



MINISTERIO DE SALUD

"Año de las Cumbres Mundiales en el Perú"



INSTITUTO
NACIONAL DE
OFTALMOLOGIA

INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA

Oficina de Gestión de la Calidad

INFORME DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

AL I SEMESTRE 2008

LIMA - PERU





MINISTERIO DE SALUD

“Año de las Cumbres Mundiales en el Perú”



INSTITUTO
NACIONAL DE
OFTALMOLOGIA

PRESENTACIÓN

El Instituto es el encargado de velar por la salud ocular de la población a nivel nacional, en ese contexto considerando como marco normativo la disposición dada “Norma Técnica del Sistema de Gestión De la Calidad en Salud” aprobado con RM N° 519-2006/MINSA, ha implementado las encuestas a usuarios internos para registrar las dificultades y proponer acciones de mejoramiento de la calidad de servicio.

En ese contexto, se ha implementado la medición de la opinión acerca del ambiente laboral, para el cual se tomó una muestra de 100 participantes entre asistenciales y administrativos de nuestro establecimiento.

El formato de la encuesta fue elaborado por la Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, con la finalidad de aplicar en los diferentes establecimientos de salud, es así que el Instituto al término del I Semestre 2008, presenta el Informe final de la Encuesta de Clima Organizacional, como indicador referencial del ambiente laboral en la que venimos desarrollando nuestras acciones.

Para el registro y procesamiento de la encuesta se ha utilizado el aplicativo informático denominado: “Software para el Procesamiento de Servicios de Salud”-SPSS versión 13.0 for Windows (2).

Finalmente, se precisa las recomendaciones como resultado de la encuesta de Clima Organizacional al Equipo de Gestión Institucional, a fin de que se tomen las decisiones mas adecuadas y oportunas para contribuir en el fortalecimiento de un ambiente laboral favorable en el Instituto.

Oficina de Gestión de la Calidad



ASPECTOS CONCEPTUALES

Clima Organizacional utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Es importante porque enfoca el comportamiento de un trabajador y depende en buena medida de las actividades, interacciones y una serie de experiencias que cada miembro tenga dentro de la institución.

El medio ambiente de trabajo y las características propias del mismo, son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que desempeñan su labor y ello que repercute en el comportamiento laboral.

El comportamiento individual y/o grupal, inciden en la organización y por ende en el clima, institucional, en ese contexto, las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional, repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, insatisfacción, rotación, adaptación, son factores que desequilibran el clima laboral existente.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, por ello es pertinente perseverar para coadyuvar en el mejoramiento del clima laboral .

MARCO LEGAL

- RM N° 589-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud
- RM N° 519-2006/MINSA, que aprueba la Norma Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
- RD N° 266-2005-INO-D, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – Integrado del INO.
- Resolución Directoral N° 046-2008-INO –D, que aprueba el Proyecto “Buen Trato al Usuario Externo en el INO”.

JUSTIFICACIÓN

En el Plan Operativo Institucional 2008, del Instituto Nacional de Oftalmología se encuentra programada la actividad denominada “Implementar encuesta de Clima Organizacional”, cuyo fin es monitorear y evaluar la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en un ambiente laboral saludable.

Así mismo; contar con usuarios internos comprometidos con los lineamientos de política institucional y objetivos funcionales, fortalecerá la imagen institucional de manera permanente, en ese sentido los trabajadores de la institución en su conjunto deben estar motivados e involucrados con el sistema de atención en un ambiente laboral saludable y una práctica permanente de las buenas Relaciones Humanas.



MINISTERIO DE SALUD

METODOLOGIA e INSTRUMENTO

El instrumento aplicado (encuesta) consta de 52 preguntas con respuestas múltiples dicho formato fue elaborado por la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud y puesto a disposición de los establecimientos de salud, en el caso del Instituto Nacional de Oftalmología, el estudio fue realizado tomando en cuenta una muestra referencial de 100 usuarios internos.

El presente instrumento es de tipo descriptivo-explicativo y para el registro y procesamiento de la información se utilizó el aplicativo SPSS versión 13 ford window (2).

El instrumento de recolección de datos, fue aplicado por el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad, durante 02 días (5 y 6 de Junio de 2008), cabe señalar que la participación fue voluntaria.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer el clima organizacional conociendo la percepción de los trabajadores sobre su ambiente laboral.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Aplicar a los usuarios internos la encuesta de Clima Organizacional
- Procesar y determinar los puntos críticos que ocasionan malestar al personal.
- Recomendar mejoras al Equipo de Gestión Institucional para implementar en coordinación con las diferentes unidades orgánicas que constituyen el Instituto

ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA:

El formato de la encuesta tiene la siguiente estructura:

Introducción : En esta parte se tiene el enfoque y los factores que intervienen en Clima Organizacional, así como el propósito de la encuesta y la percepción del clima laboral para fortalecer el clima laboral existente.

Instrucciones : Establece las pautas o instrucciones para el adecuado registro de respuestas que cada entrevistado señalará.

Datos Generales.

Los encuestados, señalaran la Oficina, Departamento o Servicio al cual pertenecen, tipo de trabajo que desarrolla, cargo funcional, y tiempo de servicios brindados.

Análisis y Difusión de Resultados:

Cada uno de los resultados serán procesados de manera independiente, serán analizados de acuerdo a los objetivos previstos del trabajo.



MINISTERIO DE SALUD

"Año de las Cumbres Mundiales en el Perú"



INSTITUTO
NACIONAL DE
OFTALMOLOGIA

Los problemas encontrados serán enfocados como oportunidades de mejora, en ese sentido la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto, remitirá el informe final a la Dirección General, y realizará la presentación de los resultados encontrados al Equipo de Gestión y los Jefes de Departamentos y Oficinas para la implementación de mejora respectiva.

Finalmente, previa autorización de la Dirección General, los resultados de la encuesta de Clima Organizacional deberán ser difundidos entre los usuarios internos.

Los encuestadores:

La encuesta fue aplicada por el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Oftalmología, muy a pesar de ser parte de la Institución desarrollamos nuestras funciones con la objetividad del caso lo amerita.

Los encuestadores fuimos previamente capacitados en la utilización del instrumento, el contenido de la encuesta fue puesto de conocimiento con la finalidad detallar cada aspecto contemplado en ésta.

Adicionalmente, los encuestadores contaron con lapiceros, tablillas y otros accesorios para las encuestas, además estuvieron debidamente identificados con marbete que lleva su nombre y su condición de trabajador de la Institución.

Momento y lugar de la encuesta:

La encuesta se desarrolló en las diferentes unidades orgánicas que constituye el Instituto Nacional de Oftalmología.

RECURSOS:

Los recursos utilizados son los siguientes:

+ MATERIALES:

Se utilizó formatos de la encuesta de Clima Organizacional, lapiceros y tablero con gancho de metal, recursos proporcionados por la Oficina de Gestión de la Calidad.

+ HUMANOS:

Las encuestas fueron realizadas por el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. La Mayoría de encuestados 53%, reconocen que los trámites que se utilizan en el Instituto son complejos, esta complejidad se da con mayor incidencia en la parte administrativa.
2. El 37% de los servidores encuestados expresan su desacuerdo por las decisiones que se toman en el nivel que no corresponde, mientras 31% de los mismos se muestran indiferentes sobre las decisiones que se toman.
3. Del total de encuestados, el 56% de ellos consideran que su jefe inmediato tiene manejo adecuado de conflictos, 19% de los mismos expresan su indiferencia y 25% de los servidores no están de acuerdo con el manejo de conflictos por parte del jefe inmediato.
4. Del número total de encuestados, el 53% de servidores manifiestan que su jefe está disponible para cualquier consulta o duda que tenga el trabajador, mientras el 33% de los mismos refieren que su jefe no se encuentra disponible cuando lo necesita.
5. La mayoría de los encuestados 65%, considera que es buena la comunicación entre sus compañeros de trabajo, siendo esta con mayor incidencia entre los administrativos, el 35% de los encuestados refieren que no existe una buena comunicación entre sus compañeros.
6. El 53% de los servidores encuestados consideran que su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, el 33% de los encuestados consideran que su jefe inmediato no se preocupa por crear un ambiente laboral agradable y el 14% de los mismos se muestran indiferentes.
7. El 41% de los servidores encuestados refieren que las normas dadas en su jornada laboral no son claras y no facilitan su trabajo, mientras el 36% de ellos están de acuerdo con las disposiciones dadas.
8. El 40% de los encuestados afirman que el esfuerzo de los jefes contribuyen al logro de los objetivos institucionales, mientras el 34% de los servidores consideran que los jefes no encaminan los esfuerzos al logro de los objetivos del establecimiento.
9. La Mayoría de los encuestados 88%, afirman que les interesa el desarrollo de la institución, en especial los administrativos expresan mayoritariamente la necesidad de implementar mejoras en bien de la institución, cabe precisar que al 12% de los encuestados no les interesa el desarrollo institucional, lo que se puede entender como un acto negativo o falta de identificación institucional.
10. El 81% de los servidores encuestados, reconocen que su trabajo contribuye al logro de los objetivos institucionales, el 10% de los servidores se muestran indiferentes y 9% de los encuestados expresan que su trabajo no contribuye al logro de los objetivos institucionales.
11. Del total de encuestados el 50% respondieron que las reuniones de trabajo se dan con mayor frecuencia en la parte administrativa, el 21% de los encuestados manifiestan que casi nunca hubo reuniones de trabajo y finalmente, el 12% de los servidores refieren que su jefe inmediato los ha convocado en pocas oportunidades.
12. El 45% del total de encuestados expresan que existe competencia sana entre sus compañeros de trabajo, 24% servidores se muestran indiferentes a los hechos y 31% de servidores opinaron que se muestran en desacuerdo con la competencia sana, la cifra que involucra los indiferentes y aquellos que se muestran en desacuerdo es significativa 55%, por ello es necesario implementar charlas de motivación y trabajo en equipo con el propósito de generar la interrelación entre los trabajadores de la institución.
13. Del total de encuestados el 54% de ellos, expresaron que en los últimos seis meses en el instituto no se ha realizado actividades recreativas, 16% de ellos se muestran indiferentes a este tipo de eventos y el 30% de los mismos manifiestan que si se han realizado dichas actividades.



14. Respecto a la limpieza la mayoría de los encuestados 54%, expresan que los ambientes se encuentran limpios, el 25% de los servidores refieren que la limpieza de los servicios no es lo adecuado.
15. La mayoría de los servidores encuestados 86%, se muestran a gusto por formar parte de la institución, lo cual demuestra que se sienten involucrados con el quehacer institucional.
16. Del total de los encuestados el 48% de los servidores, manifiestan que la organización no prevé los problemas que se presentan, el 23% de encuestados se muestran indiferentes frente a la problemática que pudiera presentarse, finalmente el 29% de servidores refieren que la organización si prevé o toma acciones frente a los problemas que se presentan.
17. La mayoría (53%) de los encuestados refieren que los jefes inmediatos supervisan las labores que su personal realiza, esta acción se da mayormente en la parte administrativa, mientras un 24% de los mismos manifiestan que su jefe inmediato no supervisa y si la realiza estas se dan pocas veces.
18. Del total de encuestados, el 82% de los mismos conocen sus funciones específicas, 5% de los servidores refieren conocer parcialmente, 5% servidores desconocen sus funciones y el 8% de los encuestados se muestran indiferentes.
19. Según la encuesta se aprecia que el 50% de los servidores refieren haber recibido un buen trato en su centro de trabajo, un 18% de los mismos pocas veces ha recibido un adecuado trato y el 14% de los encuestados no recibieron un trato adecuado, finalmente, el 18% de servidores se muestran indiferentes al trato que se le da en el Instituto.
20. La opinión de los encuestados es como sigue: 43% de los servidores expresan que los Directivos pocas veces o casi nunca contribuyen a crear condiciones adecuadas, un 29% de los encuestados refieren sentirse indiferentes y el 29% de los servidores expresan su conformidad con las condiciones creadas.
21. Del total de encuestados, el 49% de los servidores refieren que no intervienen en la toma de decisiones o pocas veces han participado, un 23% de ellos se muestran indiferentes y el 28% de los encuestados opinan que si participó en la toma de decisiones.
22. El 50% de los encuestados manifiestan que la información de interés común no es oportuno, el 32% servidores refieren que en su mayoría la información que se maneja a nivel instituto es oportuna, mientras el 18% de los encuestados se muestran indiferentes a los sucesos.
23. La mayoría de los encuestados (51%), consideran que pocas veces o casi nunca se tienen reuniones de coordinación entre las áreas, mientras un 28% de encuestados refieren que si existe reuniones de coordinación entre las áreas
24. Del número total de encuestados el 28%, refieren que no existe un reconocimiento por la labor realizada, el 17% de los encuestados expresan que algunas veces fueron reconocidos su labor diaria, el 25% de los servidores expresan su indiferencia, finalmente el 30% de los encuestados refieren haber recibido reconocimiento por la labor que brindó durante el año.
25. El 46% de los encuestados refieren que no están de acuerdo y/o están parcialmente de acuerdo con el orden y organización actual, el 34% de los mismos expresan que están de acuerdo con el sistema de organización que tiene el Instituto.
26. La mayoría de los encuestados (55%), refieren que su trabajo mayormente es evaluado de forma adecuada, mientras un 28% de los servidores manifiestan que pocas veces o casi nunca es evaluado su trabajo de manera adecuada, finalmente 17% de los mismos expresaron su indiferencia en relación al sistema de evaluación.



27. Del total de los encuestados el 48%, manifiestan que pocas veces o casi nunca existe un trabajo coordinado entre los(as) integrantes de los servicios en el desarrollo de las actividades. Un 23% de los usuarios internos refieren que si existe apoyo mutuo entre los miembros de los servicios, finalmente, un 29% de los encuestados expresaron su indiferencia.
28. De los encuestados el 33%, refieren que los premios y/o reconocimientos no son distribuidos en forma justa, un 17% de los mismos, manifiestan que casi siempre dichos reconocimientos no son entregados a las personas que se merecen, el 24% de ellos expresan que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa, finalmente, un 26% de los encuestados en su mayoría administrativos se muestran indiferentes a este tipo de estímulos al trabajador.
29. Respecto al ambiente de trabajo el 58% de los encuestados refieren que se encuentran mayormente o totalmente satisfechos con su ambiente de trabajo, un 24% de los mismos refieren que no lo están y un 18% de usuarios internos en especial los administrativos se sienten indiferentes en relación al ambiente de trabajo.
30. Del total de encuestados el 37% de ellos manifiestan que la innovación es característica de la institución, un 36% de los mismos refieren que la innovación o el cambio no es característica de nuestra institución, finalmente, el 27% de los encuestados expresaron su indiferencia.
31. Del total de encuestados, el 44% de ellos respondieron que el ambiente físico asignado para desarrollar su actividad diaria le es cómodo, mientras el 38% de ellos expresaron que se sienten incómodos por el ambiente donde desarrollan sus actividades, finalmente 18% de los mismos se muestran indiferentes.
32. El 41% de los encuestados, respondieron que el Instituto se adapta adecuadamente a los cambios, mientras el 32% de ellos refieren que no es flexible tampoco se adaptan al cambio y 27% de los encuestados son indiferentes a la realidad.
33. Respecto a la remuneración el 48% de ellos refieren que su remuneración no está acorde al trabajo que realiza, el 30% de los mismos manifiestan que es lo contrario y 22% de los encuestados muestran su indiferencia.
34. Del total de encuestados el 25%, muestran su indiferencia frente a las responsabilidades institucionales.

CONCLUSIONES:

1. Con el propósito de fortalecer el trabajo en las diferentes unidades orgánicas, los jefes inmediatos establezcan un cronograma de reuniones de trabajo con el personal a su cargo a fin promover los lazos de amistad e involucrar en el cumplimiento de los compromisos institucionales.
2. Según las opiniones registradas a través de las encuestas los usuarios internos, requieren de charlas de motivación e integración para interrelacionarse entre sus compañeros de trabajo y de ese modo mejorar el ambiente laboral
3. La mayoría de los encuestados (57%), expresan que las iniciativas que proponen no se toman en cuenta, en parte se sienten excluidos por lo que es indispensable canalizar estas propuestas a través de equipos de trabajo.
4. Es oportuno evaluar los Manuales de Procedimientos puesto que la mayoría de los encuestados refieren que existe un flujo de trabajo lento, descoordinación entre las áreas, dentro de un mismo proceso y/o procedimiento.



5. La mayoría de los encuestados refieren desconocer los Lineamientos de Política, los objetivos y metas institucionales, desconocimiento que no les permite el involucramiento en los compromisos institucionales.
6. Existe compromiso mayoritario por mejorar y fortalecer las actividades institucionales, por lo que es necesario promover acciones conjuntas que involucren a la mayoría de los responsables.
7. La mayoría de los encuestados expresan que requieren de mayor número de eventos recreativos, debiendo ser programadas y difundidas bimestral o trimestralmente.

