



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 093 -2015-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 20 de abril 2015

Visto; la Nota Informativa N° 036-OGC-HVLH-2015, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, los mismos que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, se aprobó el Documento técnico "Metodología Para el Estudio del Clima Organizacional –V.02", cuya finalidad es desarrollar la cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional;

Que, mediante Resolución Directoral N° 023-2015-HVLH, se conformó el Equipo Técnico Local para el estudio de Clima Organizacional en el Hospital Víctor Larco Herrera, la misma que propone el Plan de Mejora del Clima Organizacional -2015 en el Hospital Víctor Larco Herrera, es un documento en el que señala los objetivos y actividades para lograr la satisfacción del usuario interno que se desarrollará el Hospital;

Que, mediante Nota Informativa N° 054-OEPE-HVLH/IGSS-2015, el Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico opina que el Plan de Clima Organizacional del Hospital Víctor Larco Herrera 2015, ha sido elaborado de acuerdo a la estructura esquemática establecida por la normatividad; por lo que, resulta necesario formalizar su aprobación, mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Estando a lo informado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, y,

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "Víctor Larco Herrera", y;

De conformidad con lo previsto por el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA;



SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar con eficacia al 01 de febrero de 2015, el Documento Denominado: "**PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA- 2015**", el mismo que en documento adjunto a folios (11) forma parte integrante de la presente Resolución.



Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor Larco Herrera", es la responsable de la difusión e implementación del citado Documento.

Artículo 3°.- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.



Artículo 4°.- Dispóngase a la Oficina de Comunicaciones, publicar el referido Documento Técnico en el portal de internet del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Regístrese y Comuníquese



Ministerio de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"

Med. Cristina Eguiguren Li
Directora General
CMP 17899 RNE 8270

CAEL/MYRV.

Distribución:

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Comunicaciones
- Unidades Orgánicas
- Archivo.



PERU

MINISTERIO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE
SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO
HERRERA

Ministerio de Salud
Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EQUIPO TÉCNICO LOCAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL



2015



Av. El Ejército N° 600 - Magdalena del Mar, Lima 17-Peru Teléfono: (511) 261-5516 Anexo 1201 Web: www.larcoherrera.gob.pe



**ELABORADO POR:**

Lic. Obsta. Susetty Milagros Bravo Seclén
Responsable de Clima Organizacional de la Oficina de Gestión de la Calidad

COLABORADORES**EQUIPO TÉCNICO LOCAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

- | | |
|--|---|
| - Dra. María Elena Bardales Andrade | Representante de la Dirección General |
| - Méd. Carlos Eduardo Palacios Valdiviezo | Representante de Salud Mental |
| - Lic. Rossana M. Inicio Espinoza de Taboada | Representante de la Of. De Personal |
| - Lic. Florencia Antonia Alendez Peralta | Representante del Dpto de Enfermería |
| - Lic. Salomé Cavero Lizarme | Representante de Dpto de Trabajo Social |
| - Lic. Carmen Colan Armas | Representante del Dpto de Hospitalización |

REVISADO POR

Méd. Cristina Alejandrina Equiguren Li
Director General HVLH

Mag. Adm. Víctor Manuel Flores Castañeda
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

Méd. Walter Alfredo Espinoza Cuestas
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad





ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	4
II. FINALIDAD	4
III. BASE LEGAL	4-5
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	5
V. GENERALIDADES	5
5.1 Visión	5
5.2 Misión	5
VI. OBJETIVOS DEL PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL	5
6.1 Objetivo del Estudio de Clima Organizacional	5
6.2 Objetivo General	5
6.3 Objetivos Específicos	5
6.4 Actividades	6
VII. BIBLIOGRAFÍA	6
VIII. ANEXOS	7
7.1 Anexo N° 01: Glosario de Términos	8-9
7.2 Anexo N° 02; Matriz de Programación de Actividades Operativas	10
7.3 Anexo N° 03: Matriz de Seguimiento de Actividades Operativas	11





I. INTRODUCCION

El Clima Organizacional está dado por el nivel de satisfacción e insatisfacción que los trabajadores expresan sobre la infraestructura y procesos que ocurren en su medio laboral, que influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación y actualización necesarias para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es 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 que motiva a todos los trabajadores.

