



Resolución Directoral

Lima, 31 de DICIEMBRE de 2019

Visto, el Expediente Nº 19-036594-001 que contiene la Nota Informativa Nº 482-2019-UP/HNHU, solicitando la aprobación del Plan de Evaluación del Clima Organizacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 468-2011/MINSA del 17 de junio de 2011, se aprueba el Documento Técnico: "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V.2", el mismo que tiene por finalidad desarrollar la cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional;

Que, el artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 099-2012/MINSA, señala que el Director General del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene entre otras funciones generales: literal c) Asegurar la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo, literal h) Asegurar la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz y eficiente;

Que, con Memorando Nº 173-2019-OC-HNHU el Presidente del Equipo Técnico para el Estudio del Clima Organizacional hace llegar la propuesta del Plan de Trabajo para su aprobación;

Que, con Memorando Nº 961-2019-OPE/HNHU de fecha 31 de diciembre de 2019, la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico informa que a través de la Nota Informativa Nº 067-219-UPL/OPE/HNHU la Unidad de Planeamiento manifiesta que el Plan de Evaluación del Clima Organizacional se encuentra acorde de manera estructural a los lineamientos planteados, asimismo precisan que el financiamiento dependerá de la disponibilidad presupuestal de la Unidad Ejecutora;

Que, el Plan de Evaluación del Clima Organizacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene por finalidad promover una cultura de calidad en nuestra institución a través de la medición y mejora continua del clima organizacional;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe Nº 1090-2019-OAJ/HNHU;

Con el visado del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De acuerdo a las facultades establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial Nº 099-2012/MINSA;



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan de Evaluación del Clima Organizacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el mismo que como Anexo forma parte de la presente Resolución, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

Artículo 2.- Encargar al Equipo Técnico para el Estudio del Clima Organizacional, la ejecución y seguimiento del Plan de Evaluación del Clima Organizacional, aprobado por el artículo 1 de la presente Resolución.

Artículo 3.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital.



Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Hipólito Unánue"

Dr. Luis W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP N°27423

LWMM/OHACH/mgd
DISTRIBUCIÓN
() Dirección Adjunta
() Ofc. Asesoría Jurídica
() DCI
() DGC
() Of. Comunicaciones
() Archivo.

2019

**HOSPITAL NACIONAL
HIPÓLITO UNANUE**



**PLAN DE EVALUACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DEL HNHU**





MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL
HIPOLITO UNANUE

UNIDAD DE
PERSONAL



HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE

AUTORIDADES

M.C. LUIS WILFREDO MIRANDA MOLINA
Director General

M.C. YUDY MILUSKA ROLDAN CONCHA
Directora Adjunta

Lic. ISABEL LEÓN MARTEL
Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico

M.C. WALTER ESPINOZA CUESTAS
Director Ejecutivo de la Oficina de Administración

EQUIPO TECNICO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Lic. JOHNNY RAMIREZ HEREDIA
Jefe de la Oficina de Comunicaciones

M.C. SILVIA VARGAS CHUGO
Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad

M.C. WILLIAM AGUILAR RIVERA
Médico Psiquiatra

Lic. EDER DIÓGENES ALDZABAL TELLO
Jefe de la Unidad de Personal





ÍNDICE

I.	Introducción.....	4
II.	Base Legal.....	5
III.	Finalidad.....	6
IV.	Objetivos.....	6
V.	Ámbito de aplicación.....	6
VI.	Contenido.....	7
	6.1. Definiciones operativas.....	7
	6.2. Variables del clima organizacional.....	7
	6.3. Dimensiones del clima organizacional.....	8
	6.4. Metodología.....	10
	6.5. Cronograma de actividades.....	12
	6.6. Responsabilidades.....	15
	6.7. Presupuesto.....	15
VII.	Anexo.....	16
	Anexo 01: Cuestionario de clima organizacional.	





PLAN DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2019

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA que aprueba la “Metodología para el estudio del clima organizacional”, se proporciona una herramienta metodológica para la medición y la intervención de la mejora del clima organizacional en los establecimientos de salud, a fin de garantizar la cultura de la calidad de éstos.

Por su parte, la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos” y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna”, considera como importante la gestión de la cultura organizacional con la finalidad de ayudar a los miembros de la organización a identificarse con los objetivos estratégicos, valores y comportamientos deseados; facilitando la cohesión del grupo, el compromiso y el logro de los objetivos organizacionales.