RECOMENDACIONES:

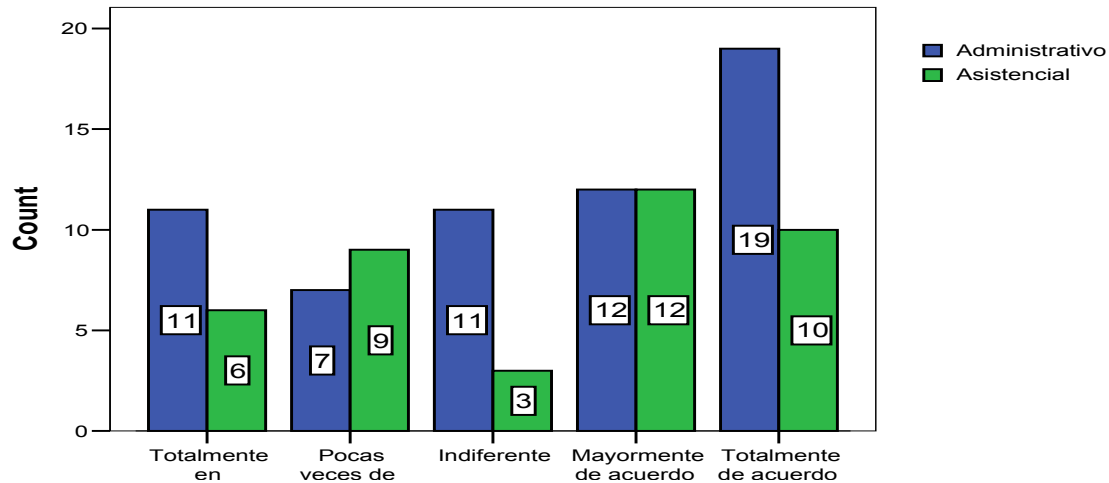
1. Que, los Directores y jefes de las diferentes unidades orgánicas, programen reuniones de trabajo con el personal a su cargo para que de este modo fortalezcan los lazos de amistad y de trabajo, que contribuya hacia un clima laboral favorable
2. La Oficina de Personal en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad, implementen charlas de motivación e integración, talleres de sensibilización, dinámicas de integración, para mejorar el ambiente laboral.
3. En vista de que la mayoría de los encuestados (57%), consideran que existe iniciativas que contribuirían en la solución de problemas, se les participe en el desarrollo de las acciones.
4. Que, la Oficina de Planeamiento Estratégico, evalúe los Manuales de Procedimientos vigentes y proponga las mejoras para que el sistema de trabajo sea mas fluida.
5. Que los Jefes de las Oficinas y Departamentos, socialicen los objetivos y metas institucionales para que los esfuerzos sean comunes.
6. Dado que existe compromiso mayoritario (91% de los encuestados) por mejorar y fortalecer las actividades institucionales, es oportuno capitalizar los esfuerzos mostrados por cada una de las unidades orgánicas a través de una permanente coordinación y trabajo en equipo.
7. Que, la Oficina de Planeamiento Estratégico implemente las acciones mas adecuadas a fin de difundir los lineamientos de política institucional, los objetivos y las metas previstas en los documentos de gestión, con la finalidad de que los servidores sepan y canalice toda su potencialidad en el desarrollo institucional.
8. Que la Oficina de Persona, a través del Area de Bienestar Personal, implementen eventos de recreación en beneficio de los servidores, debiendo ser danza, canto, paseos, concursos, kermess, gimkhana, fulbito, volley, etc), cuya programación sea publicada con antelación para que puedan inscribirse y participar.
9. Que los Directores y Jefes inmediatos supervisen las labores de su personal.
10. Que, los Directores y Jefes de las diferentes unidades orgánicas con labores afines, constituyan equipos de trabajo multidisciplinario con el propósito de establecer tareas en función a los procesos y/o procedimientos tanto en la parte administrativa como asistencial.
11. Que las autoridades desde su jurisdicción, generen mayor involucramiento y compromiso de los servidores en el desarrollo institucional.



ANEXOS

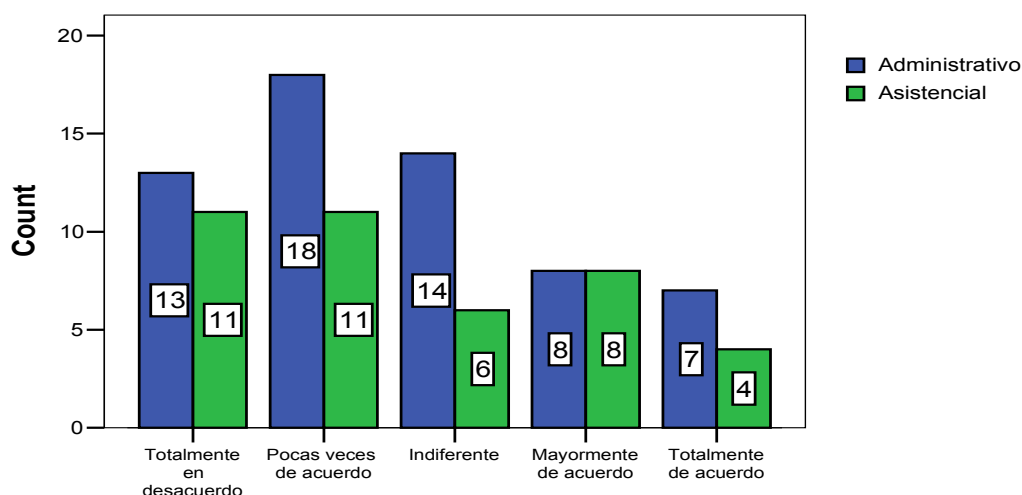
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Mi jefe esta disponible cuando lo necesita



CUADRO N° 1: Del total de encuestados, (53 servidores) entre administrativos y asistenciales manifiestan que su jefe está disponible para cualquier consulta o duda que tenga el trabajador, (14 servidores) son indiferentes, esto demuestra que es probable que evite consultar o son autosuficientes, mientras (33 servidores) considera que su jefe no se encuentra disponible cuando lo necesita, cifra relativamente alto que merece tomar en cuenta para sugerir a los jefes inmediatos tener mayor contacto a través de reuniones de trabajo

Los tramites que se utilizan en mi establecimiento son simples y facilitan la atencion a los usuarios

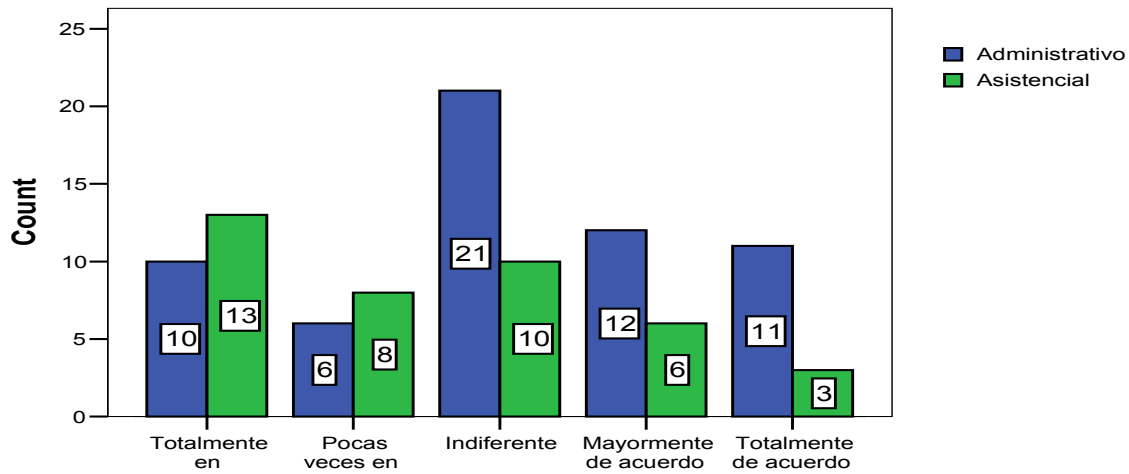


CUADRO N° 2: (53 servidores) reconocen que los trámites que se utilizan en el Instituto son complejos, incide mas en la parte administrativa , (20 servidores)se muestran indiferentes con el quehacer institucional, mientras (27 servidores) consideran que están de acuerdo con el sistema de atención



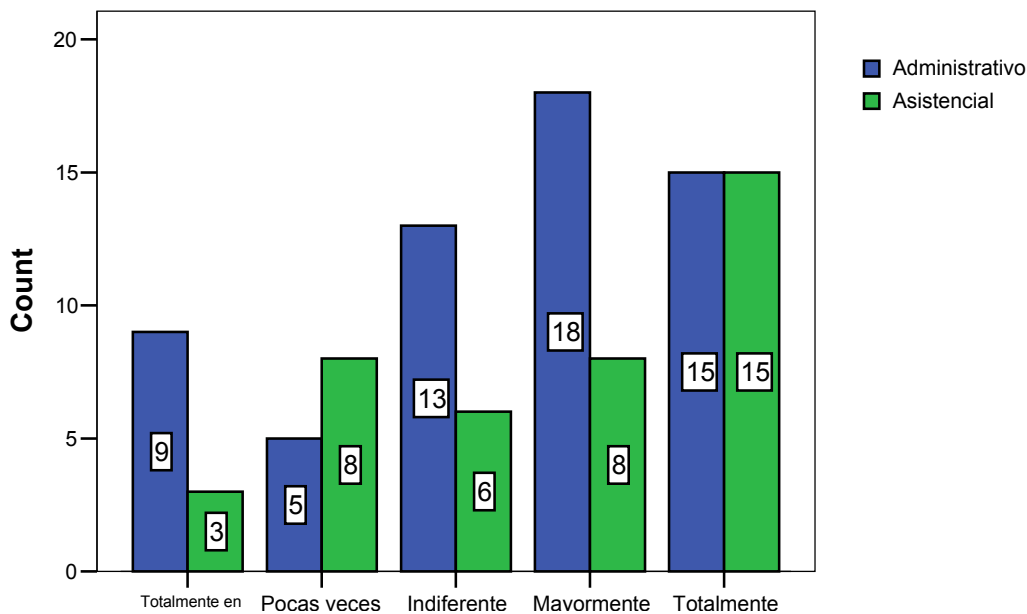
MINISTERIO DE SALUD

Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse



CUADRO N° 3: Del total de trabajadores, (31 servidores) entre administrativos y asistenciales, son indiferentes sobre las decisiones que se tomen en el nivel que deben tomarse, mientras (32 servidores) se encuentran de acuerdo con la toma de decisiones en los niveles que corresponden, y finalmente la mayoría (37 servidores) se encuentran en desacuerdo por las decisiones que se toman en el nivel que deben tomarse.

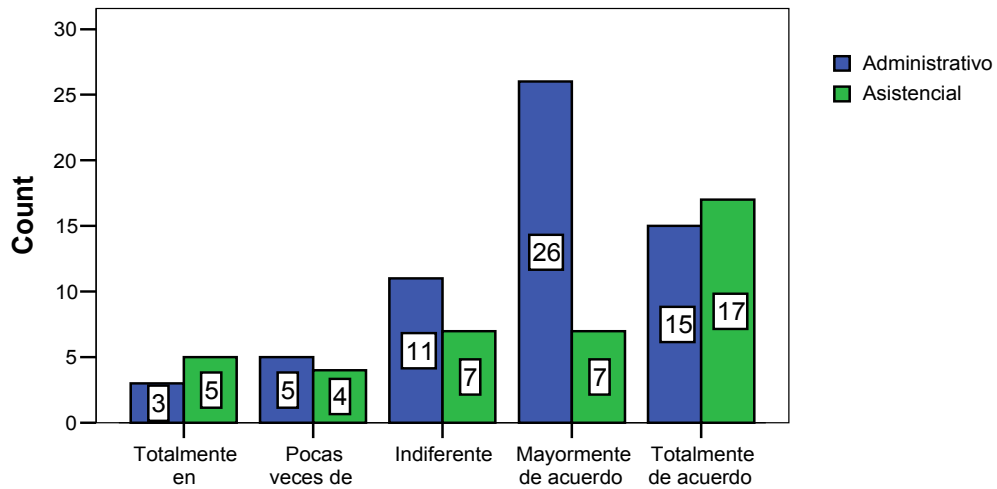
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno



CUADRO N° 4: Del total de encuestados 56 servidores considera que su jefe inmediato tiene manejo adecuado de conflictos, 19 de los mismos expresan su indiferencia y 25 de los servidores no están de acuerdo con el manejo de conflictos por parte del jefe inmediato.

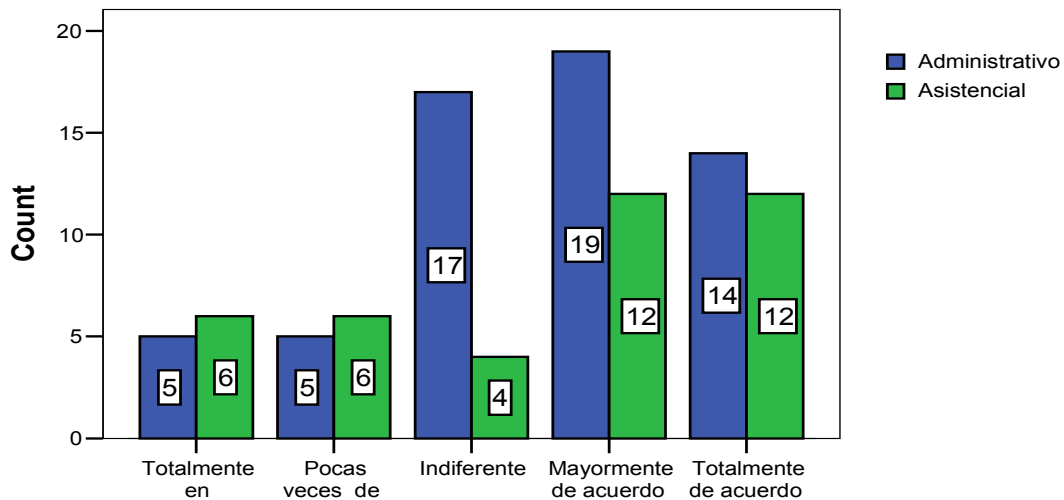


Existe buena comunicacion entre mis compañeros de trabajo



CUADRO N° 5: La mayoría de los encuestados (65 servidores) considera que es buena la comunicación entre sus compañeros de trabajo en especial los administrativos, de los 35 encuestados refieren que no existe buena comunicación entre sus compañeros, lo que motiva implementar charlas de motivación e integración.

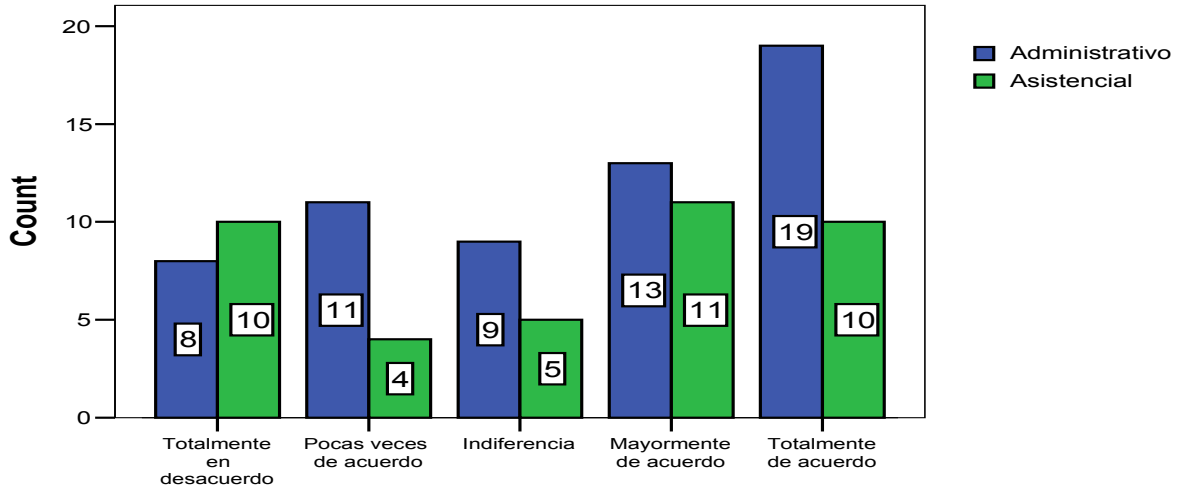
Mis compañeros de trabajo son animados en tomar iniciativas para la solución de problemas



CUADRO N° 6: La mayoría de los encuestados (57 servidores), consideran que existe iniciativas que contribuirían en la solución de problemas, (21 servidores) se muestran indiferentes a los problemas que se presentan y (22 servidores) no muestran interés en promover iniciativas que fortalezcan el quehacer diario.

