



H O S P I T A L  
Carlos Lanfranco La Hoz

N° 080-03/2024-DE-HCLLH/MINSA



## Resolución Directoral

Puente Piedra, 27 de marzo de 2024.

### VISTO:

El Informe N° 01 – 01 – 2024 – ETRHyS – CyCO – UP – HCLLH – MINSA, de fecha 31 de enero del 2024, la Nota Informativa N° 102 – 02 – 2024 – UP – ETRHyS – HCLLH/MINSA, de fecha 01 de febrero del 2024, el Memorándum N° 194 – 03 – 2024 – UP – HCLLH/MINSA, de fecha 13 de marzo del 2024, el Proveído N° 078 – 03 – 2024 – OPE – HCLLH/MINSA, con fecha 15 de marzo del 2024, el Informe Técnico N° 08 – 03 – 2024 – OPE – HCLLH/MINSA, de fecha 15 de marzo del 2024, Nota Informativa N° 117-03/2024-AJ-HCLLH/MINSA, de fecha 26 de marzo del 2024, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud N° 26842, establece que la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y por lo tanto de responsabilidad del Estado.

Que, el Decreto Legislativo N° 1023, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en su artículo 2° señala que dicho Sistema es el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos;

Que, el artículo 6° de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece que las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades públicas, o las que hagan sus veces, constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de recursos humanos; asimismo, el artículo 3 del Reglamento General de la citada Ley, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, establece que el Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, es aquel que comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores en torno a las políticas y prácticas de personal; el cual considera a cinco procesos, siendo uno de ellos el proceso de Cultura y Clima Organizacional;



Que, de conformidad con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE se formalizó la aprobación de la Directiva N° 002-2014- SERVIR-GDSRH, la cual establece en el literal d) del sub numeral 6.1.7 del numeral 6 que este proceso comprende la Gestión de Cultura Organizacional: Representa la forma característica de pensar y hacer las cosas en una entidad y el Clima Organizacional: Orientado a mantener o mejorar la percepción colectiva de satisfacción de los servidores civiles sobre el ambiente de trabajo.

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR/PE, se aprueba la "Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y clima Organizacional" del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, cuyo objetivo es establecer los criterios y brindar instrucciones para que las entidades públicas gestionen el proceso de Cultura y Clima Organizacional que forma parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

Que mediante Informe N° 01 – 01 – 2024 – ETRHyS – CyCO – UP – HCLLH – MINSA, de fecha 31 de enero del 2024, la Responsable del Área de Cultura y Clima Organizacional, se dirige a la Jefa de Equipo de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, para solicitar la aprobación del Plan Anual de Cultura y Clima Organizacional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2024.

Que mediante Nota Informativa N° 102 – 02 – 2024 – UP – ETRHyS – HCLLH/MINSA, de fecha 01 de febrero del 2024, la Jefa de la Unidad de Personal, se dirige a la Oficina de Administración para solicitar la revisión y aprobación del Plan Anual de Cultura y Clima Organizacional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2024.

Que mediante Memorándum N° 194 – 03 – 2024 – UP – HCLLH/MINSA, de fecha 13 de marzo del 2024, el Jefe de la Unidad de Personal, se dirige a la Oficina de Planeamiento Estratégico, para derivar el expediente y dar trámite a la aprobación del Plan Anual de Cultura y Clima Organizacional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2024.

Que mediante el Proveído N° 078 – 03 – 2024 – OPE – HCLLH/MINSA, con fecha 15 de marzo del 2024, el Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico hace suyo en todos sus extremos el Informe Técnico N° 08 – 03 – 2024 – OPE – HCLLH/MINSA, de fecha 15 de marzo del 2024, con el que la Coordinadora del Equipo de Planeamiento de la Oficina de Planeamiento Estratégico de la entidad emite opinión favorable para la aprobación del Plan Anual de Cultura y Clima Organizacional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2024.

