



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal de un hospital de Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Bances Nizama, Maria Esmeralda (orcid.org/0000-0001-7340-4426)

ASESORES:

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

Mgtr. Ñique Carbajal, Cesar Armando (orcid.org/0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo que con tanto esfuerzo y esmero he realizado, se lo dedico con mucho amor y cariño a Dios, nuestro Padre Celestial, y a los seres que son el motor y motivo para seguir superándome en esta vida, ellos son:

A mi esposo, por su paciencia y brindarme día a día el apoyo.

A mis tres hijas, porque con su inocencia y amor, son mi motivación.

A mis padres, por sus consejos sabios.

Finalmente, a mis hermanos, que me ven como un ejemplo de superación.

María Esmeralda.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios, por darme la vida y fortaleza necesaria para vencer las barreras de esta vida.

A mi esposo e hijas, por ser el pilar que enrumba mi vida.

A mis padres, por darme el ejemplo de lucha y perseverancia.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cultura organizacional actual de un hospital de Chiclayo.....	18
Tabla 2	Nivel de rotación del personal en un hospital de Chiclayo.....	18
Tabla 3	Estrategias de mejora de la cultura organizacional según el análisis.....	19
Tabla 4	Estrategias según la matriz FODA.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación.....	14
Figura 2	Niveles de los aspectos de la cultura organizacional.....	21

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo proponer un plan de mejora de la cultura organizacional para reducir la rotación del personal en un hospital de Chiclayo. Se empleó una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo. Su diseño fue no experimental, descriptivo – propositivo. Su población fue de 100 trabajadores de un hospital, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Como instrumento empleó el cuestionario. Sus resultados determinaron que, la cultura organizacional en el hospital en un 86% es adecuada, y la rotación del personal se encuentra en un nivel alto con un 62%. Las estrategias incluyeron un plan de capacitación continua, fortalecer el trabajo en equipo, diseño de un programa para motivar y reconocer el trabajo del personal y reforzar las capacidades de liderazgo del personal directivo y jefaturas. Se concluye que, la formulación de un plan de mejora de la cultura organizacional tiene un impacto positivo para reducir la rotación del personal y ello se confirma con la validación de los expertos que demuestran el respaldo con la propuesta planteada.

Palabras clave: Cultura organizacional, rotación de personal, estrategias, plan de mejora.

ABSTRACT

The objective of this study was to propose a plan to improve the organizational culture to reduce staff turnover in a hospital in Chiclayo. An applied type methodology was used, with a quantitative approach. Its design was not experimental, descriptive - purposeful. Its population was 100 workers from a hospital, selected by a non-probabilistic sampling. The questionnaire was used as an instrument. Their results determined that the organizational culture in the hospital is 86% adequate, and staff turnover is at a high level with 62%. The strategies include a continuous training plan, strengthening teamwork, designing a program to motivate and recognize the work of the staff, and reinforcing the leadership capabilities of the management staff and managers. It is concluded that the formulation of a plan to improve the organizational culture has a positive impact to reduce staff turnover and this is confirmed with the validation of the experts who demonstrate their support for the proposed proposal.

Keywords: Organizational culture, staff rotation, strategies, improvement plan.

I. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional en los nosocomios es un elemento fundamental representativo por una serie de valores direccionado por creencias, reglas, conductas psicosociales del personal de una determinada organización (Arancibia et al., 2021). Por lo tanto, la cultura organizacional es negativa cuando genera ciertas incomodidades en el personal, a esto se suma lo que menciona Kurniawati et al. (2021) quien encontró en su estudio que, los trabajadores del hospital de estudio presentaban una serie de desconocimiento sobre las políticas de la organización, y no estaban de acuerdo con algunas reglas porque no presentaban el direccionamiento adecuado del sistema de salud generando ello, un índice elevado de rotación. Por ese contexto, Tan et al. (2019) hacen referencia que, una organización debe contar con una meta clara con el fin de mantener una cultura organizacional clara para que no afecte el funcionamiento de la misma.

Gómez (2023) refiere que en España existe un 30% rotación de personal, el 21% de estos dejan sus labores de manera voluntaria, influyendo tres elementos importantes el clima laboral, limitación de crecimiento profesional y la falta de identificación con la institución.

En Chile, en un estudio se encontró que, el 38% de trabajadores considera un débil acompañamiento por parte de sus jefes, generando incomodidad en sus centros, siendo una causal de abandonar sus puestos de trabajos (Bustamante & Lapo, 2022). Por otra parte, en Colombia, Hernández & Durán (2022) señalan que el índice de rotación en organizaciones es de 74% de jóvenes entre 20 – 29 años, teniendo como causales el monto salarial, clima organizacional, condiciones laborales, entre otras. En Bucaramanga, Campos et al. (2019) mencionaron que, el 49% de personal de salud han sido rotados a otro servicio con el fin de cubrir la ausencia de otros trabajadores siendo este comportamiento frecuente que va en un 64%.

En el Perú, específicamente en Lima, se ha podido identificar la existencia de niveles altos de rotación en el área de enfermería generando deficiencias en la calidad asistencial porque en muchas oportunidades los trabajadores son desplazados a otro servicio o unidad que no tienen conocimiento para la suplencia

de su ausencia de otros especialistas, logrando en ello, que el personal se sienta incomodo, este inseguro porque las áreas de rotación manejan un protocolo diferente al de origen (Cabrera, 2020).