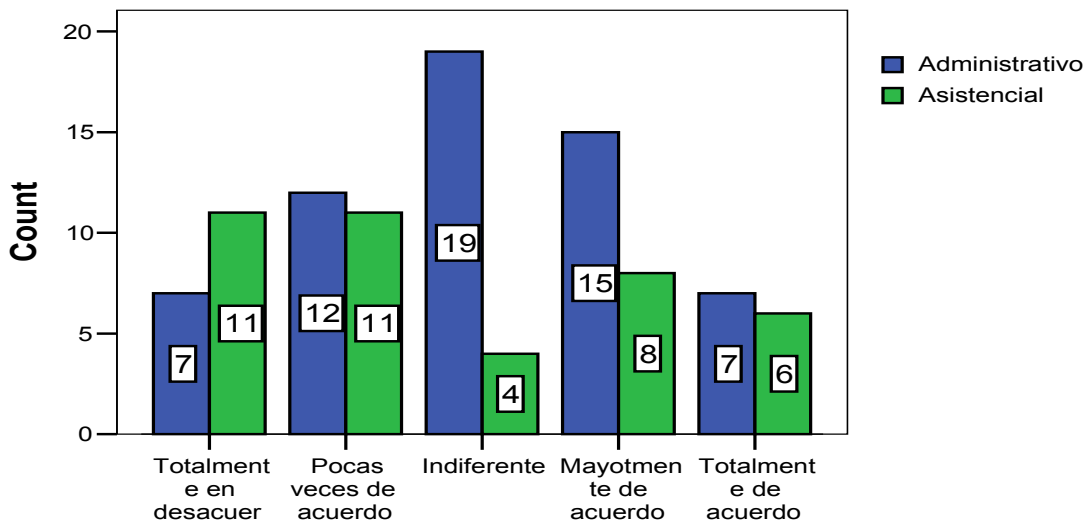


Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable



CUADRO N° 7: La mayoría (53 servidores) consideran que su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, (14 servidores) muestran su indiferencia y (33) consideran que su jefe inmediato no se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, por lo que es indispensable implementar talleres de sensibilización, dinámicas de integración.

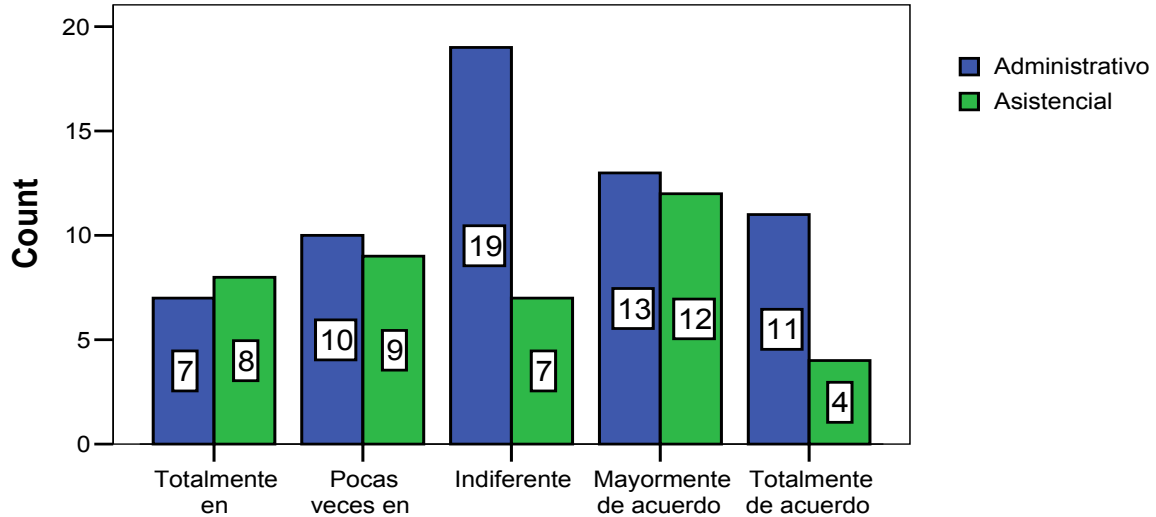
Las normas, reglas de mi establecimiento son claras y facilitan mi trabajo



CUADRO N° 8: Del número total de encuestados (23 servidores) son indiferentes con las normas y reglas de trabajo diario, (41 servidores) consideran que las normas y/o las reglas no son claras y no facilitan su trabajo, (36 servidores) están de acuerdo con las normas y reglas dadas y expresan que si facilitan su labor diaria. Es oportuno revisar y evaluar los procesos y procedimientos para mejorar el sistema de trabajo.

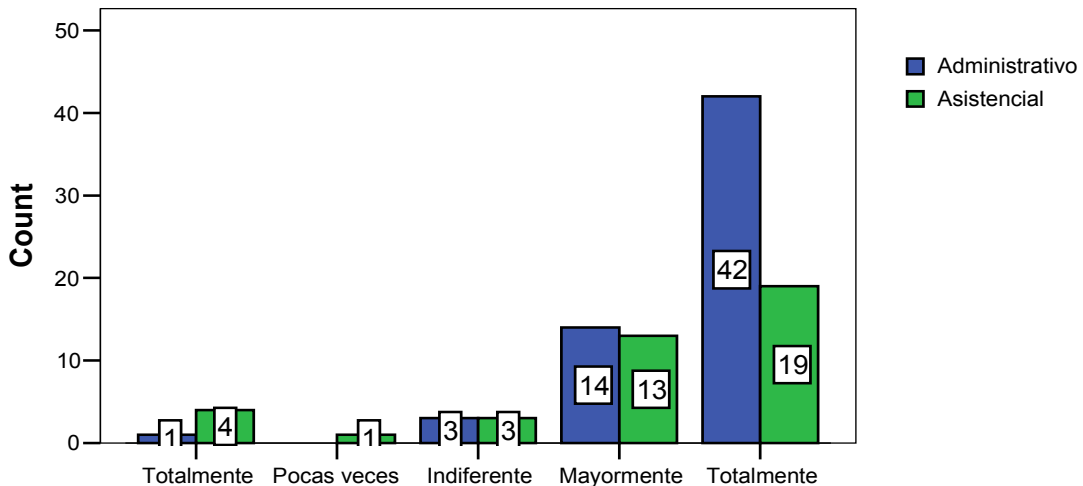


Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi establecimiento de salud



CUADRO N° 9: La mayoría de los encuestados (40 servidores) afirman que el esfuerzo de los jefes contribuyen al logro de los objetivos institucionales, (26 servidores) se muestran indiferentes con la labor diaria, finalmente, (34 servidores) consideran que los jefes no encaminan los esfuerzos al logro de los objetivos del establecimiento.

Me intereso por el desarrollo de mi establecimiento de salud

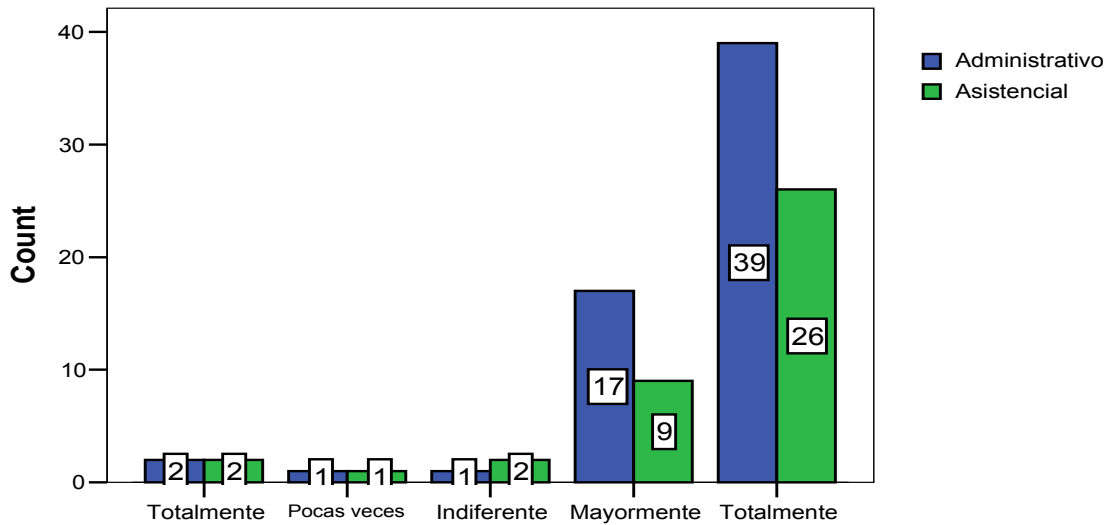


CUADRO N° 10: La Mayoría de los encuestados (88 servidores) afirman que si les interesa el desarrollo de la institución, en especial los administrativos expresan mayoritariamente la necesidad de implementar mejoras en bien de la institución, cabe precisar que a 12 servidores no les interesa el desarrollo institucional, lo que se entiende como una acto negativo por la falta de identificación institucional.



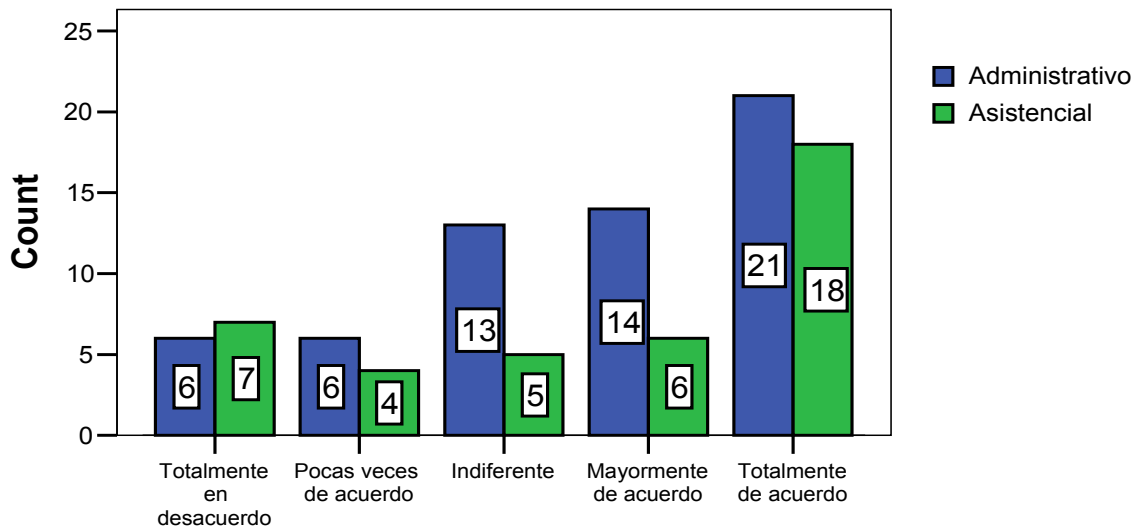
MINISTERIO DE SALUD

Me siento comprometido con mi establecimiento de salud



CUADRO N° 11: Los resultados registrados en esta pregunta confirma lo expresado en la pregunta N° 10, existe compromiso mayoritario (91 servidores) por mejorar y fortalecer las actividades institucionales, en ese sentido es oportuno capitalizar los esfuerzos mostrados en cada una de las Unidades Prestadoras de Salud (UPS), en coordinación y trabajo en equipo.

Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo

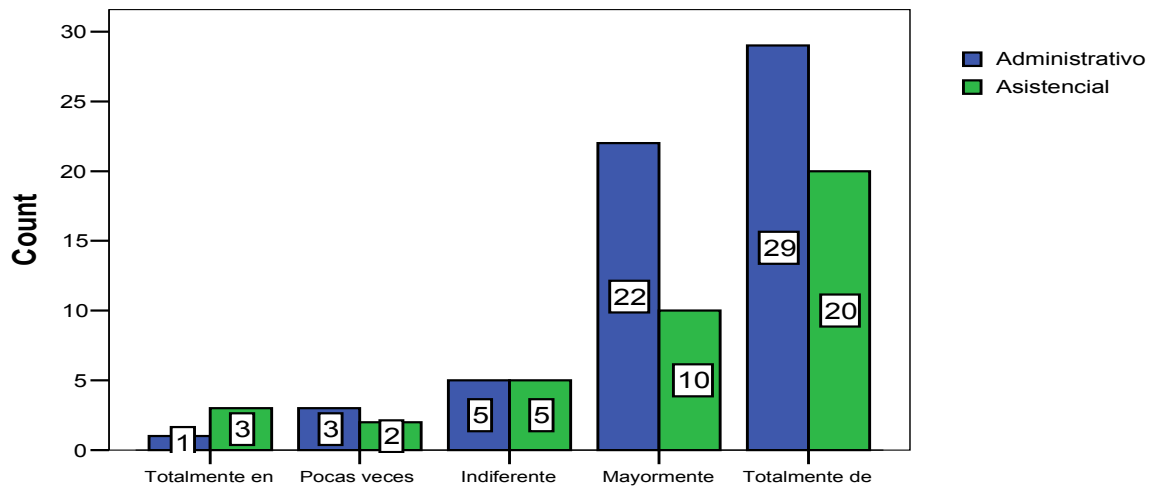


CUADRO N° 12: Del total de encuestados (59 servidores) afirman que su jefe inmediato si les comunica sobre los trabajos que vienen realizando, mostrándose que la parte administrativa la comunicación es mas frecuente, 18 servidores muestran su indiferencia, le da igual si le comunican o no, finalmente, (23 servidores), expresan su desacuerdo y esto se entiende como que el jefe no les comunica o es que no existe la supervisión ni monitoreo de la labor que realiza el personal a su cargo.



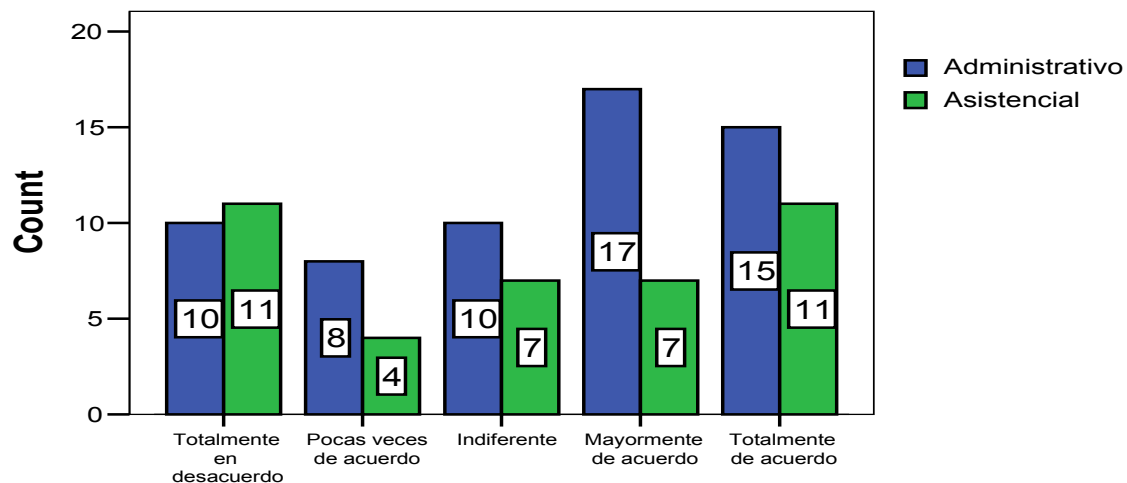
MINISTERIO DE SALUD

Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi establecimiento de salud



CUADRO N° 13: La mayoría (81 servidores) reconoce que su trabajo contribuye al logro de los objetivos institucionales, 10 servidores son indiferentes y 9 de los encuestados expresan que su trabajo no contribuye en el logro de los objetivos de la institución. Es oportuno difundir los lineamientos de política institucional y los objetivos con la finalidad de que los servidores que siguen pensando que su esfuerzo no tiene valor agregado sepa y canalice toda su potencialidad en el desarrollo institucional.