Estando a lo solicitado por la Jefatura de la Unidad de Personal, lo propuesto por la Responsable del Área de Cultura y Clima Organizacional, y lo opinado por la Asesoría Jurídica con la Nota Informativa N° 117-03/2024-AJ-HCLLH/MINSA, y;

Con las visaciones del Jefe de la Unidad de Personal y el Asesor Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil; su Reglamento General, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM; el Decreto Legislativo N° 1023 que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, y sus modificatorias; el Reglamento de Organización y Funciones del "Hospital Carlos





H O S P I T A L  
Carlos Lanfranco La Hoz

N° 080-03/2024-DE-HCLLH/MINSA



## Resolución Directoral

Lanfranco La Hoz"; aprobado por Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA, la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE; y la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE.

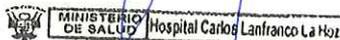
### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Plan Anual de Cultura y Clima Organizacional 2024 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER** que la Oficina de Personal efectúe las acciones que correspondan para la implementación de las actividades programadas en el plan aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que el responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE**



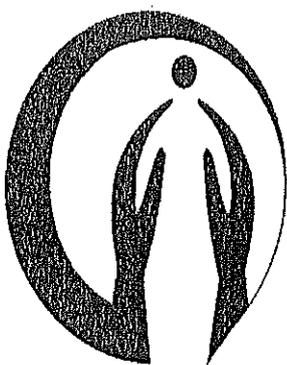
MC. Willy Gabriel De La Cruz López  
CMP. 055290 RNE. 041777  
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

**WGDCL/BVM**

C.c.:

- Unidad de Personal.
- Asesoría Jurídica.
- Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Archivo.





H O S P I T A L  
Carlos Lanfranco La Hoz

**PLAN ANUAL DE CULTURA Y  
CLIMA ORGANIZACIONAL  
2024**



## ÍNDICE

I. INTRODUCCION	3
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVOS	3
IV. BASE LEGAL	4
V. AMBITO DE APLICACIÓN	5
VI. ORGANIGRAMA FUNCIONAL	5
VII. RECURSOS	7
VIII. CONTENIDO DEL PLAN	7
8.1 definiciones operativas	7
8.2 Análisis situación actual	7
8.3 Actividades por objetivos	10
IX. ESTRATEGIAS DE TRABAJO	10
X. INDICADORES	11
XI. RESPONSABLES	11
XII. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	12
XIII. ANEXOS	14





## I. INTRODUCCION

El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz considera que el talento humano constituye el capital más importante para fortalecer y optimizar el desarrollo de su gestión institucional, así como el logro de sus objetivos y metas institucionales. Por tanto, el promover el desarrollo de una Cultura Organizacional de calidad y la mejora continua del Clima Laboral entre sus servidores(as), constituye un importante factor estratégico de gestión.

En ese sentido, el proceso de Cultura y Clima organizacional, tiene el propósito de ayudar a los(as) servidores(as) que laboran en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz a identificarse con los propósitos estratégicos, valores y comportamientos deseados, facilitando la integración y cohesión del grupo, el compromiso y el logro de los objetivos institucionales, así como, el de promover un ambiente de trabajo agradable que permita desarrollar el potencial de nuestros servidores(as), incrementando su motivación e impactando positivamente en los resultados de su productividad.

Asimismo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, tiene entre sus objetivos generar un cambio de perspectiva en la gestión tradicional de los recursos humanos en las entidades públicas, al tener un alto impacto en el modelo de Cultura y Clima Organizacional, la percepción del medio de trabajo y el entorno influyen en forma directa en el comportamiento del individuo.

Por lo tanto, el Plan anual de Cultura y Clima Organizacional 2024, está orientado a lograr que los servidores(as) se sientan parte importante de la entidad, que compartan y vivan la misma cultura organizacional, que fortalezcan lazos y compromisos para realizar de manera óptima sus funciones y de esta manera contribuir con los objetivos institucionales.

Para el cumplimiento de la gestión del proceso de Cultura y Clima Organizacional, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, a través de la Alta Dirección, impulsará el compromiso de colaborar y respaldar la gestión que realice la Unidad de Personal, durante las acciones de fomento de la cultura y clima organizacional

## II. FINALIDAD

Impulsar el desarrollo de una cultura basada en valores y el adecuado clima laboral, el cual genere compromiso e identificación con los objetivos institucionales.