Asimismo, según el Ríos (2023) señala un 55% de trabajadores se sienten con incomodidades en su espacio laboral, es decir se sienten con temor de realizar una duda o expresar sus propias ideas, por temas de inseguridad personal o cuestionamientos que hayan recibido con anterioridad, decreciendo la posibilidad de poder considerar a organizaciones como estas un lugar de seguridad interna y un buen clima laboral. Por lo tanto, como refiere Share (2018) la cultura organizacional es una parte del plan estratégico, que incluye comportamientos, creencias, normativas como valores que una organización comparte, sin embargo, ello debe estar bien definido, en función al cumplimiento de la visión como misión, con el fin de lograr reducir la rotación del personal en un aproximado del 50%, porque de lo contrario el personal se sentirá desalentado.

A nivel local, en un Hospital de Chiclayo se ha podido apreciar que, el personal está siendo sometido a rotaciones constantes y de manera inoportuna, como consecuencia de las faltas frecuentes e injustificadas del personal a cargo, y ello se genera porque no existe una supervisión adecuada de las autoridades locales para verificar si el personal se encuentra o no cumpliendo sus funciones en el horario establecido; se debe tener en cuenta que la jefatura de dicha organización impone las rotaciones del personal logrando con ello que, estos brinden una atención deficiente por falta de motivación. Siendo así, se estima plantear una propuesta que mejore la cultura organizacional con el fin fomentar la retención o fidelización del talento humano.

Según la problemática sustentada se ha procedido a plantear el problema general: ¿cómo la formulación de un plan de mejora de la cultura organizacional puede tener un impacto positivo en la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional actual en un hospital de Chiclayo?; ¿Cuál es el nivel de rotación del personal en un hospital de Chiclayo?; ¿Cuáles son los niveles de los aspectos de la cultura organizacional que contribuyen en la rotación del personal en un hospital de Chiclayo?; ¿Cuáles son las estrategias para fomentar una cultura

organizacional que reduzca la rotación del personal en un hospital de Chiclayo y como validar teóricamente la propuesta por expertos?.

Además, se justifica desde el contexto teórico, porque se pretende fundamentar con teorías científicas que definan sobre la rotación del personal existente en un hospital de Chiclayo, con el fin de mejorar la cultura organizacional en el servicio de salud, para lograr la seguridad del personal. En el contexto práctico porque los resultados obtenidos pueden ser de utilidad como marco referencial de trabajos futuros con el fin de identificar claramente el nivel del problema con el objeto de brindar una adecuada cultura organizacional al personal y en el contexto metodológico porque los instrumentos son diseñados para medir las variables y ello, será de gran utilidad para otros estudios y ser considerado un antecedente relevante sobre el tema tratado.

Seguidamente, se planteó el objetivo general: Determinar cómo la formulación de un plan de mejora de la cultura organizacional puede tener un impacto positivo en la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, y como objetivos específicos: a) Diagnosticar el nivel de la cultura organizacional actual en un hospital de Chiclayo; b) Identificar el nivel de rotación del personal en un hospital de Chiclayo; c) Identificar los niveles de los aspectos de la cultura organizacional que contribuyen en la rotación del personal en un hospital de Chiclayo; d) diseñar estrategias para fomentar una cultura organizacional que reduzca la rotación del personal en un hospital de Chiclayo y validar teóricamente la propuesta por expertos.

II. MARCO TEÓRICO

Se describen trabajos previos que se han encontrado y el cual tienen similar problemática, a nivel internacional, Taya (2019) planteó como objetivo identificar el impacto de la cultura organizacional en la intención de rotación con el papel mediado de la satisfacción. Su metodología fue de tipo descriptivo – correlacional, su población fue de 315 empleados que fueron sometidos a una encuesta. Sus resultados determinaron que, la cultura organizacional es significativa en relación con la intención de rotación. Concluyendo que, la organización de estudio brinda apoyo al personal sanitario, siendo calificado como satisfactorio, aspecto que influye de forma positiva en la decisión de los trabajadores.

México, Bustos (2020) planteó un plan de mejora para disminuir la rotación del personal de enfermería, empleó una metodología descriptiva, de diseño no experimental, entre sus resultados determinó que, existe un nivel elevado del 80% de rotación del personal sin justificación alguna. Se concluyó que, el plan de mejora en su desarrollo consideró lineamientos legales, económicos esperando que logre reducir el problema identificado por el bienestar de los trabajadores.

Cañón et al. (2020) diseñaron un plan para mejorar la rotación del personal en Colombia, su metodología fue descriptiva, empleó una muestra de 23 trabajadores, y su instrumento fue el cuestionario. Tuvieron como resultados que, el 54.2% mencionaron que, no se les brinda la facilidad para desarrollar profesionalmente, en conclusión, la propuesta pretende plantear estrategias para priorizar funciones y conservar al personal en sus áreas correspondientes.

En Colombia, Erazo et al. (2020) identificaron el impacto que tiene la rotación del personal asistencial. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, con una muestra de 86 empleados, utilizó la encuesta. Tuvieron como resultados que, el 56% considera que su remuneración no logra cubrir sus necesidades tanto personal como familiar, en un 91% nunca les permiten crecer profesionalmente, y el 76% sugiere mejorar el bienestar del personal y disminuir la rotación del mismo. Se concluyó que, la rotación de los trabajadores asistenciales presenta un impacto negativo, generado por una serie de elementos deficientes existentes en la entidad como rotación constante, inadecuadas políticas.