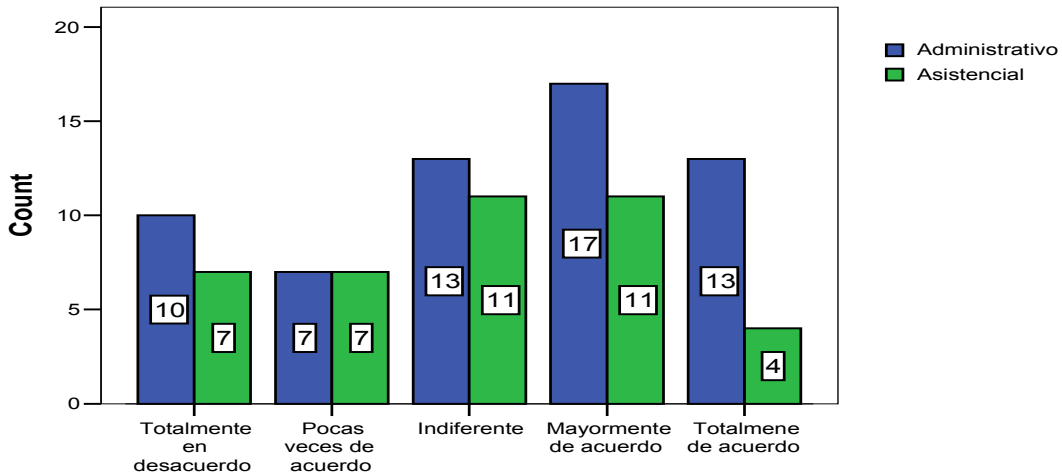
Mi jefe inmediato con reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo



CUADRO N° 14: Frente a esta pregunta, 50 servidores respondieron que el jefe inmediato si se reúne con los trabajadores de su jurisdicción, en especial estas reuniones se dan mayor frecuencia en la parte administrativa, 17 servidores muestran su indiferencia y 12 servidores refieren que su jefe inmediato los ha convocado en pocas oportunidades y 21 servidores manifiestan que casi nunca hubo reuniones de trabajo. Es necesario incidir en manifestar que las reuniones de trabajo conducen a fortalecer los lazos de amistad y de trabajo, fomentando de este modo un clima laboral favorable.

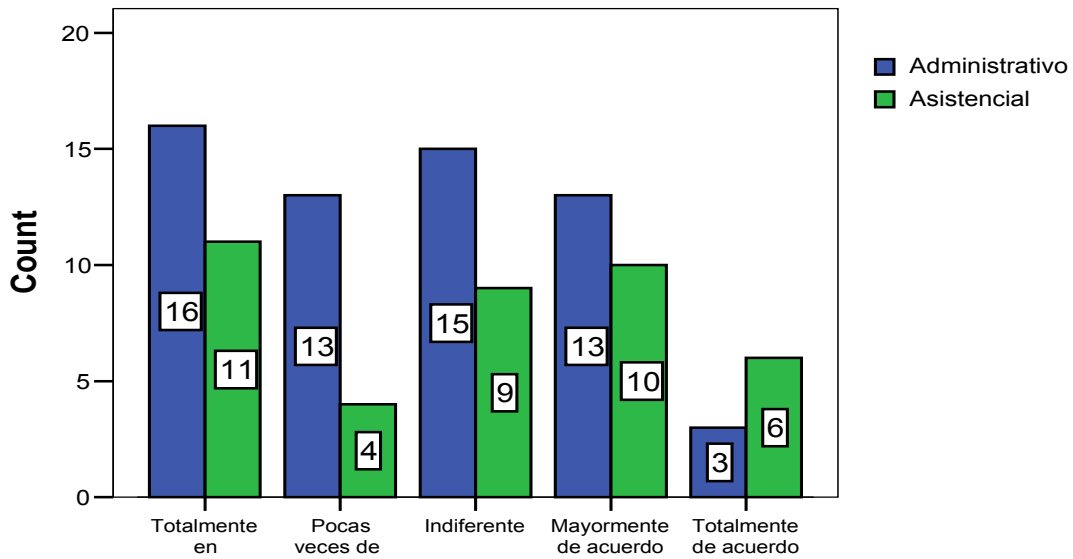


Existen competencia sana, entre mis compañeros de trabajo



CUADRO N° 15: De total de encuestados 45 servidores expresan que existe competencia sana entre sus compañeros de trabajo, 24 servidores se muestran indiferentes a los hechos y 31 servidores se muestran en desacuerdo con la competencia sana entre sus compañeros, la cifra que involucra los indiferentes y aquellos que se muestran en desacuerdo es significativa (55 servidores), por ello es necesario implementar charlas de motivación y trabajo en equipo con el propósito de generar la interrelación entre los trabajadores de la institución.

Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados

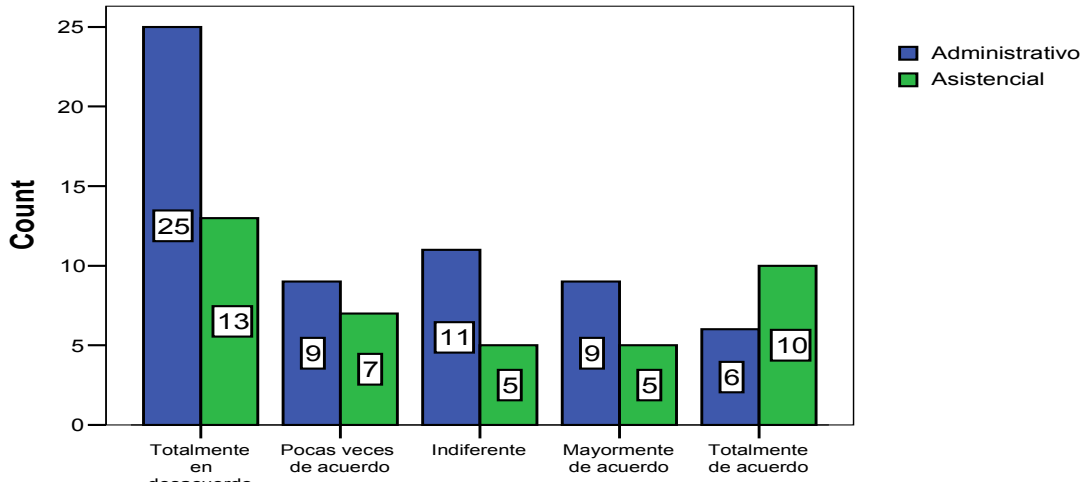


CUADRO N° 16: Del total de encuestados 44 servidores expresan que los beneficios que le ofrece el Instituto no son los adecuados, así mismo; 24 servidores se muestran indiferentes a los beneficios que el instituto pueda ofrecer, finalmente, 32 servidores están de acuerdo con los beneficios que el instituto les ofrece.



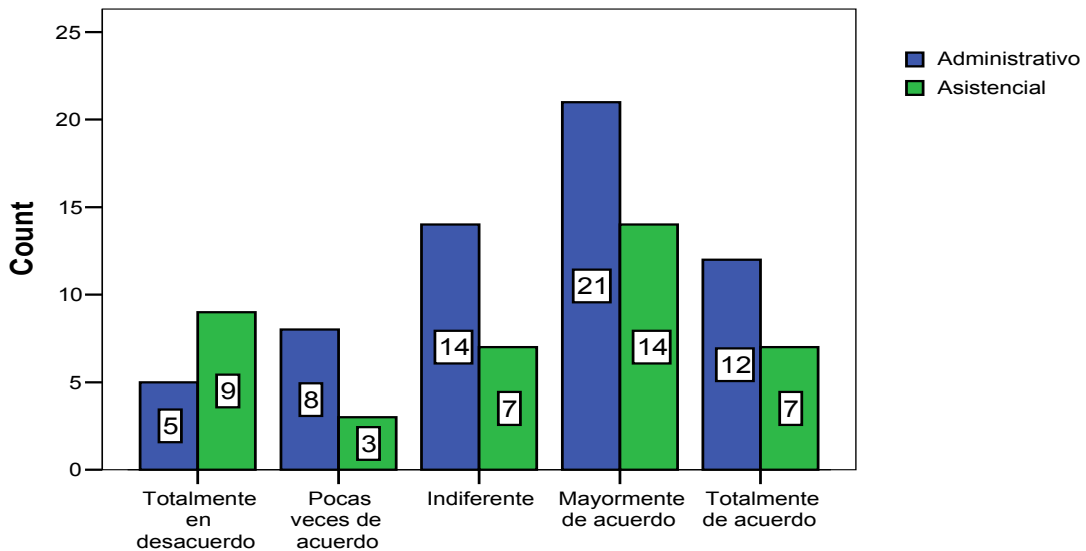
MINISTERIO DE SALUD

Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses



CUADRO N° 17: La Mayoría de los encuestados (54 servidores) expresaron que en los últimos seis meses en el instituto no se han realizado actividades recreativas, 16 servidores se muestran indiferentes a este tipo de eventos y 30 servidores manifiestan que si se han realizado dichas actividades. Es oportuno implementar eventos de recreación en beneficio de los servidores (danza, canto, paseos, concursos, kermess, gimkhana, fulbito, volley, etc) y se programen bimestral o trimestralmente a fin de que puedan inscribirse y participar.

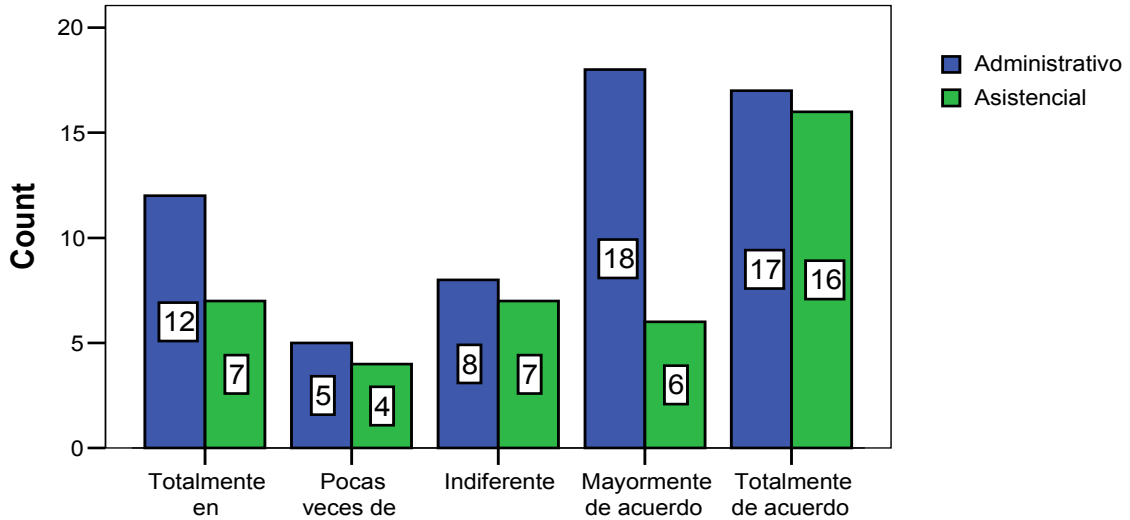
La limpieza de los ambientes es adecuada



CUADRO N° 18: Respecto a la limpieza la mayoría de los encuestados (54), expresan que los ambientes se encuentran limpios, 21 servidores se muestran indiferentes frente a la pregunta y 25 servidores refieren que la limpieza de los servicios no es lo adecuado, sin embargo por tratarse de un servicio por terceros es conveniente que el responsable de dar la conformidad a nombre de la institución supervise el cumplimiento, el número de servidores que aprueban la calidad del servicio es relativamente bajo.

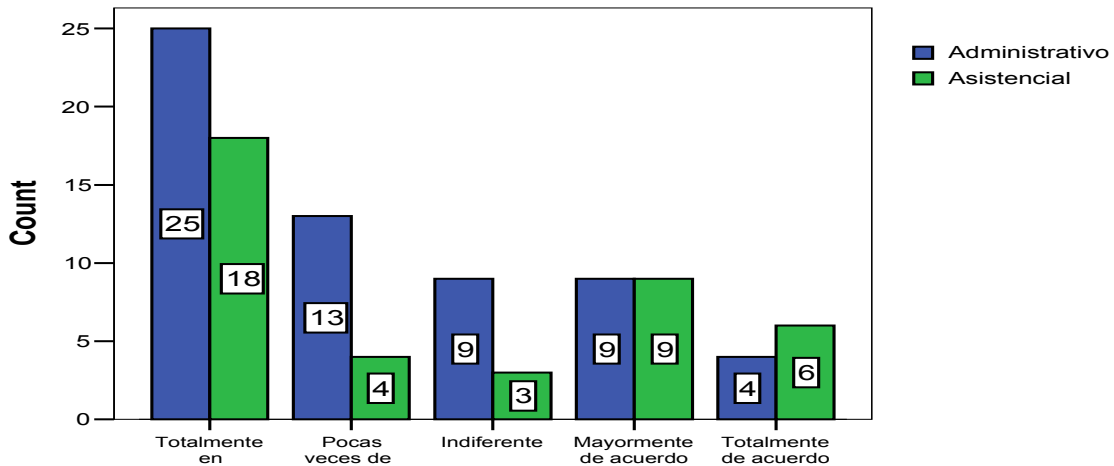


Recibo mi pago a tiempo



CUADRO N° 19: La mayoría manifiesta que su pago lo recibe a tiempo, 15 de los encuestados refieren sentirse indiferentes frente a la oportunidad en el pago, y 28 de los mismos consideran que su pago es fuera de fecha, es probable que exista la confusión entre el pago mensual de remuneraciones y el pago por los incentivos y más aun cuando se trate del pago por Servicio de Tarifa Diferenciada.

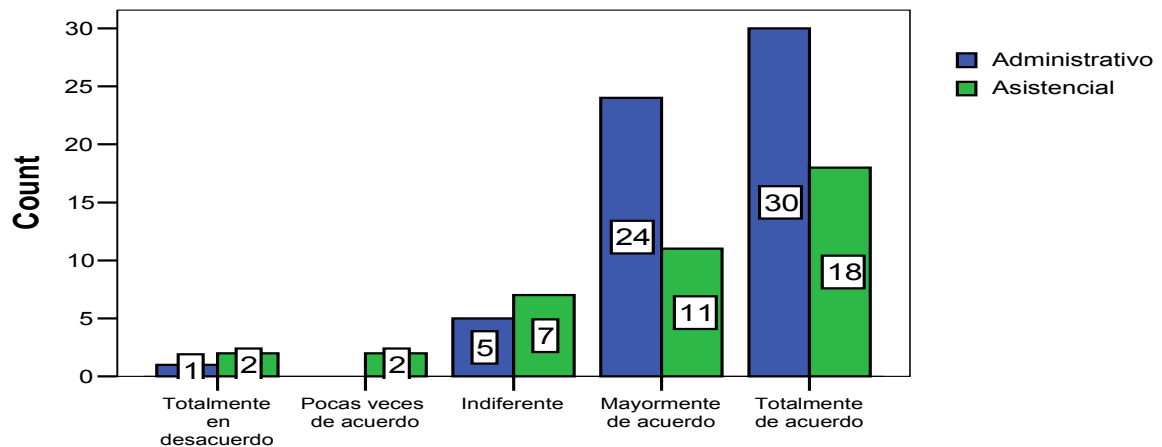
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo



CUADRO N° 20: Del total de encuestados, 60 servidores refieren que no existe incentivos laborales por lo trabajos que realiza, 12 de ellos son indiferentes y 28 servidores consideran que si hay incentivos laborales por los trabajos que realizan. Es indispensable realizar una charla informativa sobre los incentivos laborales económicos (AETA , Productividad y por Servicio Diferenciado) y entrega de vales dirigido a todos los trabajadores.

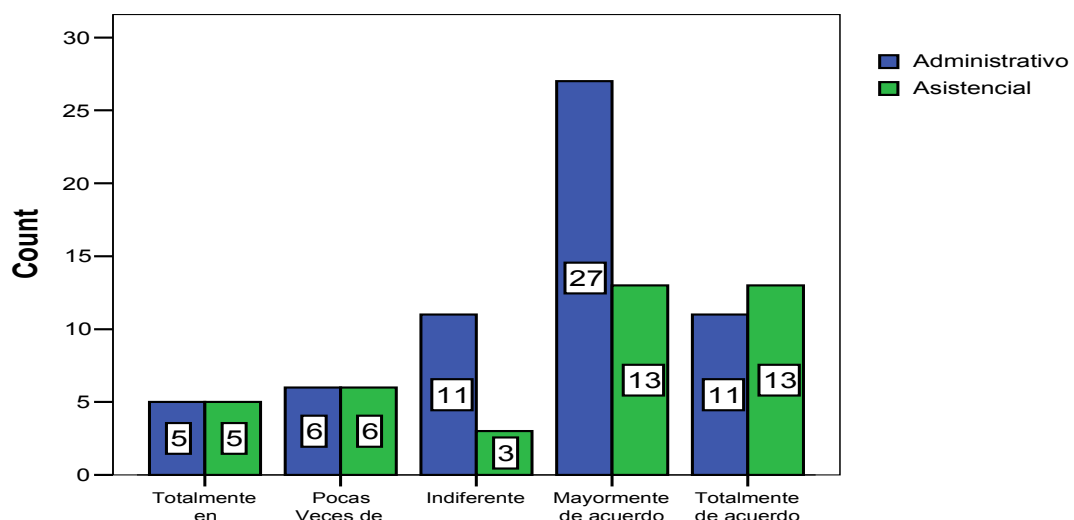


Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo



CUADRO N° 21: Según la encuesta realizada sobre Clima Organizacional, frente a la pregunta, “Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo”, respondieron afirmativamente 83 servidores, ello explica que existe buenas Relaciones Humanas con mayor incidencia en la parte administrativa, es probable que estas buenas relaciones sea mas entre las personas que laboran en una misma oficina, es necesario para reafirmar el clima laboral existente se desarrollen actividades recreativas y dinámicas grupales para interrelacionarlos entre los miembros de diferentes oficinas y departamentos que integra la institución.