### III. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General:

- Fortalecer la cultura y clima organizacional basada en valores y actividades motivacionales que promueva en los(as) servidores(as) el compromiso e identificación institucional que se evidencie en una mejora en la percepción de satisfacción.

#### 3.2 Objetivo Específicos:

- Desarrollar la cultura organizacional orientada al logro de la identificación institucional.
- Promover el compromiso del personal para el logro de los objetivos institucionales, a través de estrategias destinadas a mejorar la satisfacción de los(as) servidores(as).
- Promover actitudes que favorezcan el trabajo y la camaradería e integración.
- Promover interacciones del líder con su equipo de trabajo para el logro de los objetivos de la unidad personal y de la institución de manera rápida y eficaz.

### IV. BASE LEGAL

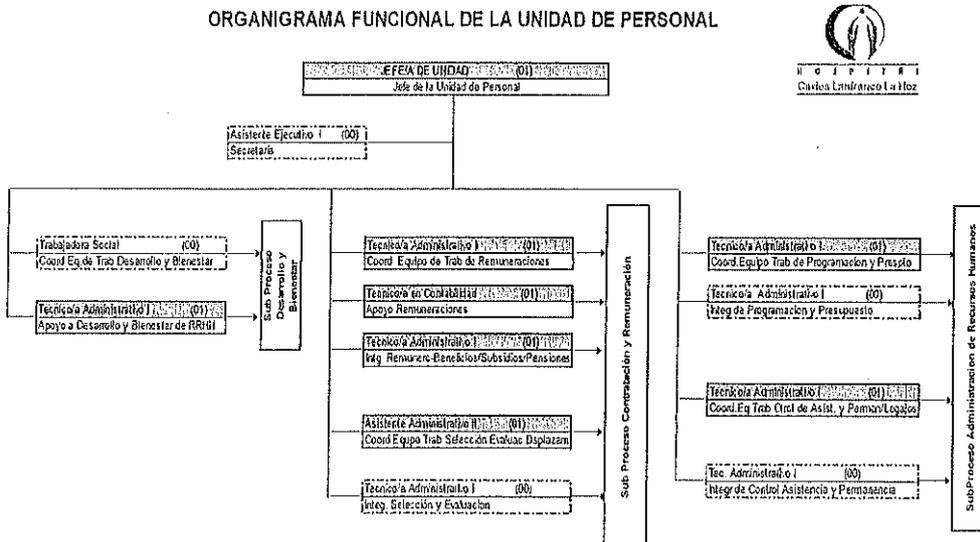
- Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 27815, "Ley del Código de ética de la Función Pública", modificada por la Ley N° 28496.
- Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - SERVIR, Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de Administración Pública.
- Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG, aprueba la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 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.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, del Informe Técnico N° 203-2017-SERVIR/GDSPH, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna.
- Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA, aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Metodología para el estudio del Clima Organizacional"- V.02

- Resolución Ministerial N° 090-2022-/MINSA, Resolución Ministerial que aprueba al Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Directoral N° 219-12/2020-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 009-HCLLH – 2020/OPE "Directiva para la aprobación de planes de trabajo y planes de acción V.01 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz"
- Resolución Directoral N° 301-12/2022-DE-HCLLH/MINSA, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2023 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Resolución Directoral N° 236-11/2023-DE-HCLLH/MINSA, que aprueba el Reglamento Interno de los Servidores Civiles – RIS del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Cultura y Clima Organizacional es de alcance a todos los servidores(as) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, sin distinción de sus regímenes laborales al que pertenezcan.

## VI. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Es la unidad orgánica encargada de lograr los recursos humanos necesarios y adecuados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y cumplimiento de las funciones del Hospital.