Este documento ha sido elaborado siguiendo los lineamientos de La Oficina de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas del Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) dentro de su eje de trabajo, siendo:

EJE 5: ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD Y DERECHOS DE LAS PERSONAS ha planteado en su objetivo específico 5.2: Promover condiciones del ambiente de trabajo adecuados para la gestión de la calidad y derechos de las personas, estrategia que permitirá la garantizar las competencias laborales de los trabajadores que proveen la atención así como brindar adecuadas condiciones de trabajo y protección frente a los riesgos laborales e incentiven a sus trabajadores en relación a la mejora de la calidad de la atención.

II. FINALIDAD

Desarrollar el fortalecimiento de la función gerencial de hospital a través de la mejora continua del clima organizacional reflejada en la calidad de las prestaciones en los diferentes servicios del Hospital Víctor Larco Herrera.

III. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, "Ley General de Salud".
2. Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud".
3. Ley N° 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública".
4. Ley N° 27783, "Ley de Bases de la Descentralización".
5. Ley Orgánica N° 27867 de Gobiernos Regionales.
6. Ley Orgánica N° 27972 de Municipalidades.
7. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
8. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA – Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
9. Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA que constituye el Comité Técnico de Clima Organizacional.
10. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Documento Técnico "Política Nacional de 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 Directoral N°023-2015-DG-HVLH que aprueba la conformación del Equipo Técnico Local para el estudio de Clima Organizacional en el Hospital "Víctor Larco Herrera"

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Clima Organizacional es de aplicación a todo el personal de las diferentes Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios del Hospital "Víctor Larco Herrera".

V. GENERALIDADES

5.1 Visión

"En el año 2016 el Hospital Víctor Larco Herrera será una institución competente en Psiquiatría y Salud Mental, con una organización administrativa- asistencial, integrada, ordenada, dinámica, funcional y efectiva, que se sustente en el trabajo de equipo interdisciplinario con enfoque comunitario y se oriente hacia el liderazgo en la atención especializada, docencia e investigación en Salud Mental de acuerdo a los estándares de calidad"

5.2 Misión

"Brindar servicios especializados de la mejor calidad, de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación en Psiquiatría y Salud Mental a la población en general"

VI. OBJETIVOS DEL PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

6.1 Objetivo del Estudio de Clima Organizacional

Conocer las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos del "Hospital Víctor Larco Herrera", a fin de promover la calidad de la atención y su mejora continua.

6.2 Objetivo General

Desarrollar e impulsar una cultura y clima organizacional saludable en el Hospital "Víctor Larco Herrera" mediante la aplicación de técnicas y herramientas acordes a las necesidades del hospital.

6.3 Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1: Promover condiciones del ambiente de trabajo adecuados para la gestión de la calidad y derechos de las personas.





6.4 Actividades

O.E.1 Promover condiciones del ambiente de trabajo adecuado para la gestión de la calidad y derechos de las personas

Actividad 1.1. Reconfiguración del Equipo Técnico Local para la implementación del Estudio de Clima Organizacional del Hospital.

Actividad 1.2. Elaboración y aprobación del Plan de clima Organizacional

Actividad 1.3. Elaborar el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional en base a resultados del Estudio del Clima Organizacional 2014.

Actividad 1.4. Realizar actividades de sensibilización e información sobre la metodología de medición del Estudio de Clima dirigidas a las Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios.

Actividad 1.5. Realizar Estudio de Clima Organizacional 2015 en el Hospital "Víctor Larco Herrera" mediante la aplicación de los Cuestionarios.

Actividad 1.6. Análisis de datos y elaboración del Informe de la Medición del Estudio de Clima Organizacional 2015

Actividad 1.7. Socialización de resultados a las Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios.

Actividad 1.8. Elaborar el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional en base a resultados del Estudio del Clima Organizacional 2015.

Actividad 1.9. Informe anual del Plan de Clima Organizacional 2015

VII. BIBLIOGRAFÍA

1. www.minsa.gob.pe/DGSP
2. www.igss.gob.pe





VIII. ANEXOS





ANEXO N° 01

**GLOSARIO DE TÉRMINOS
PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"**

CLIMA ORGANIZACIONAL: Se define como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales, que afectan a dicho trabajo.