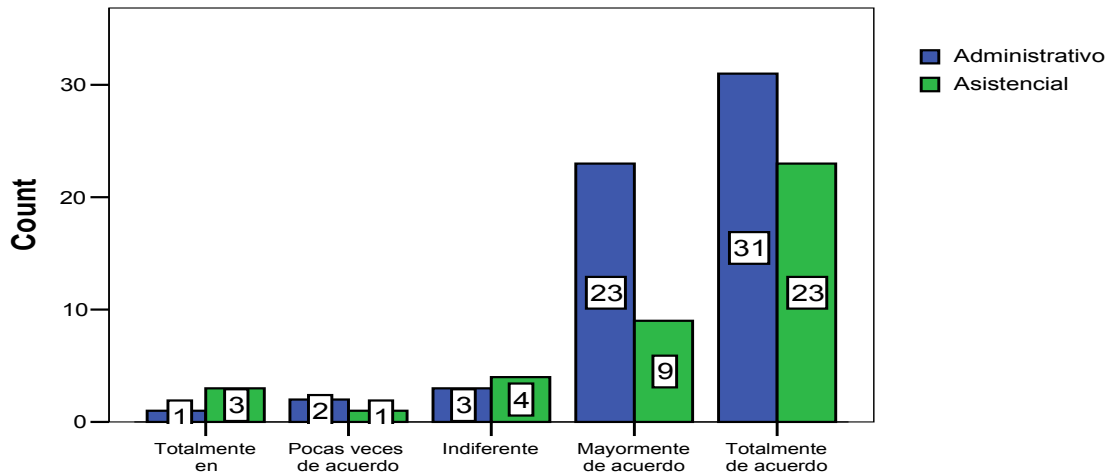
Se me permite ser creativo o innovador en las soluciones de los problemas laborales



CUADRO N° 22: Según la encuesta, (64) servidores afirman que si se les permite ser creativos o innovadores en la solución de los problemas laborales, siendo de mayor incidencia en los administrativos, mientras en la parte asistencial esta situación no se da con mayor frecuencia.

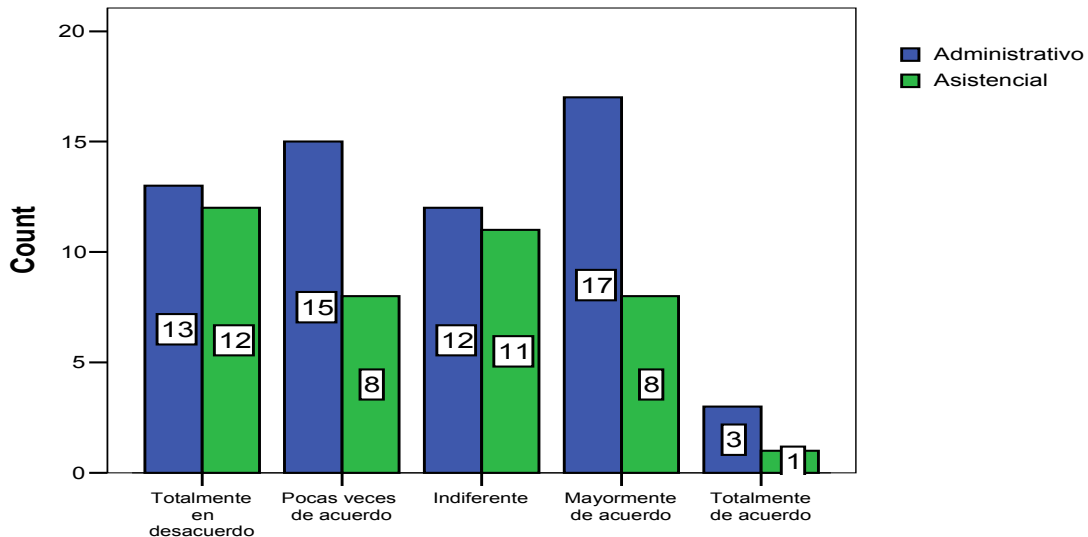


Me siento a gusto de formar parte de la institucion



CUADRO N° 23: La mayoría de los servidores encuestados (86), se muestran a gusto por formar parte de la institución, lo cual demuestra que están identificados y comprometidos con el quehacer institucional.

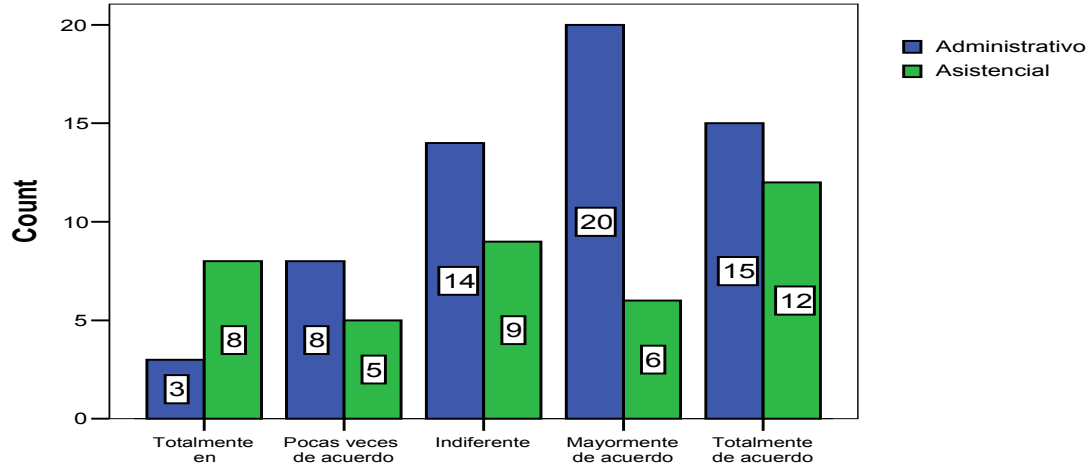
La organizacion de mi establecimiento de salud prevvee los problemas que se presentan



CUADRO N° 24: Del total de los encuestados 48 servidores, manifiestan que la organización no prevé los problemas que se presentan, (23) encuestados se muestran indiferentes frente a la problemática que pudiera presentarse, (29) servidores refieren que la organización si prevé o toma acciones frente a los probables problemas a presentarse.

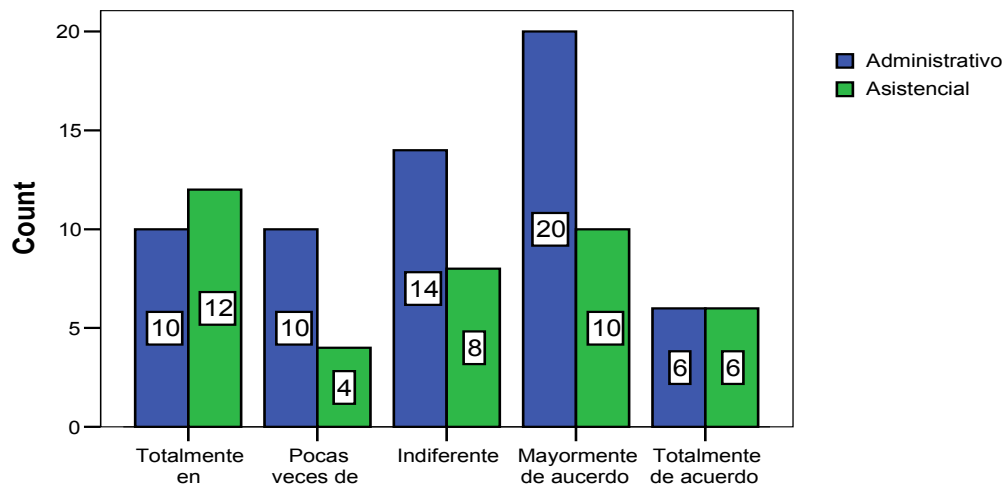


El jefe del servicio supervisa constantemente al personal



CUADRO N° 25: La mayoría (53) servidores refieren que los jefes inmediatos supervisan las labores que el personal viene realizando, esta acción se da mayormente en la parte administrativa, 24 servidores manifiestan que su jefe inmediato no supervisa y si las realiza estas se dan pocas veces. Es oportuno sugerir que los Jefes inmediatos deben tener reuniones de trabajo permanente y programado con participación mayoritaria.

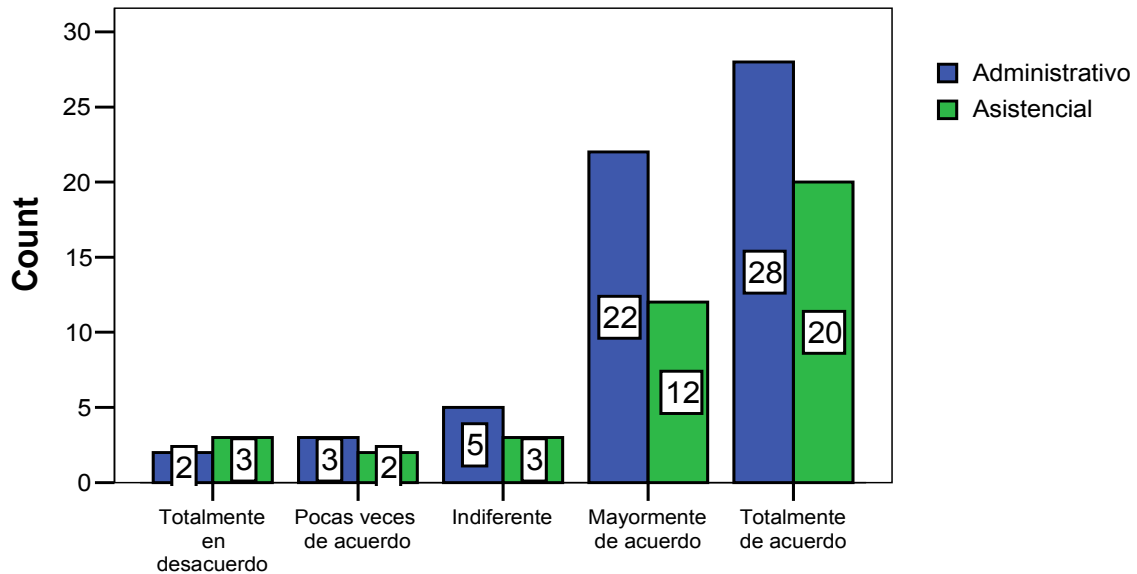
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención



CUADRO N° 26: Frente a esta pregunta, (42) de los encuestados reconocen que existe formas o métodos para evaluar la calidad de atención, mientras (22) de los mismos no tienen conocimiento, (14) de ellos refieren que conocen parcialmente sobre este sistema de evaluación, mientras (22) servidores muestran su indiferencia que probablemente sea por desconocimiento o por falta de involucramiento en la mejora de la calidad de servicio.

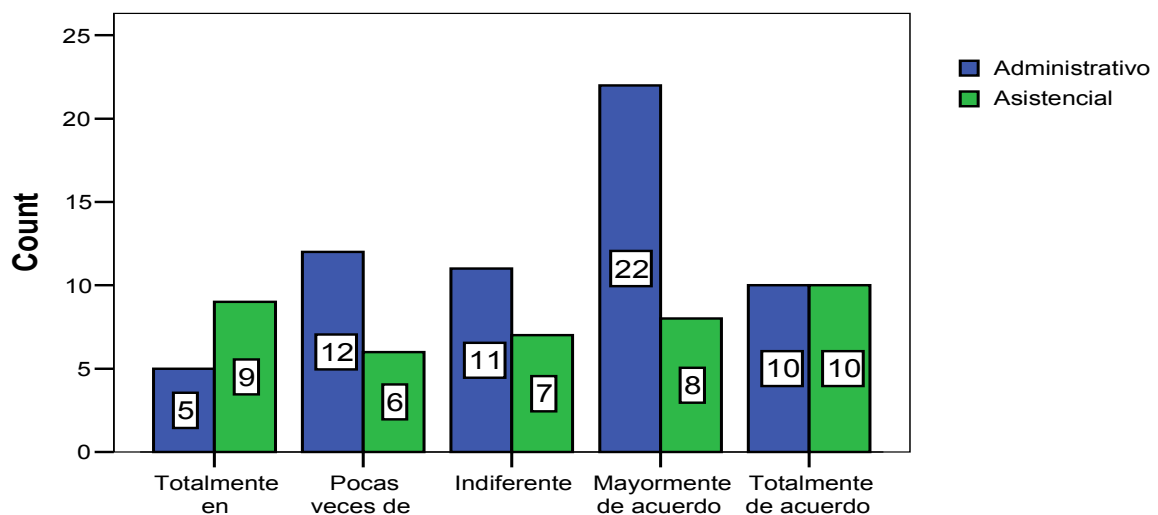


Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi establecimiento



CUADRO N° 27: Según los datos registrados del total de encuestados, (82) de los mismos conocen sus funciones específicas, (5) servidores refieren conocer parcialmente, (5) servidores desconocen sus funciones y (8) de los encuestados se muestran indiferentes.

Me siento bien tratado en mi establecimiento de salud

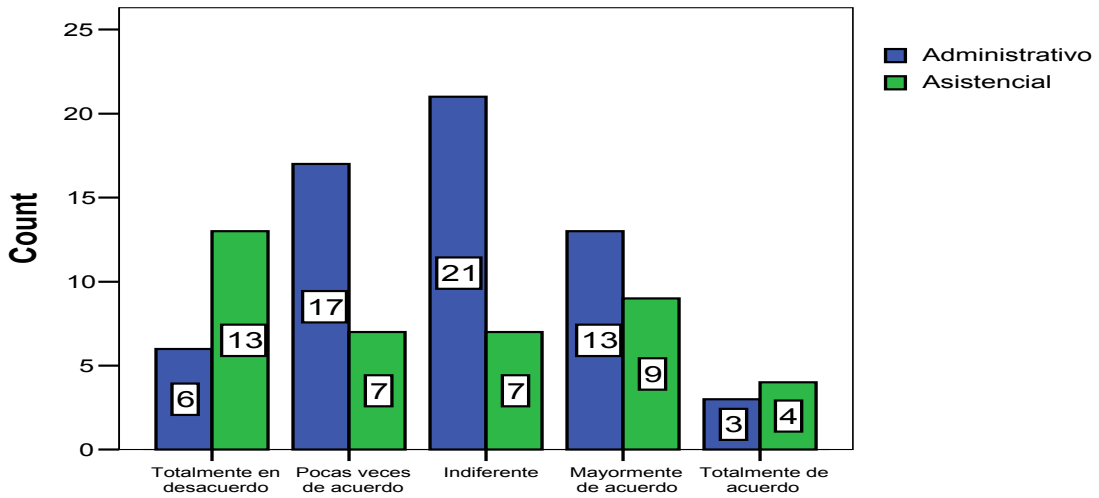


CUADRO N° 28: Según la encuesta se aprecia que (50) servidores refieren haber recibido un buen trato en su centro de trabajo, (18) de los mismos pocas veces ha recibido un adecuado trato y (14) de los encuestados no recibieron un trato adecuado, finalmente, (18) servidores se muestran indiferentes al trato que se le da en el Instituto.