Díaz (2020) planteó como objetivo detallar los factores vinculados a la rotación del personal de enfermería con el fin de plantear estrategias de mejora. Su metodología fue cuantitativa, de tipo descriptivo, con una población de 122 empleados, como instrumento para recoger datos se empleó el cuestionario. Entre sus resultados determinó que, existe las actividades del personal se han incrementado en un 42.31%, asimismo, el salario que reciben en un 33.33% no es el adecuado. Finalmente, concluyó que, entre los factores se encuentra la presión en el trabajo, tensiones, por ende, es necesario aplicar estrategias que mejoren la rotación de los trabajadores.

A nivel nacional, Fernández et al. (2022) plantearon una propuesta para el mejoramiento de la cultura organizacional en el hospital Policía Nacional del Perú (PNP), su metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, su muestra fue de 60 empleados, utilizaron el cuestionario. Tuvieron como resultados que, el 53% de personal se resiste a los cambios organizacionales logrando afectar la cultura organizacional, concluyendo que, la propuesta logra que mejore la cultura organizacional y, en efecto, mejora el rendimiento laboral el cual establece una línea estratégica.

Bustamante (2022) identificó el nivel de rotación del personal. Su metodología es descriptiva, de diseño no experimental y una muestra de 64 trabajadores. Tuvo como resultados que, en un 71% la rotación de los trabajadores es regular. En conclusión, se ha tenido un porcentaje elevado de índice regular sobre el nivel de rotación y al no ser positivo se debe realizar talleres motivacionales para el compromiso del personal, teniendo en cuenta el respeto de las políticas institucionales.

García (2020) diseñó un plan para que el clima organizacional mejore en el hospital de Chimbote, su metodología fue cualitativa, con un diseño no experimental, utilizando la guía de entrevista, tuvo como resultados que, las normativas no son flexibles en un 60%, y existe mucha resistencia a los cambios, inadecuadas infraestructuras, asimismo, existe ausencia de motivación en un 40%, en conclusión, la propuesta pretende mejorar las deficiencias del hospital, gestionando incentivos y mejorando la participación activa del personal.

Cozar et al. (2017) plantearon como objetivo efectuar un análisis sobre las causas que generan un elevado indicador de rotación del personal. Su metodología

fue descriptiva, con un diseño no experimental, de corte transversal, y una muestra de 75 trabajadores. Sus resultados determinaron que, el nivel de rotación se incrementó en un 50%, en efecto, el personal se resiste a rotar en sus funciones porque no existe motivación, desequilibrio, insatisfacción en el centro laboral. Se concluyó que, se debe implementar estrategias enfocadas en políticas remunerativas, y plan de integración.

A nivel local, Cortéz (2018) efectuó un plan de mejoramiento del clima organizacional en un nosocomio de Chiclayo. Su metodología es descriptiva, de diseño no experimental, con una población de 90 trabajadores, su técnica usada fue la encuesta. Tuvo como resultados que, el clima organizacional en un 56.7% debe mejorar en el aspecto del talento humano, llegando a la conclusión que, se diseñó un plan con el fin de mejorar el clima de la organización que afecta a la misma.

Culquimboz (2019) planteó un plan para mejorar el clima organizacional en el sector salud. Su metodología fue de diseño no experimental, su muestra de 68 empleados, su instrumento fue el cuestionario. Entre sus resultados demostró que, el clima organizacional debe ser mejorado en un 62.54%. Concluyó que, el clima organizacional de una entidad es un ente social que impulsa mejorar las capacidades del personal, por ende, la organización debe mantener un clima laboral adecuado, en consecuencia, el plan de mejora optimiza los procesos para el adecuado clima organizacional de la entidad.

Larrea (2021) planteó como objetivo diseñar estrategias de rotación para la optimización de procesos de gestión administrativa, su metodología es cuantitativa, de diseño no experimental, y su muestra de 35 empleados, se utilizó el cuestionario. Entre sus resultados determinó que, existe un nivel alto en un 50% de rotación de personal en un tiempo récord, determinando como estrategias el mejoramiento de los servicios y trabajar con mayores eficiencias y eficacias, desarrollando labores eficientes en menores tiempos, ejecutando y midiendo actividades que ayuden a la visualización de avances y logros de los objetivos, concluyendo que, se debe identificar el factor negativo en los procesos de gestión con el fin de evaluar propuestas de solución.

Referente a las bases teóricas que fundamentan las variables de estudio son:

El plan de mejora de la cultura organización se define como un diagnóstico que se desarrolla según criterios específicos para mejorar un clima laboral y el cual deben tener claro las entidades (Ministerio de la Producción, 2023).

El mundo organizacional ha ido evolucionando con el tiempo, al igual que la percepción de todos sobre las relaciones en el lugar de trabajo. El cambio de paradigma se produjo como resultado de la incorporación de la psicología al mundo empresarial, lo que permitió a los investigadores investigar el comportamiento y las dinámicas que se dan en las relaciones interpersonales. relaciones dentro de las empresas, así como su impacto en el desempeño laboral (Llanos, 2016).