Depende de la Oficina de Administración y tiene asignada las siguientes funciones:

- a) Aplicar las políticas y normas de carácter interno y específico de administración y desarrollo de personal; y proponer su implementación, actualización e innovación.
- b) Gestionar, programar y registrar el pago de las remuneraciones, pensiones, beneficios y bonificaciones.
- c) Mantener actualizados las planillas de remuneraciones, pensiones y de contratos administrativos de servicios.
- d) Proponer la actualización de normas de administración y desarrollo de personal.
- e) Proponer a la Oficina de Administración los desplazamientos del personal entre unidades orgánicas y 10 puestos de trabajo, en el marco de la normatividad vigente.
- f) Implementar oportunamente el Cuadro para Asignación de Personal del Hospital para dotarlo de los recursos humanos necesarios.
- g) Formular y modificar oportunamente el Presupuesto Analítico de Personal.
- h) Identificar y satisfacer las necesidades de recursos humanos del Hospital, que deben asignarse a los cargos o puestos de trabajo establecidos en el Cuadro para Asignación de Personal para desarrollar los procesos y sistemas organizacionales.
- i) Establecer y ejecutar el planeamiento, programación, reclutamiento, selección y contratación, registro, asignación e inducción del personal para cubrir los puestos de trabajo o cargos con financiamiento presupuestal.
- j) Sistematizar y mantener actualizado el registro de información de los recursos humanos del Hospital para la toma de decisiones y la planificación del desarrollo de los recursos humanos.
- k) Desarrollar la cultura organizacional y asistir técnicamente al órgano de Dirección Ejecutiva para lograr el compromiso del personal con la visión y misión institucional.
- l) Desarrollar acciones para establecer un clima laboral adecuado para el cumplimiento de las funciones del Hospital.
- m) Establecer en la unidad orgánica y en el ámbito de su competencia, las funciones de control interno previo, simultáneo y posterior.
- n) Proponer la implementación de áreas funcionales o equipos de trabajo para el cumplimiento de las funciones del Hospital.
- o) Prevenir por la seguridad, operatividad y el mantenimiento de los equipos y bienes asignados a la Unidad Orgánica, promoviendo su adecuado manejo por el personal encargado.
- p) Programar, evaluar y supervisar el cumplimiento de los horarios de atención para el cumplimiento de las funciones del Hospital.
- q) Cumplir con otras funciones generales y responsabilidades que le asigne la Oficina de Administración.

## VII. RECURSOS

### a. Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	DIRECCIÓN	D.L. 1037	SERVICIO DE TERCERO	TOTAL
Profesional	1	4		5
Técnicos	8	3		11
Auxiliares	1			1
Locadores			18	18

Así mismo se requiere la participación de profesionales y especialistas externos de la institución para la ejecución de las diferentes actividades programadas.

### b. Equipos

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	ESTADO
	Computadora (CPU, monitor, teclado, mouse)	1	Bueno
	Escritorio	1	Bueno
	Estante	1	Bueno
	Silla	1	Bueno
	Impresión a blanco y negro	1	Bueno
	Anaqueles	1	Bueno

## VIII. CONTENIDO DEL PLAN

### 8.1 definiciones operativas

- **Clima Organizacional:** Es la percepción de satisfacción de los(as) servidores(as) civiles sobre el ambiente de trabajo. La gestión del clima organizacional comprende el compromiso de la Alta Dirección, la medición y análisis, la comunicación de resultados y el desarrollo de planes de acción de mejora del proceso.
- **Cultura Organizacional:** Es la forma característica de pensar y actuar de una entidad, en base a principios, valores, creencias, conductas, normas, símbolos, entre otros, que adoptan y comparten los miembros de una organización. La Gestión de la cultura organizacional comprende la identificación, definición, promoción y medición de la cultura organizacional y los planes de acción de mejora del proceso.
- **Comunicación Interna:** Es el conjunto coordinado de actividades que se realizan dentro de la entidad para comunicar diferentes mensajes a sus

servidores(as) con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional y potenciar el sentido de pertenencia. La comunicación interna debe ser

