



Hospital de Emergencias  
**VILLA EL SALVADOR**

**PLAN DE TRABAJO DEL PROCESO DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL,  
DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR**



Lima – Perú  
2025

## I. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador (HEVES), fue inaugurado el 07 de abril de 2016, en un área de terreno de 40,000 m<sup>2</sup>, ubicado en el tercer sector del distrito de Villa El Salvador entre la avenida 200 millas y la avenida Mariano Pastor Sevilla; convirtiéndose en el primer hospital de referencia de segundo nivel (II-2) ubicado en la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Sur, especializado en la atención de emergencias, cuidados críticos y de tele imagen, resolviendo las necesidades de salud de Lima Sur y de alcance nacional de manera oportuna y de calidad, con recursos humanos comprometidos, con infraestructura y tecnologías modernas, beneficiando a una población estimada de más de un millón de habitantes de la zona de Lima Sur.

La misión del HEVES es liderar la mejora del sistema de salud mediante la prestación de servicios especializados de alta calidad, en un entorno humanizado, con profesionales altamente capacitados y equipamiento de última generación. En este contexto, el capital humano es considerado el recurso más valioso de la institución. Para asegurar que los servidores del hospital puedan desarrollar su máximo potencial y brindar servicios de calidad con un trato humanizado, es esencial promover un ambiente de trabajo saludable y cohesionado.

Con el objetivo de fortalecer la cultura y el clima organizacional, se han implementado diversas iniciativas, apoyadas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), que promueven una cultura organizacional horizontal, un buen clima laboral, y el desarrollo continuo de los servidores civiles. Una de estas iniciativas clave es la realización de un estudio de clima organizacional, respaldado por la Resolución Ministerial N°468-2011/MINSA, que permitirá evaluar periódicamente las percepciones de los trabajadores y desarrollar estrategias de mejora en aspectos críticos.

En este marco actualmente contamos con una población de 1,630 servidores civiles entre Nombrados y CAS, así también existe una demanda social alta por los servicios de salud que se brindan en la institución, por ello se propondrán diversas iniciativas y actividades de información las cuales se ejecutarán progresivamente dando inicio al desarrollo de una buena cultura organizacional, un clima laboral acogedor, servidoras/es satisfechas/os y comprometidos con la institución.

Este Plan de Cultura y Clima Organizacional busca construir con un entorno laboral positivo y motivador, donde los servidores se sientan valorados, comprometidos y alineados con los objetivos institucionales, contribuyendo así a la misión de HEVES de brindar una atención de salud oportuna, humanizada y de calidad a la población.

En este contexto, se debe impulsar y desarrollar mejoras en el clima organizacional que posibilite el buen desempeño y aumento de la productividad de los recursos humanos de la institución, por lo que se ha elaborado el Plan de Acción de Cultura y Clima Organizacional 2025, en base al diagnóstico de clima organizacional existente y aquella deseada, identificando aspectos de mayor relevancia que afecta directamente el normal desarrollo de la organización y potenciar aquellos favorables, proponiendo acciones que permitan incidir en ellos.



## II. FINALIDAD

Mejorar el Clima Organizacional del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador, promoviendo el bienestar del personal, la comunicación efectiva y la colaboración, para aumentar la satisfacción laboral y la calidad del servicio.

## III. OBJETIVOS

### 3.1. Objetivo general

Mejorar el clima y la cultura organizacional del HEVES para crear un entorno de trabajo saludable que potencie el desempeño y compromiso de los servidores, contribuyendo a la calidad de los servicios de salud.

### 3.2. Objetivos específicos

3.2.1. Promover el buen estado de ánimo, la confianza y el optimismo entre los colaboradores y sus familias en esta coyuntura a través de acciones de comunicación y nuevas formas de relacionamiento que fomenten la participación, fortalecimiento de vínculos emocionales y camaradería de los equipos de trabajo y colaboradores en general.

3.2.2. Contribuir al fortalecimiento de la cultura y clima organizacional, posicionando el orgullo de pertenecer a HEVES, basados en la información sobre logros e impactos de la labor de las actividades de los servidores y/o servidoras de salud de todas las jerarquías, así como la promoción del reconocimiento a todo nivel.

3.2.3. Realizar Diagnósticos del Clima Organizacional, aplicando herramientas de evaluación periódica para medir las percepciones y el nivel de satisfacción de los servidores, identificando fortalezas y áreas críticas en el ambiente laboral.

3.2.4. Promover el Desarrollo Profesional y el Reconocimiento: Diseñar estrategias que incentiven el desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos de los servidores, además de establecer mecanismos de reconocimiento y recompensa para fomentar la motivación y el compromiso.

## IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Trabajo es de aplicación en todas los órganos y unidades orgánicas del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

## V. BASE LEGAL

5.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias

5.2. Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Decreto Legislativo N° 276

5.3. Ley N°30057 "Ley del Servicio Civil"

5.4. Ley N°28175, "Ley Marco del Empleo Público"



## PLAN DEL PROCESO DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

- 5.5. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE, de fecha 10/11/14, que formaliza la Directiva N°002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas"
- 5.6. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°150-2017-SERVIR-PE, de fecha 24/08/17, que aprueba la "Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos"
- 5.7. Resolución Ministerial N°468-2011/MINSA que aprueba el Documento Técnico: "Metodología para el estudio del Clima Organizacional V.02"
- 5.8. Resolución Directoral N°006-2016-JUS/DGDOJ, "Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público", emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y SERVIR
- 5.9. Resolución Directoral N° 160-2021-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-HEVES/2021/OPP/V.01" Directiva Administrativa para la Elaboración de Documentos Normativos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador"
- 5.10. Resolución Directoral N° 238-2024-DE-HEVES, que aprueba la actualización del Reglamento Interno de Servidores Civiles del Hospital de Emergencias Villa El Salvador
- 5.11. Resolución Directoral N° 300-2024-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Administrativa N°004-HEVES/2024/OGRH/V.02 "Directiva Administrativa para el otorgamiento de reconocimiento a los servidores del Hospital de Emergencias Villa El Salvador"
- 5.12. Resolución Directoral N° 428-2024-DE-HEVES, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) 2025, del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador.



## VI. SIGLAS Y DEFINICIONES

### 6.1. Siglas y/o acrónimos

<b>HEVES</b>	: Hospital de Emergencias Villa El Salvador
<b>ECCO</b>	: Equipo de Cultura y Clima organizacional
<b>CAS</b>	: Contrato de Administración de Servicios
<b>SERVIR</b>	: Autoridad Nacional del Servicio Civil
<b>OGRH</b>	: Oficina de Gestión de Recursos Humanos
<b>MINSA</b>	: Ministerio de Salud
<b>GDSRH</b>	: Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
<b>DE</b>	: Dirección Ejecutiva

### 6.1. Definiciones

- **Clima organizacional:** 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

## PLAN DEL PROCESO DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo

- **Reconocimiento:** Es el proceso mediante el cual se refuerzan conductas y resultados deseables, promoviendo la motivación, el compromiso y el bienestar del personal.
- **Cultura organizacional:** Es la esencia de cada entidad pública y está presente en todas las acciones que realizan sus servidores. Si se gestiona adecuadamente, es una fortaleza para cualquier organización, pues ayuda a sus miembros a identificarse con los propósitos estratégicos, valores y comportamientos deseados, facilitando la cohesión del grupo, el compromiso y el logro de objetivos organizacionales.
- **Encuesta de Clima organizacional:** instrumento para la recolección de información y estudio del Clima Organizacional, será aplicado una vez al año en Servidores administrativos y asistenciales del HEVES con régimen CAS y nombrado.



### VII. ACTIVIDADES A REALIZAR

#### 7.1. GESTION DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

- Administración de Encuesta de Clima Organizacional
- Encuesta de Satisfacción Laboral
- Pausas activas en el trabajo y Gimnasia Laboral
- Reconocimiento de los Servidores, en puntualidad y asistencia del servidor/a.
- Ferias de Emprendedores HEVES.
- Actividades de integración
- Encuesta social para la elección del “Mejor amigo(a) HEVES”.



### VIII. INDICADORES DE MEDICIÓN



De manera anual, se realizará la evaluación de Clima Organizacional con algún instrumento adicional que permita analizar a profundidad las dimensiones del estudio a nivel de servicios o áreas tanto asistenciales como administrativos para la comparación de resultados y análisis obtenidos.

Se tendrá como referencia los resultados obtenidos en el instrumento de estudio de Clima Organizacional de la Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – V.02”, aplicado mediante un Muestreo aleatorio simple obteniendo un total de 311 encuestados, evidenciándose un porcentaje del 71% de Clima Organizacional en la

# PLAN DEL PROCESO DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

categoría “por mejorar”.

Para el presente año se utilizará la Escala de Clima Laboral de autoría de la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (CL-SPC), instrumento validado, que permite identificar mayores factores de Clima Laboral.

Se realizarán encuestas de percepción con el fin de conocer la opinión de los servidores y servidoras de salud sobre las campañas y acciones de clima organizacional. Dicha herramienta servirá para medir gradualmente el impacto de las iniciativas del plan de acción de cultura y clima organizacional.

## IX. ANEXOS

10.1. Anexo 01. Cronograma de Actividades

10.2. Anexo 02. Presupuesto







PLAN DEL PROCESO DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Anexo 02. Presupuesto

Centro de costo	OEI	AEI	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad	Actividad Operativa	Bienes y Servicios				Presupuesto		Observaciones	
							Tipo	Cod. Clasificador	Cod. Item_SIGA	Item	Cant.	Total (S/.)		FF
08.01. OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	OEI.02. GARANTIZAR EL ACCESO A CUIDADOS Y SERVICIOS DE SALUD DE CALIDAD ORGANIZADOS EN REDES INTEGRADAS DE SALUD; CENTRADAS EN LA PERSONA; FAMILIA Y COMUNIDAD; CON ÉNFASIS EN LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LA PRE	AEI.02.03 REDES INTEGRADAS DE SALUD; IMPLEMENTADAS PROGRESIVAMENTE A NIVEL NACIONAL.	9001. ACCIONES CENTRALES	3999999. SIN PRODUCTO	5000005. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	AOI00167000775 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	S	23.27.11.99	352000016240	CAPACITACIÓN FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	5	30,000	RDR	1
<b>TOTAL</b>											<b>30,000</b>			

- \*Observaciones: Indicar si el presupuesto es:**
- (1) Programado con presupuesto aprobado (fase aprobada)
  - (2) Programado sin presupuesto aprobado (fase de Identificación)
  - (3) No programado (bienes y servicios)