La teoría Framework de las 7-S, es un sistema integral que refleja el modelo organizacional pragmático. Se refiere a combinaciones de estudios científicos y experiencias prácticas. Consta de 7 aspectos, denominados elemento duro, estrategias, estructuras y sistema, y elemento suave; personas, estilos, habilidades y objetivos jerárquicos. suficientemente interesante. Además de que este modelo incluye una amplia gama de elementos duros, es suave; enfatizando la dinámica y la correspondencia entre ellos. El marco se basa en objetivos según Athos y Pascale, la estructura jerárquica conduce a la fluidez de la distribución, fuerza interior y la flexibilidad para usarla (Gómez & Rodríguez, 2019).

La cultura organizacional se define como un conjunto de valores e hipótesis que pueden expresarse explícitamente o implícitamente. El sistema también implica la interacción con los valores e hipótesis de numerosos interesados que aportan su propio conocimiento y experiencia, formas e influencias de la cultura organizacional cómo se comportan y actúan los individuos, también se refleja en las metas, los objetivos, el estilo de liderazgo, el sistema de incentivos y castigos, los procesos de trabajo y la tecnología de la organización (Barnard et al., 2016).

La cultura organizacional puede ser considerado como un conjunto único de características que distingue a una organización de otra y que informa sobre cómo deben comportarse las personas en la organización a través del establecimiento de un sistema de normas y valores que se transmite de generación en generación, a través de un proceso de socialización/aprendizaje que incluye, entre otras cosas, rituales, ceremonias, mitos, tradiciones y acciones (Abad, 2022).

La cultura organizacional se encuentra enfocado en una realidad concreta, se preocupa por entender cómo la cultura debe ser tramitada para articular de forma apropiada con diferentes variables organizacionales (Espejo & Jiménez, 2018).

Por otra parte, Yopan (2019) considera a la cultura organizacional como recursos intangibles o activo esencial de las entidades. Asimismo, Jiménez & Merchán (2020) la cultura organizacional es un elemento fundamental representativo por una serie de valores direccionado por creencias, reglas, conductas psicosociales del personal de una determinada organización.

La cultura organizacional se refiere a cómo los empleados actúan de acuerdo con los valores, creencias, protocolos y otros componentes que se implementan a diario, lo que incluye no solo cómo los empleados realizan su trabajo, sino también los flujos de comunicación, los estilos de liderazgo, la integración del equipo, etc. en la cultura no es estática; evoluciona y se propaga (Pezo et al., 2020).

Por ende, la cultura organizacional es desarrollada en las normas, creencia, paradigma y valores hacia los miembros de la organización, asimismo, añaden perspectivas distintas para entender el significativo normativo, lineamientos y relación (Encalada & Atoche, 2017). Por su parte, Rivera et al. (2018) refiere que, dentro del desarrollo de la cultura es indispensable que cada aspecto tenga conocimiento de la misión, filosofías de la organización, estilos de liderazgo, rubros, etc.

Según Contreras & Gómez (2018) la cultura organizacional es desarrollada como ventajas competitivas, donde mejoran las actitudes de las personas, y logran contribuir de forma personal y significativa en la cultura, ayudando a las instituciones a mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Una buena gestión de la cultura organizacional busca que las personas primero la conozcan y luego la interioricen, y esto avanza de acuerdo con el proceso de aprendizaje humano. Se destaca aquí la formación o instrucción y la comunicación como importantes herramientas de transmisión cultural entre los distintos perfiles internos. Gestionar la cultura, a través de comunicación y capacitación, tiene como objetivo no solo alcanzar los objetivos de la organización, sino también le permitirá obtener una ventaja competitiva en el sector y ofrecerá una propuesta de valor interesante al colaborador (Dixon, 2019).

Cada cultura organizacional es única y en el caso de los centros de salud es sistemáticamente compleja, porque incluyen factores sensibles (protocolos) que necesitan trabajar de manera conjunta y coordinada. Una clínica, hospital o centro médico es un espacio donde no solo conviven e interactúan diferentes tipos de profesionales con necesidades e intereses distintos, sino que tiene una responsabilidad social en salud para brindar un servicio de calidad, ya que es una necesidad esencial para todas las personas, sea colaborador o paciente (OMS, 2017).

Las dimensiones de la variable Plan de mejora de la cultura organizacional son: a) Implicación, que es caracterizado por el poder de los participantes, lo que se encuentra organizado en grupos. Los integrantes participan en las decisiones vinculadas con el objetivo de la institución, b) Consistencia, es caracterizado porque las actividades están coordinadas de forma adecuada, la organización presenta estabilidad como resultados de la visión compartidas y alto niveles de uniformidad, c) adaptabilidad, la organización tienen capacidades y experiencias en implementar cambios y d) misión, que es el representante del objetivo y la dirección de las metas estratégicas, brindando visiones claras de cómo serán las organizaciones a largo plazo (Fernández et al., 2022).

Lo que respecta a la variable rotación del personal, Morales (2020) lo define como el desarrollo a través del cual la entidad sustituyen a uno o más trabajadores. El ingreso o salida del personal no debería ser un proceso de salida natural como retiros por edad o muerte.

Alabama (2019) definen la rotación de empleados como el movimiento de personas entre el mercado laboral y las organizaciones. También sugiero que esta rotación se hace por razones internas y que hay dos tipos de rotaciones: voluntarias e involuntarias. Según el autor Jerez (2021) en algunos casos la rotación de empleados o trabajadores está influenciada por factores externos e internos, según el caso, y está relacionada con el entorno en el que se desarrollan las actividades laborales.

Álvarez (2020) manifiesta que la rotación es la separación unilateral de puestos de trabajo por parte de los empleados, resultando en un desequilibrio de la fuerza laboral dentro de la empresa, ya que genera vacantes no planificadas, lo cual es una preocupación para la organización.