- bidireccional, ya que eso permite comunicar y recibir respuesta, retroalimentación e interacción entre los/as servidores/as, los superiores jerárquicos y Alta Dirección.
- **Servidor Civil:** Personal se encuentra contratado por el HCLLH bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 276, del Decreto Legislativo N° 1057 y de la Ley N° 30057- Ley del Servicio Civil.
- **Uso del Lenguaje Inclusivo:** La implementación del proceso de Cultura y Clima Organizacional adopta el lenguaje inclusivo (eligiendo el uso de nombres colectivos para hacer referencia tanto a mujeres como a los hombres, además el uso de los respectivos artículos al referirse individualmente a cada uno de ellos), tomando como referencia la "Guía para el uso del lenguaje inclusivo". Si no me nombras no existo", aprobada por Resolución Ministerial N° 105-2015-MIMP del Ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- **Estudio del Clima Organizacional:** Permite conocer la opinión de los(as) servidores(as) sobre el estado de la organización. A través de la encuesta de clima dirigida a los trabajadores, podemos evaluar las carencias presentes en la organización y aplicar soluciones concretas

## 8.2 Análisis situación actual

### 8.2.1 Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, tiene entre sus objetivos generar un cambio de perspectiva en la gestión tradicional de ellos recursos humanos en las entidades públicas, al tener un alto impacto en el modelo de Cultura y Clima Organizacional, la percepción del medio de trabajo y el entorno influyen la forma directa en el comportamiento de un individuo.

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR.PE, se aprueba una "Guía para la Gestión del Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Recursos Humanos". El proceso de Cultura y Clima Organizacional comprende la gestión de la cultura organizacional, que tiene como finalidad ayudar a los miembros de la entidad a identificarse con los propósitos estratégicos, valores y comportamientos deseados, facilitando la cohesión del grupo, el compromiso y el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, comprende la gestión de clima organizacional, que tiene como finalidad promover el ambiente de trabajo agradable que permite desarrollar el potencial de los servidores de la entidad,

incrementando la motivación de las personas e impactando positivamente en los resultados de la organización.

La gestión del clima organizacional es fundamental para promover un ambiente adecuado de trabajo, logrando no sólo maximizar la eficiencia de los trabajadores, sino brindar una atención más humana al usuario.

El HCLLH considera el capital humano como el recurso más significativo en su organización. A la vez la institución se centra más en crear procesos y soluciones de comunicación más efectivas para que aumente la productividad de los trabajadores y a su vez, los usuarios se vean beneficiados.

Por ende, el Clima Laboral es una herramienta fundamental para el funcionamiento de una institución que permita alcanzar el mayor logro de objetivos institucionales, pues este fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresen como conductas o comportamientos compartidos.

#### 8.2.2 Problema

- Plan de Trabajo de Cultura y Clima Organizacional no aprobado.
  - Falta de reconocimiento laboral a los servidores.
  - Liderazgo deficiente de los jefes de área.
  - Poca participación de los servidores en la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional.
  - Estrés laboral moderado.

#### 8.2.3 Causas del problema

- Proceso de gestión administrativa
- Déficit en el procedimiento de reconocimiento laboral a los servidores.
- Desinformación en manejo de conflictos entre el personal.
- Falta de interés de los servidores en llenar la encuesta de Cultura y Clima Organizacional.
- Limitado conocimiento de estrategias para liberar emociones.

#### 8.2.4 Alternativas de soluciones

- Presentación oportuna del Plan de Cultura y Clima Organizacional.
- Impulsar actividades de reconocimiento a los servidores.
- Brindar herramientas para el manejo eficaz de conflictos e inculcar en los líderes la capacidad de dar retroalimentación, buen trato y adecuado manejo emocional para ser verdadera inspiración para sus equipos.
- Concientizar al Personal sobre la importancia de la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional.
- Realizar actividades de Pausas Activas para controlar los niveles de estrés, evitar la fatiga física y mental, previniendo espasmos musculares.