En vista de los documentos técnicos establecidos por el **MINSA** y **SERVIR**, la Unidad de Personal, a través del Área de Clima Organizacional, presenta el plan de trabajo para evaluar el clima organizacional, a fin de 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.





II. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud" y sus modificatorias.
- Ley N° 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública".
- Ley N° 30057, "Ley del Servicio Civil y su Reglamento General, aprobado mediante Decreto Supremo N°040-2014-PCM.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
- Decreto Legislativo N° 1023, Ley que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, Formalizan la aprobación de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/ GDSRH- "Normas para Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- 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 los documentos Técnicos de "Metodología para el estudio de Clima Organizacional".
- Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unánue.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, Formalizan la aprobación de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/ GDSRH- "Normas para Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N°150-2017-SERVIR-PE, que mediante el Informe Técnico N° 202-2017-SERVIR/GDSRH la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos propone la aprobación de la Guía para la gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.





III. FINALIDAD

Promover una cultura de calidad en nuestra institución a través de la medición y mejora continua del clima organizacional.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Evaluar y analizar las principales características del clima organizacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Objetivos específicos:

- Describir y analizar cada una de las dimensiones del Clima Organizacional (comunicación, confort, estructura, identidad, innovación, etc.) en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Implementar acciones de mejora continua en base al diagnóstico obtenido de la aplicación del cuestionario.
- Sensibilizar en el personal de nuestra institución la importancia de contar con un diagnóstico del clima organizacional y las estrategias de intervención para su mejoramiento.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación en las todas unidades orgánicas y funcionales del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el cual comprende a todos los trabajadores nombrados y CAS de la institución.





VI. CONTENIDO

6.1. Definiciones operativas

- **Clima Organizacional¹:** Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.
- **Cultura Organizacional:** Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Es un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras.
- **Acciones de Mejora²:** Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.
- **Acciones correctivas:** Actividades que se realizan después de haber encontrado deficiencias en los procesos de la organización encaminadas a mejorarlos.
- **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.

6.2. Variables del Clima Organizacional

a) Potencial Humano:

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

b) Diseño Organizacional:

¹ Los conceptos clima y cultura organizacional fueron tomados de la documento técnico de "Metodología para el estudio de Clima Organizacional".

² Los conceptos acciones de mejora, acciones correctivas y proyecto de mejora fueron tomadas de la Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora.





Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

c) Cultura de la Organización:

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

6.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Las 11 dimensiones a ser evaluadas:

1. **Comunicación:** Esta dimensión 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.
2. **Conflicto y cooperación:** Se refiere al nivel de colaboración 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.
3. **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
4. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre e informal.
5. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y 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.





6. **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, depende de muchas condiciones que existan en el medio social como valores, normas, procedimientos, además es coyuntural.
8. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
9. **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o sanción, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue o sancione, si no se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
10. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
11. **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. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.





Tabla N° 1: Variables y dimensiones del clima organizacional

Variables	Dimensiones
Potencial Humano	Liderazgo
	Innovación
	Recompensa
	Confort
Diseño Organizacional	Estructura
	Toma de decisiones
	Comunicación organizacional
	Remuneración
Cultura de la organización	Identidad
	Conflicto y cooperación
	Motivación

Fuente: Documento Técnico de "Metodología para el estudio de Clima Organizacional", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA.

6.4. Metodología

6.4.1. De la recolección de información:

El Área de Clima Organizacional de la Unidad de Personal realizará la aplicación de los cuestionarios.

a) El cuestionario:

El instrumento consta de 34 enunciados, los cuales pertenecen a una dimensión del clima organizacional.

Para las respuestas se usará la escala de Rensis Likert.





VARIABLES	DIMENSIONES	ENUNCIADOS
Cultura organizacional	Conflicto y Cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.
		Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.
	Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.
		Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.
	Identidad	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.
		Estoy comprometido con mi organización de salud.
Diseño organizacional	Toma de decisiones	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.
		Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.
	Remuneración	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.
		En mi organización participo en la toma de decisiones.
	Estructura	Mi salario y beneficios son razonables.
		Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.
Comunicación organizacional	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	
	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	
Potencial Humano	Innovación	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.
		Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.
	Liderazgo	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.
		La innovación es característica de nuestra organización.
	Recompensa	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.
		Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.
Confort	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	
	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	
		Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.
		Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.
		Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.
		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.
		En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.
		La limpieza de los ambientes es adecuada.





b) La muestra:

El cuestionario será aplicado al personal nombrado y bajo la modalidad de CAS que labora actualmente en la institución, aplicando el estudio al 40% de 2,0135 trabajadores, lo que resulto un total de 854 encuestas.