Chiavenato (2020) indica que, esa rotación es la entrada y salida constante de trabajadores en las empresas, las cuales se encuentran en un proceso dinámico de entropía, perdiendo valioso capital humano, por lo que deben buscar el equilibrio. El autor menciona que la rotación obliga a las empresas a buscar reemplazos porque la jubilación o salida de los empleados debe ser compensada con salarios o beneficios, la partida de los empleados debe ser compensada con sueldo o beneficios. decir que la rotación de empleados de la empresa es manejable: Este resultado se divide por el Promedio de trabajadores contratados en determinado tiempo.

Número de personas que se van y los motivos de la salida, la fórmula para calcular el número de personas que se van es el número de personas que se van dividido por el número de personas que se van en un período determinado. También vale la pena señalar que, en cualquier organización, es típico que los individuos entren y salgan en pequeños grupos, ya que este comportamiento indica un estado saludable, lo que se conoce como rotación vegetativa simple.

Del mismo modo Osorio (2018) RDP se define como el número de personas que dejan una empresa por elección propia o del empleador, con posibilidad de causas internas o externas. Dicho de otra manera, las personas que deciden dejar una empresa por motivos personales o profesionales suelen estar buscando un mejor trabajo o un mayor nivel educativo generalmente. En general, las causas internas se deben a una reorganización de la empresa.

Para Estrada (2018) si no se desvincularía a un trabajador con experiencia y conocimiento de sus funciones, su reemplazo no alcanzará el mismo nivel. Es importante tener en cuenta que los trabajadores aprenden y se adaptan de diversas maneras dependiendo de su profesión, perfil, pero también es importante considerar el tiempo que se tarda en reemplazar a alguien y el tiempo que se tarda en que ese reemplazo llegue al nivel, como demuestran Wise & Rojas (2018) que la rotación de recursos humanos trae como consecuencia la pérdida de un trabajador con experiencia y conocimiento, lo cual es un indicador que va en contra de las organizaciones.

Por otro lado, Wynen et al. (2018) mencionan dos teorías sobre la relación rotación y rendimiento, evidenciadas en el sector público, la primera, vinculada al capital humano, es decir sugiere que la rotación afecta negativamente al

desempeño organizacional debido a la falta de conocimiento, capacidades y habilidades que los empleados han generado mediante la experiencia y capacitación; y la segunda, vinculada al capital social, es decir la interrupción de los lazos sociales y afectación negativa de la confianza entre colegas.

El problema de la rotación de personal refiere Erazo (2018) Es posible describir cómo la rotación de empleados ha perjudicado a una organización en una variedad de formas, afectando tanto la productividad de la empresa como sus servicios y demanda. La influencia de una empresa puede tomar varias formas.

En primer lugar, el impacto en la formación, porque cuando contratas a nuevos empleados, debe invertir tiempo en capacitarlos y turismo con tiempo, tolerar los errores y las deficiencias de aquellos empleados que aún están aprendiendo y en segundo lugar tiene un impacto en el servicio al cliente ya que los nuevos empleados no son las mejores personas para brindar este servicio, debido a que las organizaciones están orientadas a brindar el mejor servicio posible a sus clientes. indudablemente sufrirá como resultado del despido porque los resultados deseados, no se logrará antes de la fecha del aniversario de la empresa porque los nuevos empleados carecen de las habilidades necesarias para trabajar de manera eficiente.

Chiavenato (2019) menciona que los factores internos que produce una rotación de personal son: a) Remuneración: Es un derecho que tiene el personal como consecuencia de su prestación de servicio que brinda a la organización de cual desempeña sus funciones, b) Oportunidad de programas; Son aquellos programas de inducción e integración, que sirven al personal de recursos humanos para mejorar su desarrollo profesional como personal, c) Condiciones ambientales: Las condiciones ambientales son aquellos aspectos que debe tener un ambiente donde el personal se desempeña, entre ellos se tienen una buena iluminación, una temperatura adecuada, ruido o humedad y d) Política de Recursos Humanos: Es un área de una organización que controla las condiciones laborales de los empleados.

Asimismo, Chiavenato (2019) refiere que los factores externos son: a) Comportamiento del mercado de trabajo, son las oportunidades de empleo que surgen en determinados lugares y sectores; b) Comportamiento del mercado de

recursos humanos; aquellas personas en condiciones aptas para un puesto de trabajo, es decir candidatos con potencial en relación a las ofertas de trabajo.

La rotación de recursos humanos tiene el potencial de mejorar el sistema mediante la regeneración de recursos, procesos e ideas, particularmente cuando las entradas de personal superan las salidas de personal, lo que aumenta las operaciones, o tiene el potencial de disminuir las operaciones.

Sin embargo, menciona que existen factores que hacen que la rotación de los recursos humanos sea inmanejable por las organizaciones, como un aumento significativo en la salida voluntaria de empleados, que se da cuando surge un mercado con una mejor oferta laboral. En resumen, son factores que hacen que la rotación de los recursos humanos sea inmanejable para las organizaciones, como un aumento significativo de la salida voluntaria de empleados, que se da cuando surge un mercado con una mejor oferta laboral. Los niveles de personal rotación son apropiados cuando son controlados por la empresa con el fin de aumentar y cambiar el personal.

