipo de la OGC se encargará del consolidado, digitación en la base de datos, procesamiento y análisis de la información, así como elaboración y presentación del Informe de resultados a Dirección General, en coordinación con el Equipo Técnico para el estudio del Clima Organizacional.

**VI.6 Beneficio 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.





**PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016**

**VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**OE1. Lograr el compromiso y apoyo de la Dirección General para la realización del Estudio del Clima Organizacional**

Actividad	Producto	Meta	Agosto				Responsable
			1s	2s	3s	4s	
Elaboración del Plan para el Estudio del Clima Organizacional	Informe	01	X				OGC
Presentación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional al CTEICO	Acta	01	X				OGC – CTEICO
Aprobación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional	RD	01		X	X		DG
Solicitar a la Unidad de RRHH el listado actualizado del personal que labora en el INR	Base de Datos	01				X	OGC

**OE2. Sensibilizar y difundir información al personal sobre el Clima Organizacional y la relevancia de su estudio para la Institución.**

Actividad	Producto	Meta	Septiembre				Responsable
			1s	2s	3s	4s	
Elaborar, fotocopiar y difundir afiches informativos sobre Clima Organizacional y la importancia de su estudio.	Documento	100	X				OGC – CTEICO
Comunicar a todas las Unidades Orgánicas el desarrollo del estudio del Clima Organizacional	Documento	01		X	X		OGC – CTEICO

**OE3. Aplicar el cuestionario del Estudio del Clima Organizacional al personal asistencial y administrativo del INR.**

Actividad	Producto	Meta	Septiembre				Responsable
			1s	2s	3s	4s	
Imprimir cuestionario para el estudio del Clima Organizacional	Encuesta	600		X			OGC
Distribuir cuestionarios a las Unidades Orgánicas, aplicación y consolidación.	Documento	01			X		OGC – CTEICO
Ingresar la información al aplicativo Excel para su procesamiento.	Reporte	01			X	X	OGC

**OE3. 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	Octubre				Responsable
			1s	2s	3s	4s	
Elaborar informe preliminar del Estudio del Clima Organizacional	Informe	01	X	X			OGC – CTEICO
Documento de difusión a Unidades Orgánicas	Documento	30			X	X	OGC – CTEICO





PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016

VIII. INDICADOR

<b>NOMBRE</b>	<b>PORCENTAJE ALCANZADO EN EL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Estructura</b> <input type="checkbox"/>	<b>Proceso</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Resultado</b> <input type="checkbox"/>
<b>Objetivo</b>	Conocer la percepción de los miembros de la organización sobre el Clima Organizacional		
<b>Descripción y/o Definiciones</b>	<p><b>Clima Organizacional.</b> 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>		
<b>Tipo de Medida</b>	Proporción		
<b>Fórmula de Cálculo o Número</b>	Porcentaje que arroja el aplicativo informático para Medición del Clima Organizacional		
<b>Estándar/meta/valor referencial observada</b>	Saludable: Más de 84	VALOR DE REFERENCIA ANTERIOR	
		72.34 (2015)	71.07 (2013)
		72.07 (2014)	73.26 (2012)
<b>Fuentes de Datos</b>	Informe del Estudio del Clima Organizacional		
<b>Periodicidad de Medición</b>	Anual		
<b>Responsables</b>	Oficina de Gestión de la Calidad Comité Técnico de Implementación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional		





**PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN  
DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" – 2016**

**IX. RESPONSABILIDADES**

Dirección General

- Aprobación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional

Oficina de Gestión de la Calidad

- Ejecución, monitoreo y evaluación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional.

**X. ANEXOS**

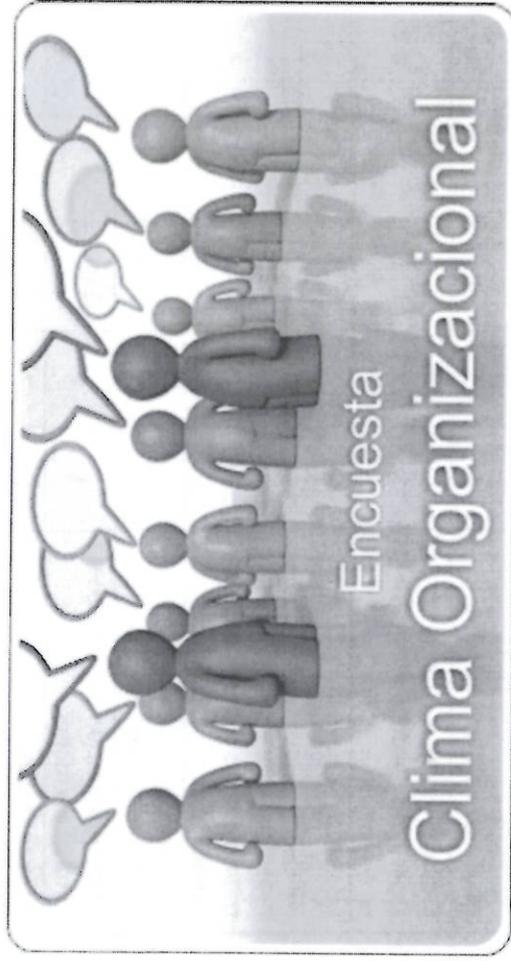
- Anexo N° 01: Encuesta para el Estudio del Clima Organizacional**
- Anexo N° 02: Afiche y Díptico Informativo**



**PARTE II**

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores.	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32	He mentido.	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

**Participemos Juntos de la  
Medición del Clima  
Organizacional**



**PARTE I**

Nombre de la Organización de Salud:	Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN
Tipo de Organización de Salud:	Instituto
Sub Sector:	MINSA
Ubicación Geográfica:	Costa

Llenar y marcar los siguientes datos:

Edad:	Sexo:
Grupo Ocupacional:	Profesión:
Condición:	(2) Contratado
Tiempo trabajando en la Institución:	Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

Lea atentamente las siguientes indicaciones:

1. El cuestionario es anónimo, confidencial y consta de 34 preguntas.
2. Es importante responder de manera franca y honesta.
3. Tenga en cuenta que su opinión servirá para mejorar la gestión de nuestra institución.
4. Llene el cuestionario con bolígrafo y recuerde que solo tiene una opción para marcar en cada enunciado.
5. Asegúrese de responder todos los enunciados.
6. El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional.
7. La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de la Institución.



N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
2	Me río de bromas.	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú - Japón

Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú  
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2016, DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN DRA. ADRIANA REBAZA FLORES "AMISTAD PERÚ - JAPÓN" - 2016



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 Septiembre 2016**

**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 trabajadpres en la búsqueda de soluciones para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud"**