MINISTERIO DE SALUD

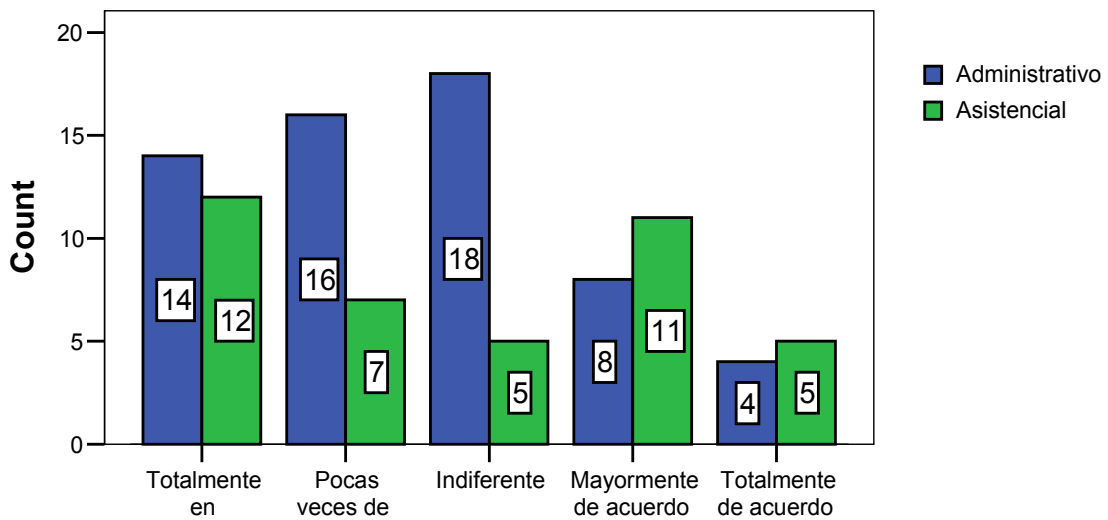
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución



CUADRO N° 29: La opinión de los encuestados son los siguientes:

- (43) servidores expresan que los Directivos pocas veces o casi nunca contribuyen a crear condiciones adecuadas
- (29) de los encuestados refieren sentirse indiferentes.
- (29) Servidores expresan su conformidad con las condiciones creadas.

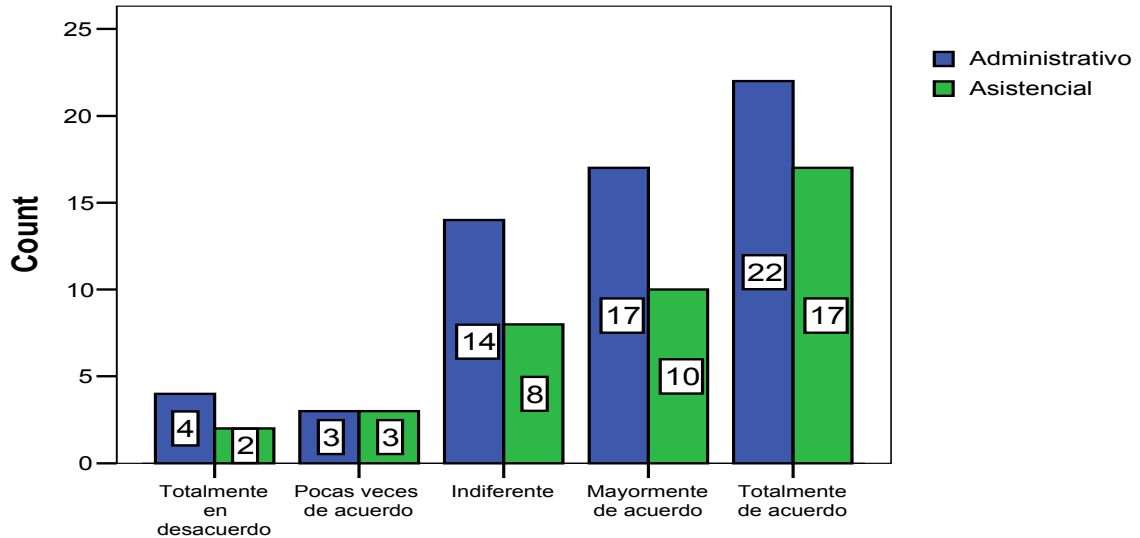
En mi institución participo en la toma de decisiones



CUADRO N° 30: Del total de encuestados, (49) servidores refieren que no intervienen en la toma de decisiones o pocas veces han participado, (23) servidores muestran su indiferencia y (28) de los encuestados opinan que si participó en la toma de decisiones.

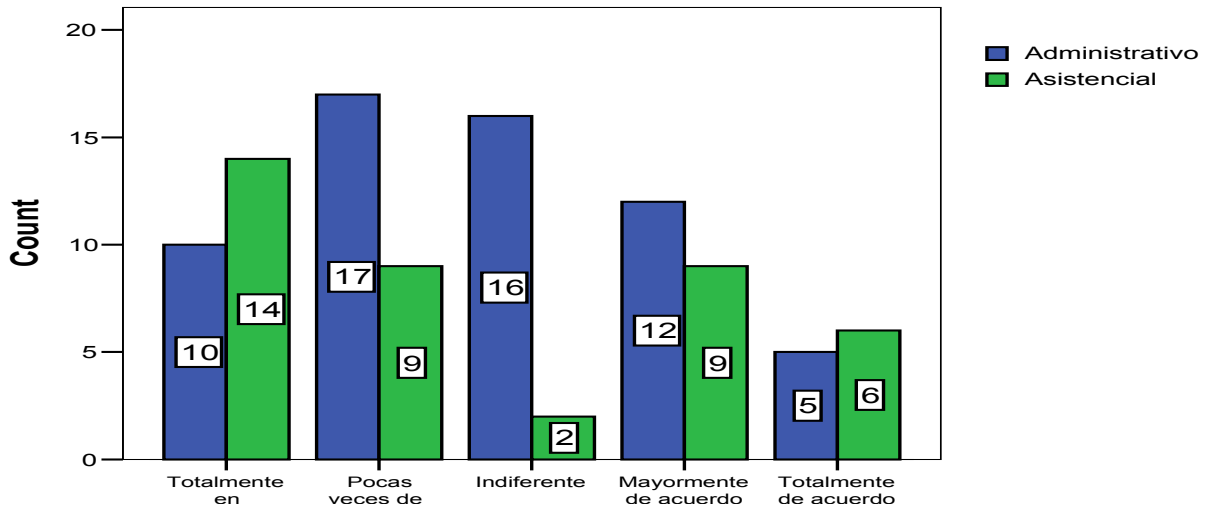


La contribución de mi esfuerzo juega un papel importante en el éxito de mi establecimiento



CUADRO N° 31: (66) servidores entre administrativos y asistenciales manifiestan que su participación juega un papel importante en el desarrollo de la institución, (22) servidores muestran su indiferencia.

La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona

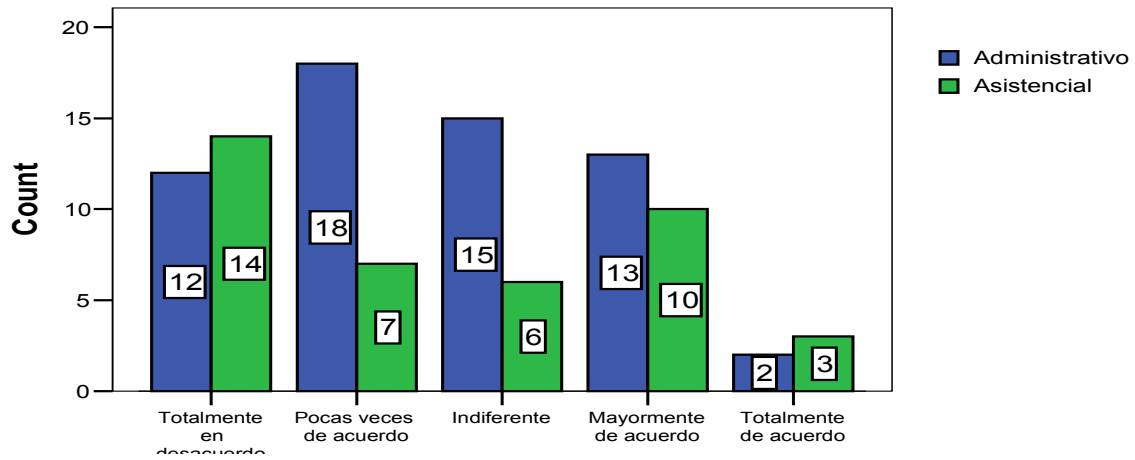


CUADRO N° 32: Del total de encuestados (50) servidores manifiestan que la información de interés común no es oportuno, (32) servidores refieren que en su mayoría la información que se maneja a nivel instituto es oportuna, mientras (18) encuestados se muestran indiferentes a los sucesos.



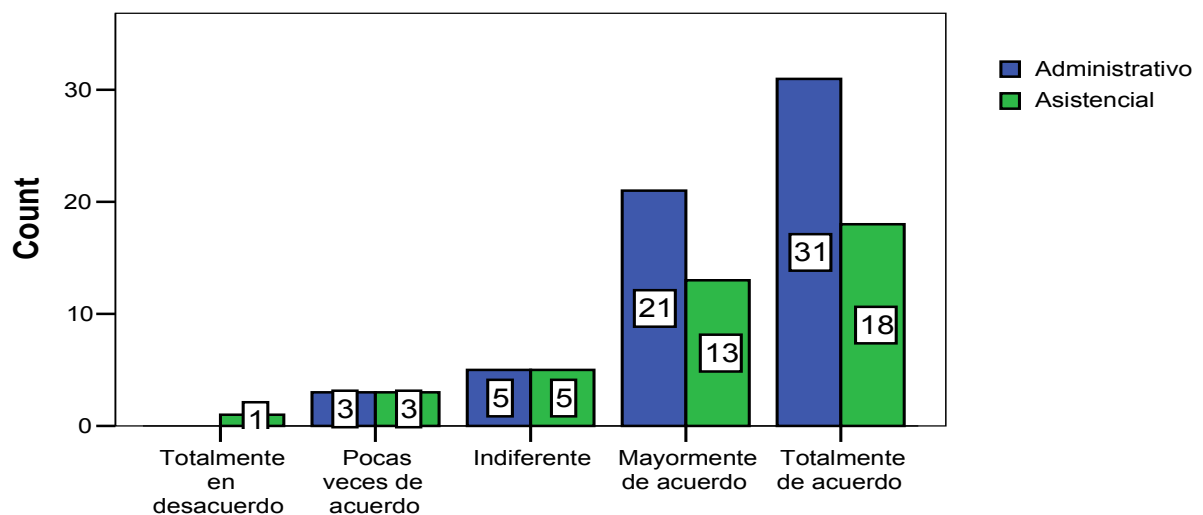
MINISTERIO DE SALUD

Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes



CUADRO N° 33: La mayoría (51) de los encuestados consideran que pocas veces o casi nunca se tienen reuniones de coordinación entre las áreas, mientras (28) servidores consideran que si existe reuniones de coordinación entre las áreas, finalmente (21) encuestados muestran su indiferencia. En necesario implementar equipos de trabajo multidisciplinario con el propósito de establecer tareas en función a los procesos y/o procedimientos tanto en la parte administrativa como asistencial.

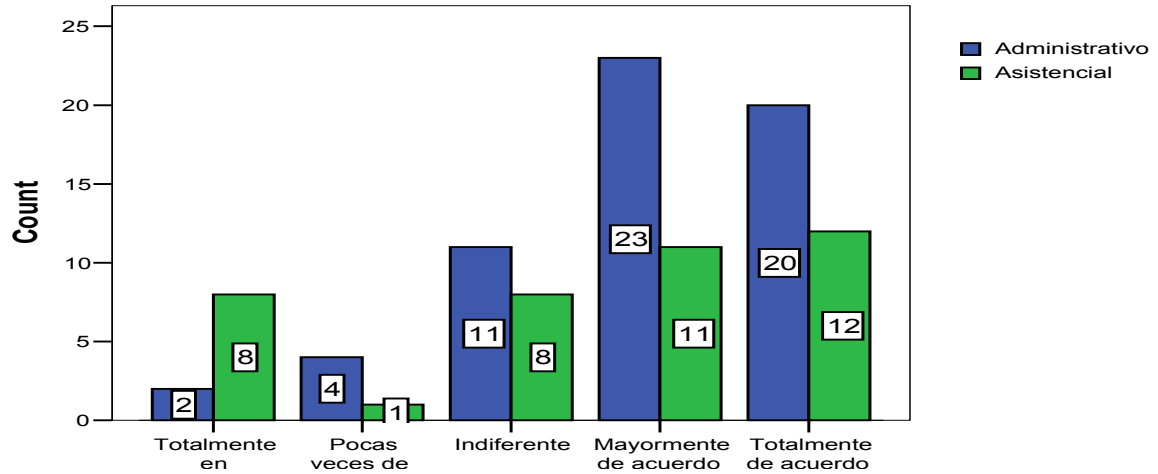
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes



CUADRO N° 34: La mayoría, (83) de los encuestados, afirman que los comunicados que su jefe inmediato emite es de su conocimiento, incide este hecho en la parte administrativa.

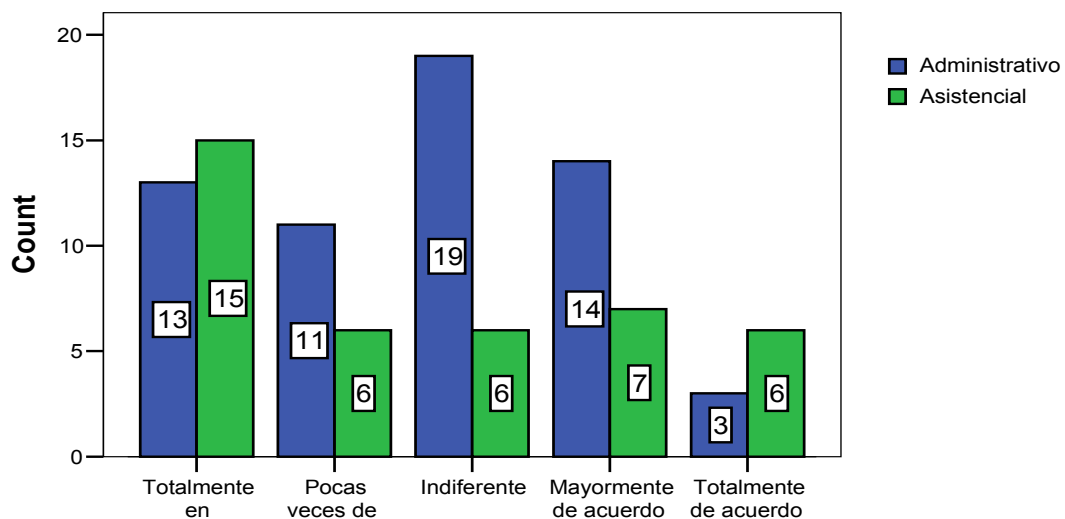


En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga al de los demas miembros



CUADRO N° 35: Según los datos registrados se observa que la mayoría si expresa su punto de vista a pesar de ser contraria a la opinión de los demás.

En mi establecimiento de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada durante el año

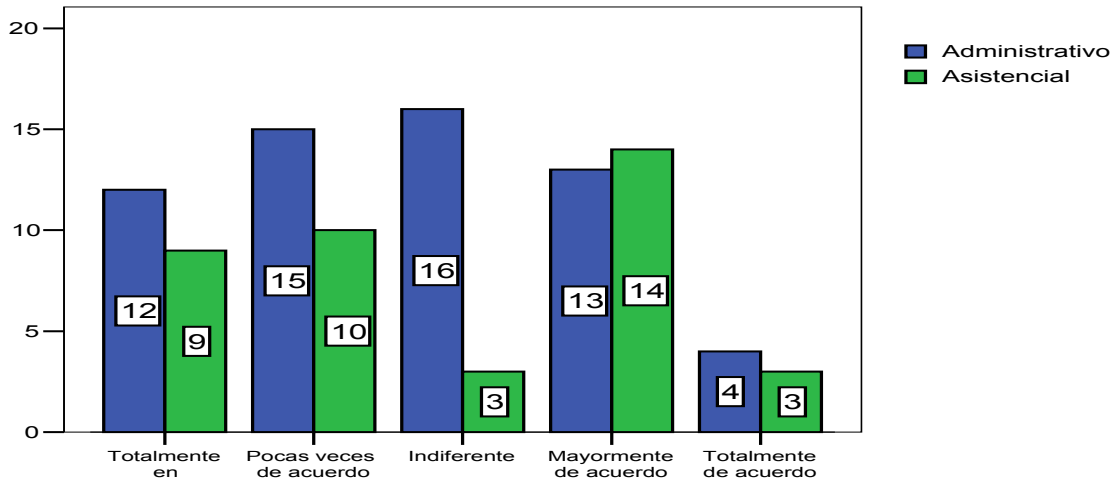


CUADRO N° 36: De total de encuestados (28) de los mismos refieren que no existe un reconocimiento por la labor realizada, (17) de los encuestados expresan que algunas veces les fueron reconocidos su labor diaria, (25) de los servidores expresan su indiferencia, esto es un indicio de desmotivación o insatisfacción por la labor que viene desarrollando, finalmente (30) encuestados refieren haber recibido reconocimiento por la labor que brindó durante el año.