Asimismo, Baharin et al. (2020) refiere que Las organizaciones deben valorar al personal calificado que cuente con los conocimientos y la experiencia suficientes y cumpla con los requisitos del puesto, así como aquellos que cuenten con una buena salud mental y física, ya que esto redundará en una mayor productividad.

La rotación del personal es visto como un aspecto importante que a menudo puede resultar una victoria o un retroceso en las operaciones de una empresa. Como tal, se define como el abandono o cambio de lugar de trabajo por un trabajador, tiene un impacto directo en la disponibilidad y productividad del mercado laboral. Finalmente, el autor afirma que el proceso de contratación y asignación de un nuevo empleado requiere mucho tiempo y es costoso. Como resultado, recomienda reducir la rotación de personal, lo que representa un ahorro económico y laboral para la empresa (Bohlander et al., 2018).

Respecto a las dimensiones de la variable rotación de personal tenemos: a) Proceso de selección para seleccionar a los aspirantes es mediante entrevistas que evalúen su calificación (Cherry, 2022); b) Desarrollo profesional, son definiciones amplias con diferentes ventajas. Generalmente, son procesos a través del cual los sujetos desarrollan un conocimiento, habilidad y cualidad para hacerlo competente y capaz (Cherry, 2022); c) Motivación laboral, es lo que los sujetos experimentan,

generando miles de necesidades diariamente, Asimismo, la motivación se transforma en factores ideales para satisfacer esta necesidad. De este modo cuando los empleados se entusiasman con su trabajo, lo realizan mejor y con sentido pertinente con la organización (Cherry, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

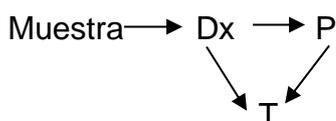
El tipo fue básico de acuerdo Hernández et al. (2018) de igual modo se denomina pura, el cual busca un nuevo conocimiento relacionado al tema de estudio, son acciones derivadas del análisis que ejercen los trabajos científicos, como investigación de conocimientos propios. Así también, respondió a un enfoque de investigación cuantitativo, porque tuvo un especial enfoque en fenómenos observables aptos a una cuantificación, donde se realizaron estimaciones o proyecciones posterior a la información obtenida, es decir, primero existió un procesamiento y luego un análisis de los datos obtenidos (Cohen & Gómez, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación:

Tuvo un diseño no experimental, descriptivo y propositivo. El primero porque en él solo se basa en la observación los fenómenos en su estado natural sin la existencia de una manipulación o intervención para posteriormente ser analizados, es descriptivo porque se describió las variables de estudio y las causas que influyen en el problema, y propositivo porque el fin es plantear una propuesta que mejore la cultura organizacional y, en consecuencia, reducir la rotación en el personal (Villanueva, 2022).

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

M= Personal de un hospital de Chiclayo

Dx= Rotación de personal

P= Plan de mejora de la cultura organizacional

T= Teorías

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Plan de mejora de la cultura organizacional

Definición conceptual: El plan de mejora de la cultura organizacional se define como un diagnóstico que se desarrolla según criterios específicos para mejorar

un clima laboral y el cual deben tener claro las entidades (Ministerio de la Producción, 2023).

Definición operacional: El plan de mejora de la cultura organizacional es conceptualizada como aquel programa que pretende mejorar deficiencias en una determinada entidad que tiene como finalidad la satisfacción del personal.

3.2.2. Variable dependiente: Rotación del personal

Definición conceptual: Retiro voluntario del empleado de una organización, es decir, es el proceso a través del cual los empleados migran de un puesto a otro para sumar a su experiencia, dicho de otra forma, el empleado busca nuevas oportunidades laborales para obtener mejores beneficios económicos (Langle et al., 2021).

Definición operacional: La rotación del personal es un cambio constante que los nosocomios realizan, sin embargo, es indispensable brindar mejores condiciones laborales.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es la totalidad de las unidades de estudio, donde cada una de ellas posee características requeridas por la investigación y que puedan ser medibles (Hernández & Mendoza, 2018). Para el presente estudio se tomó como población a 100 trabajadores de un hospital de Chiclayo.

- **Criterios de inclusión:** Se encuentran en este criterio trabajadores que laboren en dicho hospital de ambos sexos, y aquellos que quieran ser parte de la investigación.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyen a los practicantes, y aquellos que no se encontraron en el momento de la aplicación del instrumento.

3.3.2. Muestra

Se define como porciones de la población, el cual también posee características requeridas para la investigación, y permitirá la generalización de los resultados obtenidos a la población (Quispe et al., 2020). Para el presente la muestra se conformó por el mismo número de la población mencionada anteriormente.

3.3.3. Muestreo

El muestreo es un procedimiento en la investigación donde se seleccionará las unidades de estudio para la muestra, con el propósito de recolectar información requerida (Hernández & Mendoza, 2018). Para los fines de este estudio, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencias, debido que la investigadora tiene acceso a los participantes.

3.3.4. Unidad de análisis

Fue cada personal de un hospital en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se empleó encuesta, la cual es definida como la técnica empleada para indagar y conocer opiniones mediante preguntas estructuradas (Cabezas et al., 2018).

Referente al instrumento, se usó el cuestionario, el cual consiste en la redacción de interrogantes (cerradas) respecto a las variables que se desee medir (Hernández & Mendoza, 2018).