➤ Criterios de inclusión:

- Trabajador con tiempo mayor a 3 meses de permanencia en el trabajo
- Trabajadores de todas las oficinas, departamentos, servicios, unidades y áreas (Asistenciales y administrativos).
- Todo trabajador que cumple con el criterio anterior y se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.

➤ Criterios de exclusión:

- Personal con menos de 3 meses de permanencia en el HNHU.
- Personal que se encuentra de licencia, destaque, rotaciones y capacitaciones externas.
-

c) Periodo de aplicación:

La aplicación de la encuesta se realizó a partir del mes de Diciembre 2018 a Marzo del 2019. (Fuente: Unidad de Personal).

6.4.2. Del procesamiento y la difusión de los resultados:

Culminado el proceso de aplicación de los cuestionarios, el Área de Clima Organizacional de la Unidad de Personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue realizará el informe respectivo, el cual tendrá como contenido los resultados obtenidos y el respectivo análisis. Asimismo, los problemas identificados serán enfocados como **“oportunidades de mejora”**.

En cuanto a la difusión, el equipo del Área de Clima Organizacional remitirá el informe al jefe de la Unidad de personal y este Dirección General. Inmediatamente, se deberá realizar las acciones de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos.



6.5. Cronograma de actividades





CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESPONSABLE	J	J	A	S	O	N	D	
<p>Evaluar y analizar las principales características del clima organizacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue.</p>	<p>Describir y analizar cada una de las dimensiones del Clima Organizacional (comunicación, confort, estructura, identidad, innovación, etc.) en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.</p>	Elaboración del Plan de Clima Organizacional HNHU	Documento	01	Área de Clima Organizacional	X							
		Aprobación del Plan de Clima Organizacional HNHU	Documento	01	Equipo de Trabajo							X	
		Elaborar listado actualizado del total de los trabajadores.	Plantilla excel	01	Área de Clima Organizacional							X	
		Procesamiento de datos obtenidos del estudio de Clima Organizacional.	Informe	01	Área de Clima Organizacional							X	
		Elaboración de informe de resultados de Clima Organizacional.	Informe	01	Unidad de Personal y Equipo Técnico							X	X



MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE

UNIDAD DE PERSONAL



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESPONSABLE	J	J	A	S	O	N	D	
Evaluar y analizar las principales características del clima organizacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue.	Implementar acciones de mejora continua en base al diagnóstico obtenido de la aplicación del cuestionario.	Plan de Comunicación Interna.	Documento	01	Área de Clima Organizacional							X	
		Capacitación y entrenamiento de liderazgo, dirigido a los jefes de departamentos y servicios.	Taller	02	Dirección Administrativa Unidad de Personal Área de Clima Organizacional								X
		Desarrollar actividades recreativas entre las diferentes áreas, fuera del horario de trabajo.	Actividad deportiva	01	Unidad de Personal		X						
	Sensibilizar en el personal de nuestra institución la importancia de contar con un diagnóstico del clima organizacional y las estrategias de intervención para su mejoramiento.	Plan de trabajo de estímulo y reconocimiento.	Informe	01	Dirección Administrativa Unidad de Personal Área de Clima Organizacional								X

6.6. Responsabilidades

- **Dirección Ejecutiva de Administración**, compromiso con la disponibilidad presupuestaria, con la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y con el Área de Logística para el cumplimiento de las actividades relacionadas al clima organizacional.
- **Unidad de Personal**, compromiso con las áreas de Bienestar de Personal, Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo, Capacitación, Control de Asistencia y con todos los departamentos y/o servicios.
- **Área de Clima Organizacional**, trabajar estrategias de comunicación interna que conlleven a la mejora del clima organizacional, comunicar, difundir y motivar a los trabajadores a través de los canales de comunicación (correo electrónico, intranet, mural interno, reuniones, revista o boletín informativo, buzón de sugerencias, mensajes de texto).

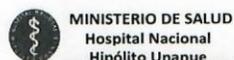
6.7. Presupuesto

El presupuesto para la ejecución del Plan de Clima Organizacional 2019, deberá ser coordinado directamente con la Jefatura de Personal, Dirección Ejecutiva de Administración y Planeamiento Estratégico.

VII. ANEXO

- **Anexo 01:** Cuestionario de clima organizacional.





CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2018

Departamento u oficina en la que labora:

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino Edad:

Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial

Profesión:

Condición: (1) **Nombrado** (2) **CAS**

Tiempo trabajando en la institución:

Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente mente	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 corresponde 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
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.	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

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