### 8.3 Actividades por objetivos

#### 8.3.1 Descripción operativa:

DESCRIPCIÓN OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLE
Realizar capacitaciones y charlas informativas con los jefes y/o líderes de cada área para que puedan gestionar sus equipos de manera eficiente.	registros	Lograr la Participación del 70%	Cultura y Clima Organizacional.
Realizar actividades festivas en alusión a las fechas cívicas en conjunto con el área de Bienestar Social y Comunicación interna.	registros	Realizar al 100% las actividades	Cultura y Clima Organizacional.
Desarrollar la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional en el área asistencias y administrativa.	Informes	Lograr la Participación del 60%.	Cultura y Clima Organizacional.
Ejecutar las Actividades de Pausas Activas.	registros	Lograr la Participación del 70%.	Cultura y Clima Organizacional

## IX. ESTRATEGIAS DE TRABAJO

- Involucrar a la Dirección Ejecutiva en las actividades que requieran su participación.
- Proponer la conformación de equipos de trabajo compuestos por servidores(as) de diversas especialidades para el diseño y desarrollo de las actividades que así lo requieran.
- Diseñar los contenidos mediante los cuales se difunda el avance de la ejecución de los programas y acciones desarrolladas.
- Fortalecer la comunicación en las Oficinas, Unidades y Departamentos con la finalidad de difundir las actividades ejecutadas.
- Realizar reuniones periódicas entre unidades, a fin de intercambiar experiencias y enriquecimiento profesional.
- Impulsar el reconocimiento a los(as) servidores(as) que destaquen positivamente y aporten al hospital.
- Promover la motivación de los(as) servidores(as) mediante actividades presenciales y espacios virtuales, que refuercen el vínculo emocional de pertenecer a la institución y el mejoramiento del clima laboral en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

- Sensibilizar a los servidores en valores institucionales, mediante difusión de gráficas a través del correo electrónico institucional y aplicativo WhatsApp.
- Aplicar encuestas para medir la cultura organizacional y el clima laboral.

## X. INDICADORES

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	LINEA BASE	VALOR ESPERADO (Mej)	FUENTE	PERIODICIDAD
Porcentaje de participación en actividades	$N^{\circ}$ de actividades desarrolladas x 100/n <sup>o</sup> de actividades programadas	% línea base del año anterior	80 %	Cultura y Clima Organizacional.	Trimestral
Porcentaje de aplicación de encuestas	$N^{\circ}$ de encuestas aplicadas x 100/n <sup>o</sup> de encuestas programadas	% línea base del año anterior	60 %	Cultura y Clima Organizacional	Anual

## XI. RESPONSABLES

- **MC. José Fernando Ruíz Torres**  
Director Ejecutivo del HCLLH
- **Eco. José Manuel Lindo Castro**  
Jefe de la Oficina de Administración del HCLLH
- **Lic. María Villavicencio Chacaltana**  
Jefe de la Unidad de Personal del HCLLH
- **Lic. Mery Chilingano Quispe**  
Coordinadora del Equipo de Trabajo de Relaciones Humanas y Sociales



HOSPITAL  
General  
Calle 5, Urbanización 14000

## XII. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DEPARTAS	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Elaborar el Plan de trabajo anual de Cultura y Clima Organizacional 2024	Informe	1												1
Brindar información de la visión, misión, valores, principios institucionales para garantizar y concientizar la identidad de los(as) servidores(as) del hospital.	Informe			1									1	2
Realizar taller de difusión de la Ley N° 28983 "Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.	Registro			1										1
Fomentar y Sensibilizar una cultura ecoeficiente que se verán reflejadas en sus actitudes diarias en el uso de energía, agua y papel en los(as) servidores(as) del hospital.	Informe				1									1
Realizar talleres de difusión de la Ley N° 27942 "Ley Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Trabajo.	Registro				1									2
Taller en habilidades blandas, con los líderes de los órganos y unidades orgánicas, a fin de reforzar las prácticas positivas de un buen líder	Registro						1							2
Reconocimiento de buenas prácticas laborales, implementación de medidas de remediación o reconocimiento de conductas éticas.	Informe												1	1



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024





### XIII. ANEXOS

#### Anexo 1: Encuesta de Cultura y Clima Organizacional

#### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional.

**INDICACIONES:** Por favor, dedique unos minutos a completar la encuesta, para ello le solicitamos que responda de la manera más honesta y sinceramente posible, le recordamos que sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA de tal manera que usted pueda sentirse cómodo(a) y en libertad al momento de responder.