Para medir la variable Plan de mejora de la cultura Organizacional, se consideró cuatro dimensiones, el cual la dimensión implicación presenta 9 ítems, la dimensión consistencia tiene 18 ítems, la dimensión adaptabilidad tiene 9 ítems y la dimensión misión tiene 8 ítems, teniendo una escala de Likert con 5 alternativas: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ligeramente en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Asimismo, para la medición de la variable Rotación del Personal se utilizó un cuestionario que presenta tres dimensiones, la primera dimensión proceso de selección tiene 6 preguntas, la dimensión segunda desarrollo profesional presenta 6 ítems, y la tercera dimensión que es motivación laboral tiene 6 ítems, con una escala de Likert de 5 alternativas: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.5. Procedimientos

Se efectuó en el estudio lo siguiente:

Se requirió el permiso pertinente al director de la entidad para desarrollar la investigación. Las encuestas fueron realizadas por 4 encuestadores previamente capacitadas. Se captó a los participantes en el centro laboral en el turno tarde,

explicándoles los objetivos del estudio a fin de obtener su consentimiento informado. A todos los participantes se les solicitó su número telefónico para enviarles el enlace electrónico del formulario para contestar las encuestas autoadministradas. Se resolvió las dudas o inconvenientes que pudieran tener las participantes para contestar las encuestas. Se realizó visitas a los participantes con el fin de recordarles que llenen los formularios. Se creó una base de datos en Excel para colocar la información obtenida mediante las encuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo una limpieza de datos antes de realizar el procesamiento estadístico. Se realizó la prueba de normalidad de los datos a fin de poder aplicar las pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas. Se usó estadística descriptiva aplicando frecuencias, porcentajes, medias y desviación estándar. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras según el estilo Asociación Americana de Psicología (APA) séptima edición.

3.7. Aspectos Éticos

Los principios éticos se tomaron en cuenta del código de ética de la Universidad César Vallejo, entre ellos: a) el principio de autonomía, que establece que los participantes son libres de hacer las preguntas que necesiten para aclarar sus dudas antes de decidir si participan o no y si desea continuar, puede hacerlo sin ningún problema; b) el principio de no malversación, que consiste en informar a los participantes que no hay riesgo de daño o lesión por participar en el estudio; sin embargo, los participantes son libres de elegir si contestar o no cualquier pregunta que pueda causarles incomodidad; c) Al inicio se le explicó que la institución recibiría los resultados del estudio, y al finalizar la misma no recibirá cualquier beneficio económico ni ayuda de ninguna otra persona; d) En materia de justicia, la información recopilada debe ser anónima y no tener conexión con la identidad del participante. La información que nos proporciona es completamente confiable y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de la investigación. También se aplicó el principio de la veracidad porque los resultados a obtener fueron veraces y no existió manipulación alguna en beneficio de la investigadora. Además, se solicitó el consentimiento informado para que lo firmen los participantes y demostrar que no existe presión alguna.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Cultura organizacional actual de un hospital de Chiclayo junio 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	86	86,0
Inadecuada	14	14,0
Total	100	100,0

En la tabla 1 se puede apreciar que el nivel de la cultura organizacional es adecuado (86%) e inadecuada (14%). Nos indica que, la entidad maneja una cultura organizacional acorde según la perspectiva de los trabajadores.

Tabla 2

Nivel de rotación del personal en un hospital de Chiclayo, junio 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	62	62,0
Regular	33	33,0
Bajo	5	5,0
Total	100	100,0

En la tabla 2 se puede apreciar que, existe un alto nivel de rotación del personal asistencial con un 62%, asimismo, en un 33% el nivel es regular y en un 5% es bajo. Quiere decir que, el hospital rota frecuentemente a sus trabajadores.

Tabla 3*Estrategias de mejora de la cultura organizacional según el análisis***FODA**

Fortalezas (F)		Debilidades (D)
F1. Continuidad y rapidez en la atención de los servicios.		D1. Aumento de las responsabilidades laborales.
F2. Apoyo especializado para la resolución de los problemas de salud.		D2. Rotación constante de personal.
F3. Procedimientos protocolizados que garantizan su cumplimiento.		D3. Temor a no estar en capacidad de aprender las nuevas destrezas requeridas.
F4. Accesibilidad y oportunidad en la atención médica.		D4. Clima de baja confianza organizativa.
		D5. Inadecuado manejo de relaciones interpersonales.

Oportunidades (O)	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
O1. Recursos para iniciativas de propuestas.	(F1, F2, F3 – O1, O2, O3) Fortalecer el trabajo en equipo, colaborativo y la comunicación laboral	(D1, D3, D4 – O1, O3) Reforzar las capacidades de liderazgo del personal directivo y jefaturas
O2. Incentivos para iniciativas de propuestas organizacionales.		
O3. Fomento de la mejora continua de los servicios de salud.		
O4. Inversión en los servicios de salud.		

Amenazas (A)	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
A1. Emergencias sanitarias	(F1, F3 – A1, A2) Diseñar un plan de capacitación continua	(D1 – A1) Diseñar un programa para motivar y reconocer el trabajo del personal.
A2. Escasez de recursos médicos especializados.		
A3. Problemas económicos del país.		
A4. Problemas políticos.		

En la tabla se aprecia el FODA, donde se describen las diferentes debilidades como oportunidades que cuenta la entidad, el cual con la propuesta se pretende superar.