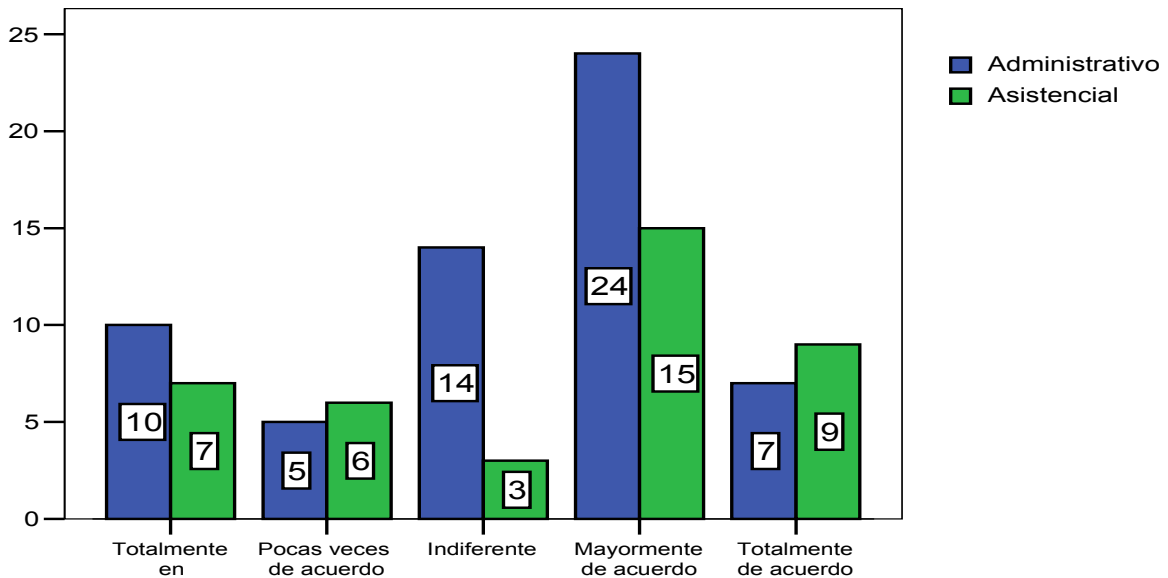
MINISTERIO DE SALUD

Existe un ambiente de orden y organizacion en mi establecimiento de salud



CUADRO N° 37: Respecto a esta pregunta, (46) encuestados refieren que no están de acuerdo y/o está parcialmente de acuerdo con el orden y organización actual, (34) de los mismos expresan que están de acuerdo con el sistema de organización que tiene el Instituto. Cabe señalar que la apreciación mayoritaria es de la parte administrativa.

Mi trabajo es evaluado en forma adecuada

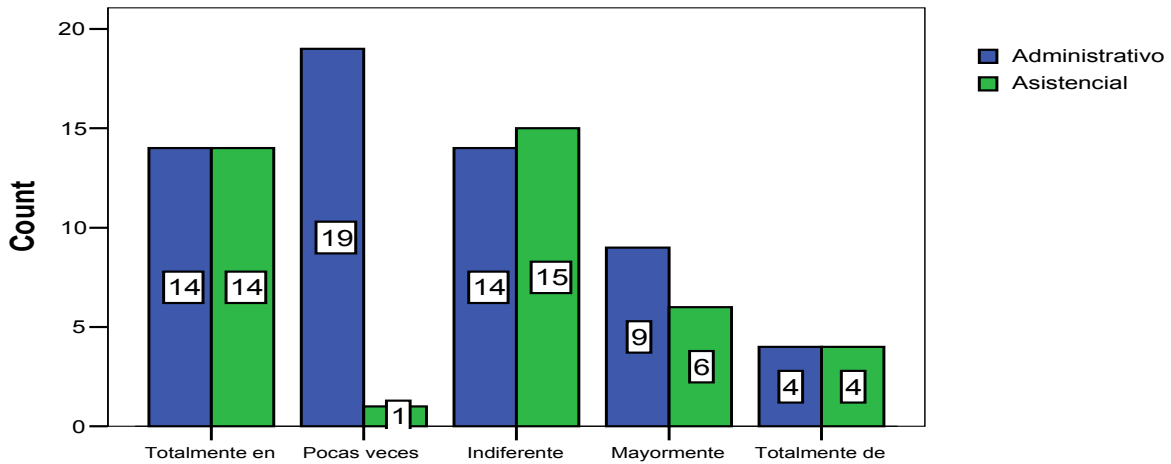


CUADRO N° 38: La mayoría de los encuestados (55), refieren que su trabajo mayormente es evaluado de forma adecuada, mientras (28) servidores manifiestan que pocas veces o casi nunca es evaluado su trabajo de manera adecuada, finalmente (17) servidores expresaron su indiferencia en relación al sistema de evaluación.



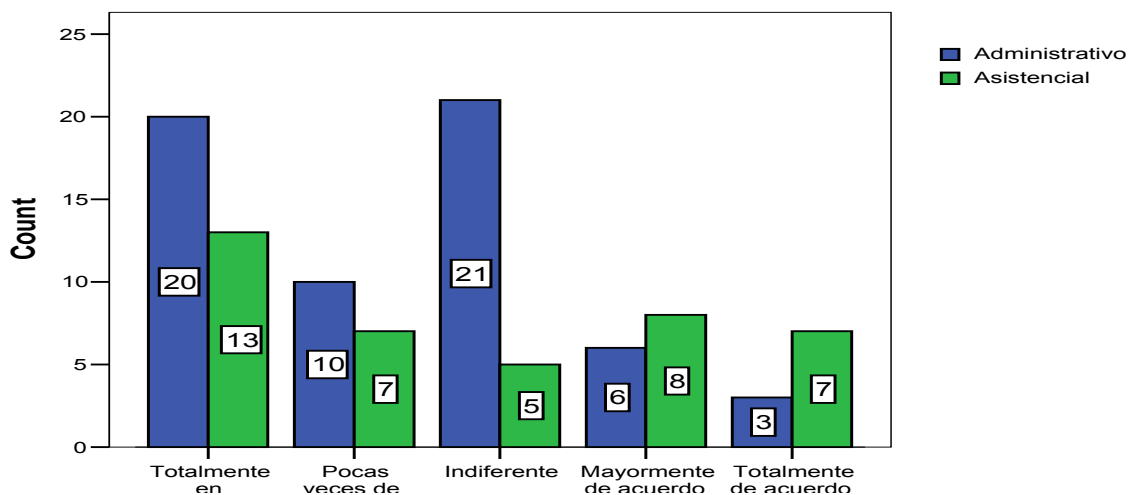
MINISTERIO DE SALUD

Las otras áreas o servicios ayudan a la mía cuando se le necesita



CUADRO N° 39: Del total de los encuestados (48) servidores manifiestan que pocas veces o casi nunca existe un trabajo coordinado entre los(as) integrantes de los servicios en el desarrollo de las actividades, esta escasa interrelación en el trabajo se muestra con mayor frecuencia entre los administrativos, de los encuestados (23) usuarios internos refieren que si existe apoyo mutuo entre los miembros de los servicios, finalmente, (29) encuestados expresaron su indiferencia. Es oportuno sugerir que se implemente los equipos de trabajo en el marco de los manuales de procedimientos administrativos y asistenciales vigentes.

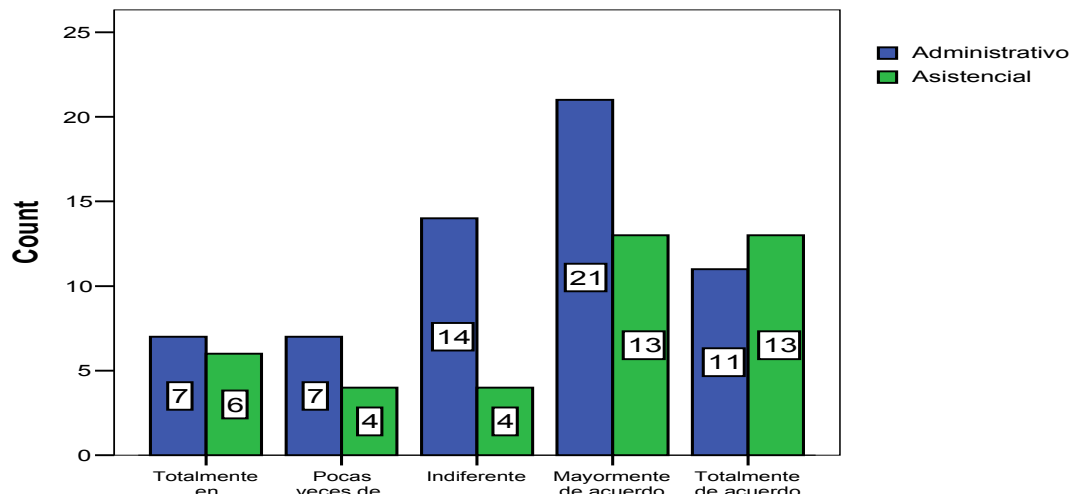
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa



CUADRO N° 40: De los encuestados (33) refieren que los premios y/o reconocimientos no son distribuidos en forma justa, (17) manifiesta que casi siempre dichos reconocimientos no son entregados a las personas que se merecen, (24) de los mismos expresan que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa, mientras (26) de los encuestados en su mayoría administrativos se muestran indiferentes a este tipo de estímulos al trabajador.

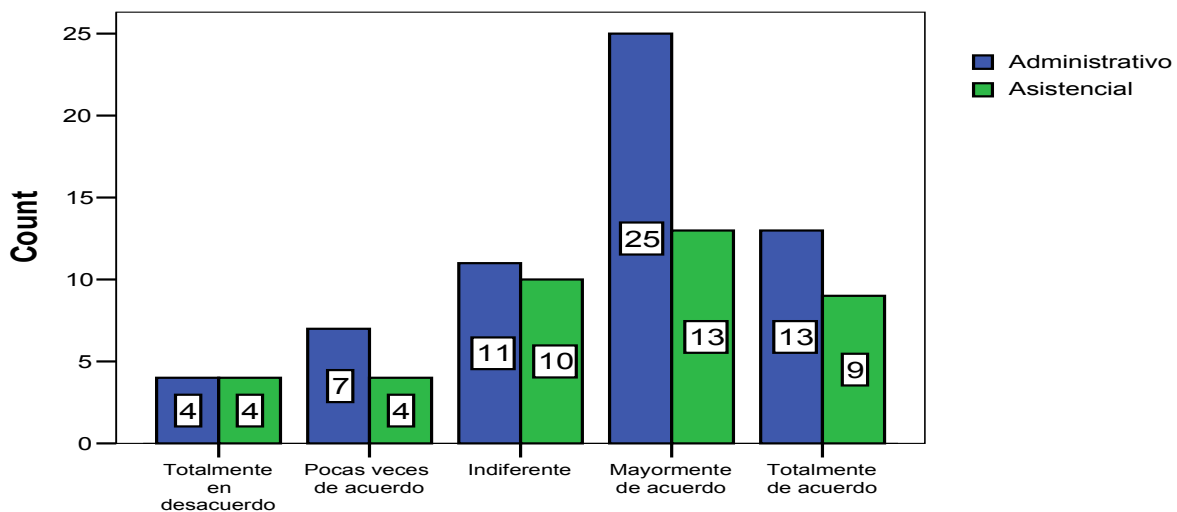


En terminos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo



CUADRO N° 41: Respecto a esta pregunta (58) de los encuestados refieren que se encuentran mayormente o totalmente satisfechos con su ambiente de trabajo, (24) de los mismos refieren que no lo están y (18) usuarios externos en especial los administrativos se sienten indiferentes en relación al ambiente de trabajo.

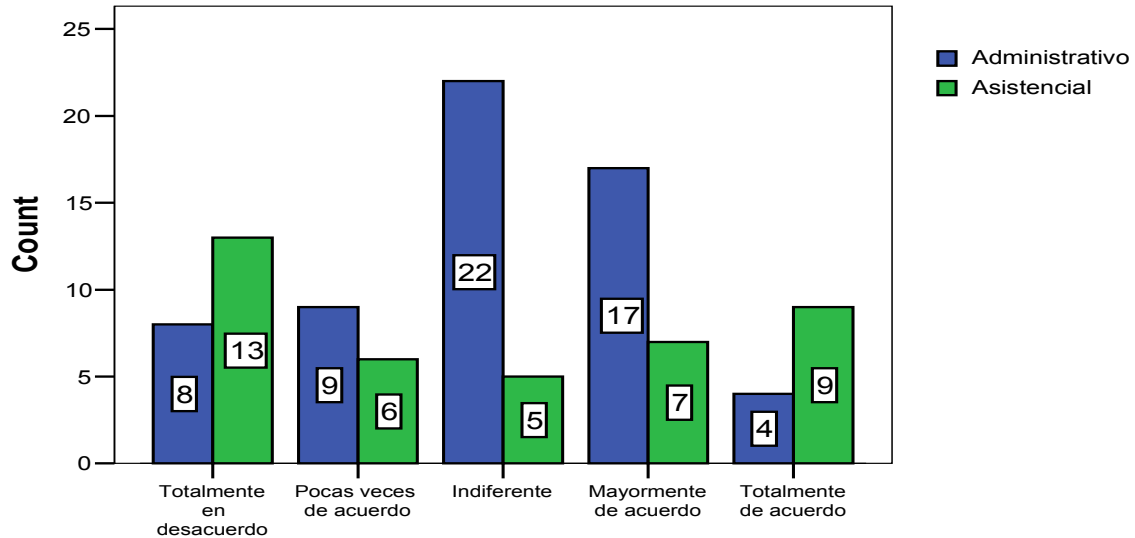
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito



CUADRO N° 42: Frente a esta pregunta (60) encuestados expresaron que podrían contar con el apoyo de sus compañeros de trabajo las veces que se lo requieran, (19) de los mismos manifiestan lo contrario y (21) de los usuarios externos se muestran indiferentes, lo cual demuestra que no están predispuestos a interrelacionar su trabajo y/o evita el trabajo en equipo. Es necesario implementar charlas de motivación y sensibilización y talleres de integración grupal

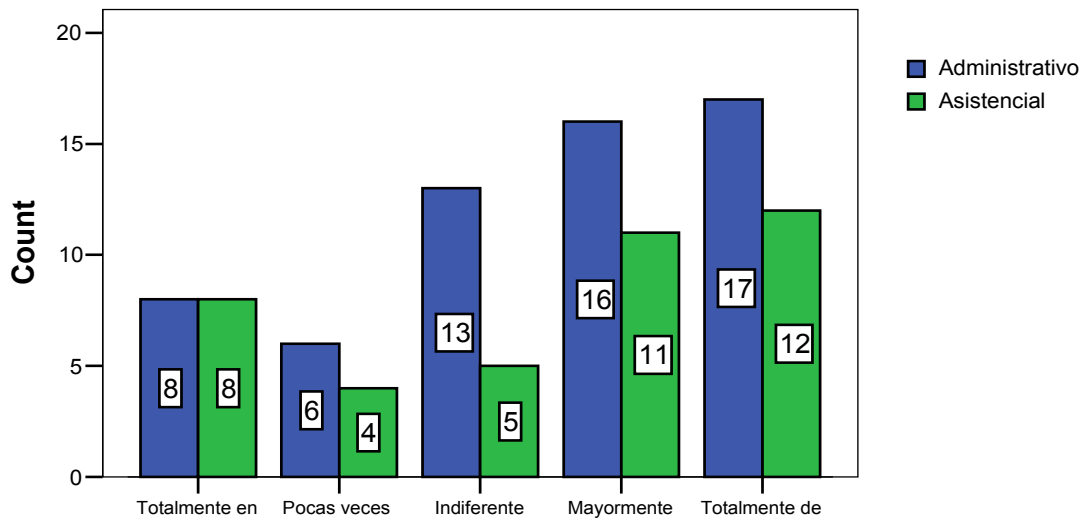


La innovación es característica de nuestra institución



CUADRO N° 43: Del total de encuestados (37) de ellos manifestaron que la innovación es característica de la institución, una cifra similar (36) refiere que la innovación o el cambio no es característica de nuestra institución, finalmente, (27) de los mismos expresaron su indiferencia. Ello merece tomar en cuenta para generar mayor involucramiento y compromiso de los servidores en el desarrollo institucional.