Indique con una "X" el grado con el cual usted está de acuerdo con cada pregunta.:

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuent.	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4

#### I. INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO:

Fecha: \_\_\_\_\_

1	Servicio /Departamento/ Unidad	
2	Edad	
2	Sexo	(1): Femenino (2) Masculino
6	Condición	(1): Nombrado (2) CAS (3) Destacado (4) Residente (5) Terceros
3	Grupo Ocupacional	(1) Profesional de Salud (2) Técnico de la Salud (3) Profesional Administrativo (4) Asistente Administrativo (5) Técnico Administrativo (6) Auxiliar Administrativo
4	Profesión	
5	Tiempo trabajando en la Institución	
6	Tiempo de trabajando en el puesto actual	

#### i. CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

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

	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
<b>DIMENSION: CONFLICTO Y COOPERACION</b>					
1	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	1	2	3	4
2	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
<b>DIMENSION: MOTIVACIÓN</b>					
3	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4



4	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
5	Recibo buen trato en la institución.	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: IDENTIDAD</b>					
6	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución	1	2	3	4
7	Estoy comprometido con mi institución.	1	2	3	4
8	Me interesa el desarrollo de mi institución.	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: REMUNERACIÓN</b>					
9	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
10	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES</b>					
11	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
12	En mi institución participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</b>					
13	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi institución	1	2	3	4
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>					
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: RECOMPENSA</b>					
18	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
19	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: INNOVACIÓN</b>					
21	La innovación es característica de nuestra institución.	1	2	3	4
22	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
23	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
24	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: LIDERAZGO</b>					
25	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
26	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: CONFORT</b>					
27	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
28	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
<b>ESCALA DE SINCERIDAD</b>					
29	Me río de bromas	1	2	3	4
30	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
31	Estoy sonriente.	1	2	3	4
32	Cometo errores.	1	2	3	4
33	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
34	He mentado	1	2	3	4



## II. ASPECTOS ESPECIFICOS SOBRE SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR CON SU AREA DE TRABAJO

En esta parte se presentan a usted, una serie de afirmaciones sobre Satisfacción Laboral. Tomando en cuenta el trabajo en su área, MARQUE CON X según lo que Usted perciba.

Nº	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
35	Estoy Satisfecho con las funciones que debo cumplir en mi área.	1	2	3	4
36	El hospital me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un mejor desempeño.	1	2	3	4
37	Siento que en el hospital se preocupan por capacitarme para desarrollar mejor las funciones de mi área.	1	2	3	4
38	Siento que podría hacer más por mi área de trabajo, pero no tengo la oportunidad de participar ni ser escuchado.	1	2	3	4
39	Siento que podría trabajar mejor en otra área del hospital.	1	2	3	4
40	Siento que la infraestructura de mi área de trabajo es adecuada.	1	2	3	4
41	Siento que los equipos y mobiliarios de mi área de trabajo son adecuados.	1	2	3	4
42	Siento que la limpieza y orden de mi ambiente de trabajo es adecuada.	1	2	3	4
43	El hospital me proporciona vestuario y equipamiento de protección personal (mascarillas, lentes de protección, mandilones, etc.) adecuados para desarrollar mi trabajo.	1	2	3	4
44	Me siento satisfecho con el trabajo y contribución que hacemos yo y mis compañeros de área/servicio/unidad/oficina al desarrollo del hospital.	1	2	3	4
45	Me siento satisfecho con el trabajo que realiza mi jefe inmediato.	1	2	3	4
46	Siento que los procesos administrativos en mi área son adecuados y oportunos	1	2	3	4
47	Me siento satisfecho con el trabajo de la actual gestión del hospital.	1	2	3	4
48	Me siento satisfecho con la eficiencia de los procesos administrativos dentro del hospital.	1	2	3	4

### III. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

En esta parte, siéntese en la libertad de expresar su opinión sobre el tema o los temas que le preocupen y desee hacer de conocimiento.

---



---



---



---



---



---



---

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Área de Cultura y Clima Organizacional  
Unidad de Personal