COMUNICACIÓN: Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Conjunto de actividades para llevar a cabo un cambio planeado, que tiene como base los valores humanistas, esto con el único fin de mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados y los usuarios.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

IDENTIDAD: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

INCENTIVO: Es aquello que **mueve a desear o hacer algo**. Puede tratarse algo real o simbólico. La intención de dar u obtener una satisfacción.

LIDERAZGO: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

MOTIVACIÓN: Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.





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.

POTENCIAL HUMANO: Es el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona que posibilitan su rendimiento exitoso en cualquier puesto de su nivel o en otro superior y dentro de la Organización.

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.

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.





ANEXO 02
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" - 2015

Objetivo General: Desarrollar e impulsar una cultura y clima organizacional saludable en el Hospital Víctor Larco Herrera mediante la aplicación de técnicas y herramientas acordes a las necesidades del hospital.

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD	CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
O.E.1: Promover condiciones del ambiente de trabajo adecuados para la gestión de la calidad y derechos de las personas.															
ACT. 1.1. Reconfirmación del Equipo Técnico Local para la implementación del Estudio de Clima Organizacional del Hospital.	1	Resolución Directoral		x											Oficina de Gestión de la Calidad
ACT 1.2. Elaboración y aprobación del Plan de clima Organizacional	1	Plan aprobado con RD				x									Equipo Técnico Local de Clima Organizacional
ACT 1.3. Elaborar el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional en base a resultados del Estudio del Clima Organizacional 2014.	1	Plan de Acción				x									Equipo Técnico Local de Clima Organizacional
ACT 1.4. Realizar actividades de sensibilización e información sobre la metodología de medición del Estudio de Clima dirigidas a las Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios.	1	Informe							x						Equipo Técnico Local de Clima Organizacional
ACT. 1.5. Realizar Estudio de Clima Organizacional 2015 en el Hospital "Víctor Larco Herrera" mediante la aplicación de los Cuestionarios.	1	Aplicación de Encuesta									x				Equipo Técnico Local de Clima Organizacional
ACT 1.6. Análisis de datos y elaboración del Informe de la Medición del Estudio de Clima Organizacional 2015	1	Informe									x				Equipo Técnico Local de Clima Organizacional
ACT 1.7. Socialización de resultados a las Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios.	1	Informe										x			Equipo Técnico Local de Clima Organizacional
ACT 1.8. Elaborar el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional en base a resultados del Estudio del Clima Organizacional 2015.	1	Plan de Acción									x				Equipo Técnico Local de Clima Organizacional OGC
ACT 1.9. Informe anual del Plan de Clima Organizacional 2015	1	Informe												x	Oficina de Gestión de la Calidad





ANEXO 03
MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" - 2015

Objetivo General: Desarrollar e impulsar una cultura y clima organizacional saludable en el Hospital Víctor Larco Herrera mediante la aplicación de técnicas y herramientas acordes a las necesidades del hospital.

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD DE MEDIDA	% METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
O.E.1: Promover condiciones del ambiente de trabajo adecuados para la gestión de la calidad y derechos de las personas.				
ACT. 1.1. Reconfiguración del Equipo Técnico Local para la implementación del Estudio de Clima Organizacional del Hospital.	1	Resolución Directoral		
ACT 1.2. Elaboración y aprobación del Plan de clima Organizacional	1	Plan aprobado con RD		
ACT 1.3. Elaborar el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional en base a resultados del Estudio del Clima Organizacional 2014.	2	Plan de Acción		
ACT 1.4. Realizar actividades de sensibilización e información sobre la metodología de medición del Estudio de Clima dirigidas a las Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios.	1	Informe		
ACT. 1.5. Realizar Estudio de Clima Organizacional 2015 en el Hospital "Víctor Larco Herrera" mediante la aplicación de los Cuestionarios.	1	Aplicación de Encuesta		
ACT 1.6. Análisis de datos y elaboración del Informe de la Medición del Estudio de Clima Organizacional 2015	1	Informe		
ACT 1.7. Socialización de resultados a las Direcciones, Oficinas, Departamentos y/o Servicios.	1	Informe		
ACT 1.8. Elaborar el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional en base a resultados del Estudio del Clima Organizacional 2015.	1	Plan de Acción		
ACT 1.9. Informe anual del Plan de Clima Organizacional 2015	1	Informe		