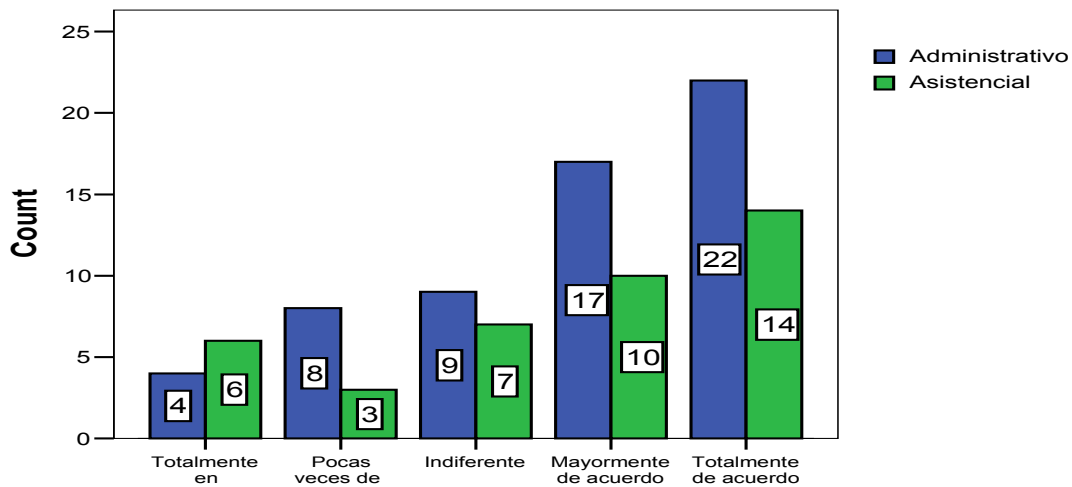
Mi jefe inmediato trata de obtener mas informacion antes de tomar una decision



CUADRO N° 44: En relación al manejo de información para la toma de decisiones (56) encuestados refirieron que sus jefes inmediatos se informan adecuadamente previo a la decisión final, (26) de los mismos manifiestan lo contrario y (18) de los encuestados expresaron su indiferencia al hecho.

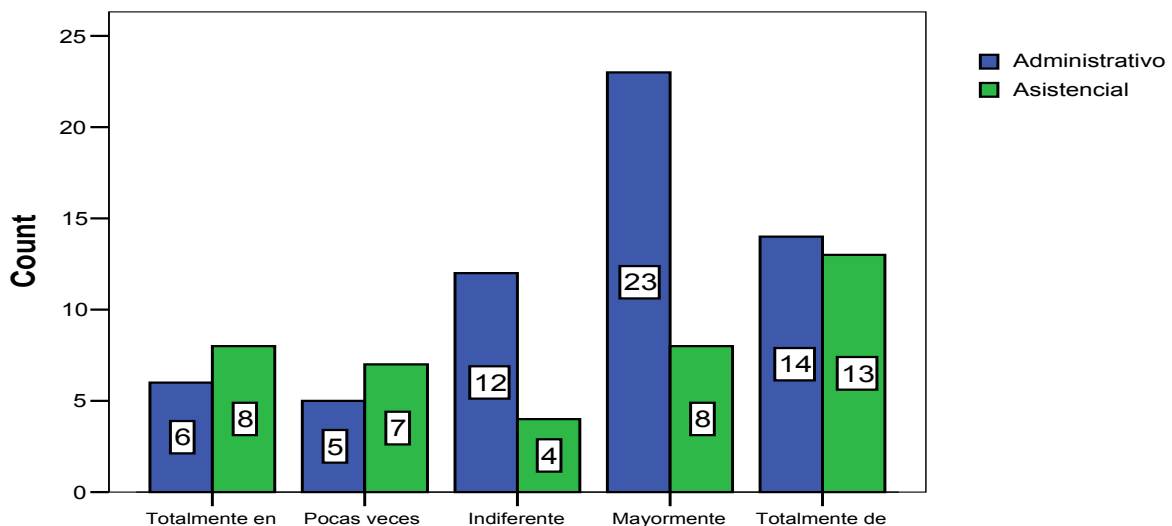


Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos



CUADRO N° 45: La mayoría de los encuestados (63), reconocen que su jefe inmediato les apoya en el desarrollo de sus actividades, incidiendo este tipo de apoyo mas en la parte administrativa, (21) de los mismos expresaron su desacuerdo y (16) de los encuestados mostraron su indiferencia frente a la pregunta.

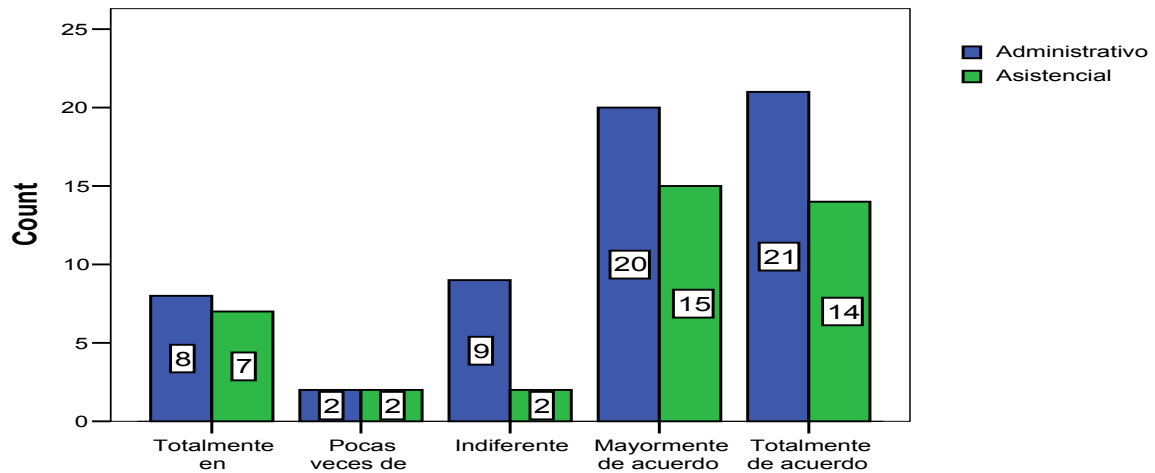
El trabajo que realizo permite que desarrolle al maximo todas las capacidades



CUADRO N° 46: En relación a la pregunta, la mayoría de los encuestados (58), reconocen que el trabajo que realizan les permite desarrollar todas sus potencialidades, mientras (26) de ellos expresan que el trabajo que vienen desarrollando no les permite abarcar más de acuerdo a los conocimientos adquiridos, finalmente(16) de los encuestados se muestran indiferentes.

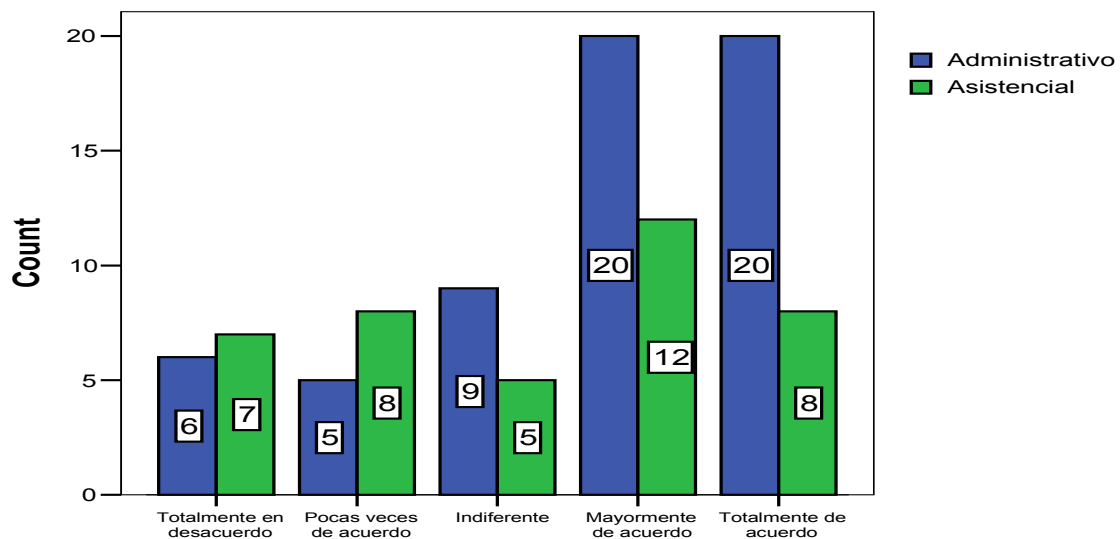


Las tareas que desempeño corresponden a mi función



CUADRO N° 47: La mayoría de los encuestados manifiestan que las tareas que desarrollan les corresponde a la función asignada, (19) de los encuestados expresan que las tareas que desarrollan no están de acuerdo a las funciones encomendadas, y (11) de los mismos se muestran indiferentes. PS.

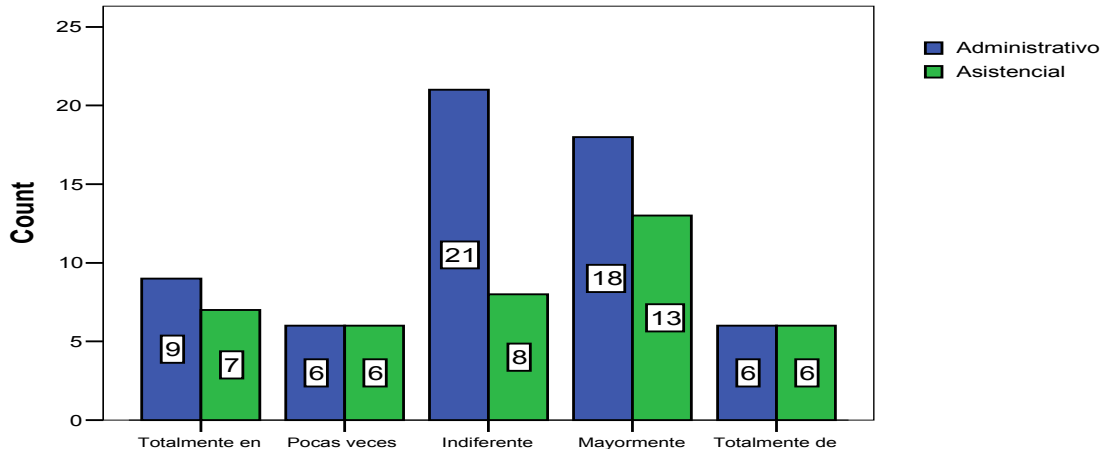
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato



CUADRO N° 48: Del total de encuestados, la mayoría (60) considera que su jefe inmediato valora su trabajo, (26) de los mismos refieren que es lo contrario o pocas veces son valorados y (14) de ellos son indiferentes.

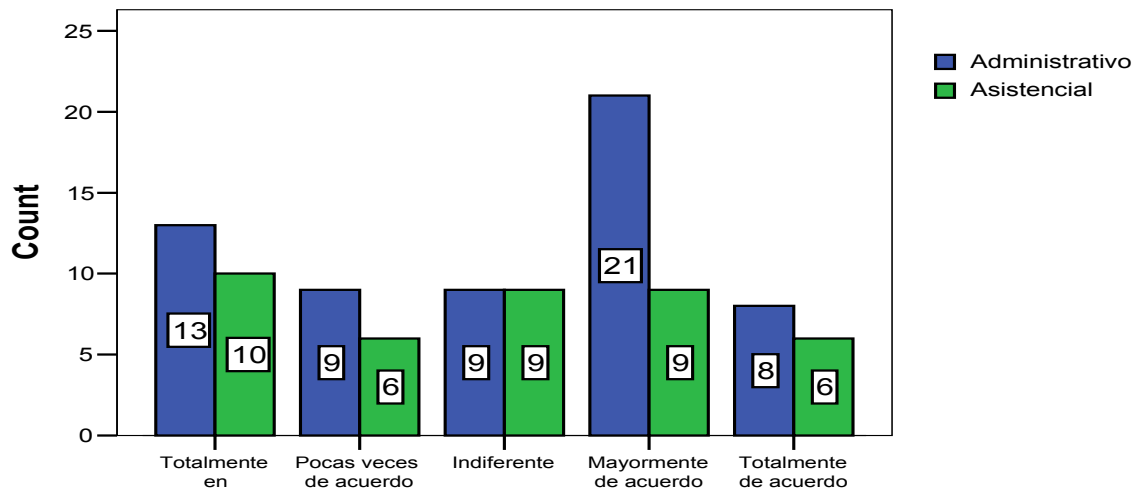


Es facil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas



CUADRO N° 49: La mayoría de los encuestados expresan una respuesta positiva frente a la pregunta, esto se da con mayor frecuencia en la parte administrativa, pero también la diferencia es alta de este grupo respecto a la misma pregunta.

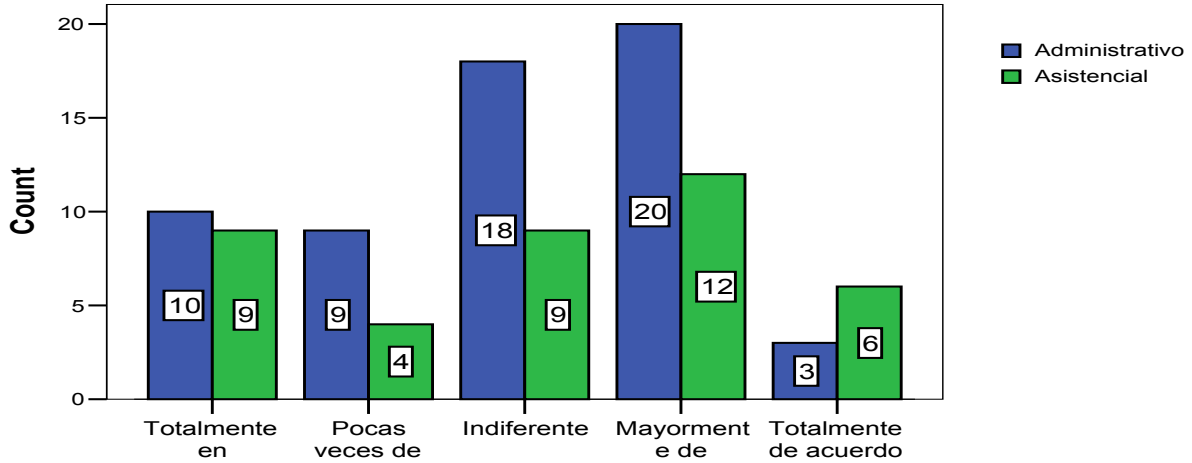
Considero que la distribución fisica de mi area me permite trabajar comodamente y eficientemente



CUADRO N° 50: Del total de encuestados, (44) de ellos respondieron que el ambiente físico asignado para desarrollar su actividad diaria le es cómodo, (38) de ellos expresaron que se sienten incómodos por el ambiente donde desarrollan sus actividades y (18) de los mismos se muestran indiferentes.

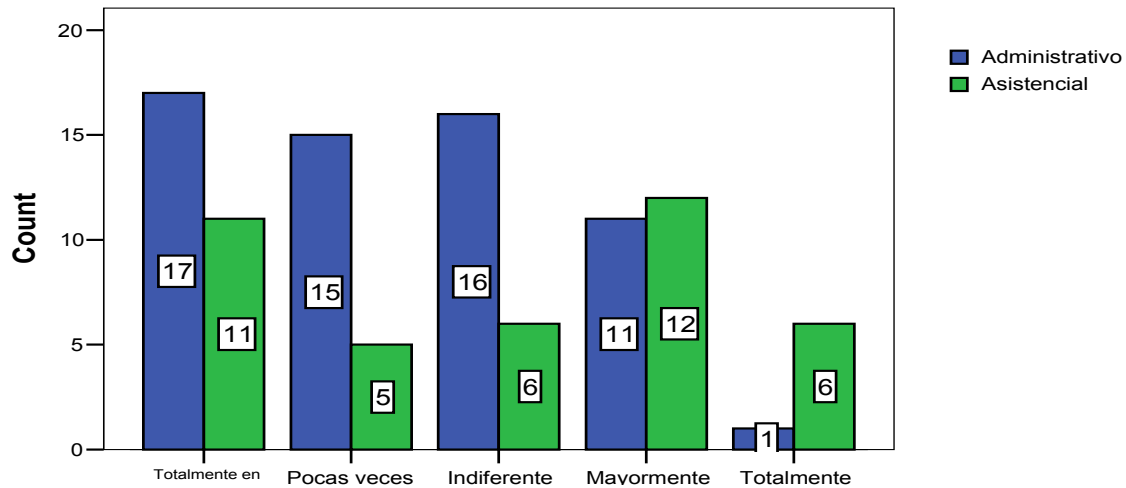


Mi institucion es flexible y se adapta bien a los cambios



CUADRO N° 51: Del total de encuestados (41), respondieron que el Instituto se adapta adecuadamente a los cambios, (32) de ellos refieren que no es flexible tampoco se adaptan al cambio y (27) de los encuestados son indiferentes a la realidad.

Mi remuneracion es adecuada en relacion con el trabajo que realizo



CUADRO N° 52: De los encuestados,(48) de ellos refieren que la remuneración que perciben no está acorde al trabajo que realiza, (30) de los mismos manifiestan que es lo contrario y (22) de los encuestados muestran su indiferencia.