Tabla 4

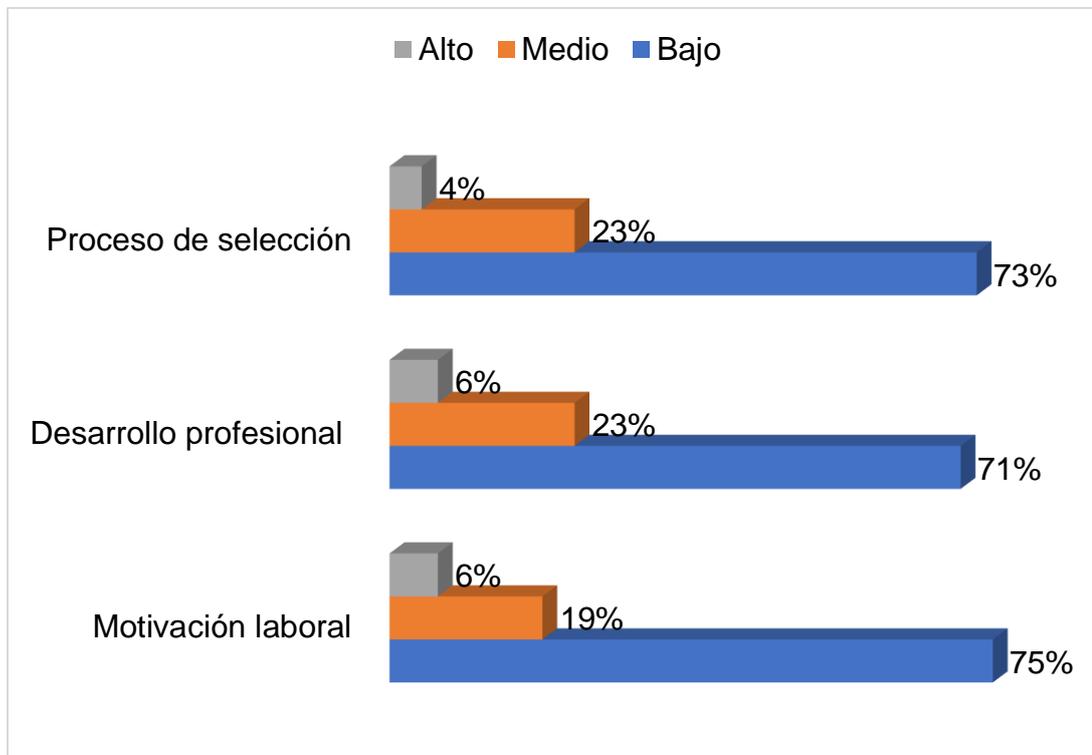
Estrategias según la matriz FODA: Para fomentar una cultura organizacional en un hospital de Chiclayo.

N°	ESTRATEGIAS
1	Diseñar un programa de capacitaciones continuas.
2	Fortalecer el trabajo en equipo, colaborativo y la comunicación laboral.
3	Diseñar un programa para motivar y reconocer el trabajo del personal.
4	Reforzamiento de la capacidad de liderazgos de los directivos y jefaturas.

En la presente tabla se aprecia, las diferentes estrategias que se aplicara en la propuesta planteada, con la finalidad de mejorar la cultura organizacional de la entidad y con ello, reducir el índice de rotación del personal.

Figura 2

Niveles de los aspectos de la cultura organizacional



En la presente figura se evidencia que, los aspectos de la cultura organizacional que contribuyen a la rotación del personal son el proceso de selección que se encuentra en un nivel bajo con un 73%, asimismo, también el desarrollo profesional que se encuentra en un nivel bajo con un 71% y la motivación laboral que se encuentra en un nivel bajo del 75%.

V. DISCUSIÓN

La discusión tuvo en cuenta resultados obtenidos el cual se contrastaron con los antecedentes con hallazgos de similitud o aquellos que difieren.

En el objetivo general, se pretende plantear estrategias que mejoren las diferentes deficiencias que presenta, ello tiene similitud con el estudio de García (2020) quien tuvo como resultados que, las normativas no son flexibles en un 60%, y existe mucha resistencia a los cambios, inadecuadas infraestructuras, asimismo, existe ausencia de motivación en un 40%, en conclusión, la propuesta pretende mejorar las deficiencias del hospital, gestionando incentivos y mejorando la participación activa del personal.

Del mismo modo, el estudio de Cortéz (2018) tuvo como resultados que, el clima organizacional en un 56.7% debe mejorar en el aspecto del talento humano, llegando a la conclusión que, se diseñó un plan con el fin de mejorar el clima de la organización que afecta a la misma.

En consecuencia, el plan de mejora de la cultura organización se define como un diagnóstico que se desarrolla según criterios específicos para mejorar un clima laboral y el cual deben tener claro las entidades (Ministerio de la Producción, 2023).

Teóricamente, la cultura organizacional se define como un conjunto de valores e hipótesis que pueden expresarse explícitamente o implícitamente. El sistema también implica la interacción con los valores e hipótesis de numerosos interesados que aportan su propio conocimiento y experiencia, formas e influencias de la cultura organizacional cómo se comportan y actúan los individuos, también se refleja en las metas, los objetivos, el estilo de liderazgo, el sistema de incentivos y castigos, los procesos de trabajo y la tecnología de la organización (Barnard et al., 2016).

El estudio de Larrea (2021) refiere que, se deben aplicar estrategias para el mejoramiento de los servicios y trabajar con mayores eficiencias y eficacias, desarrollando labores eficientes en menores tiempos, ejecutando y midiendo actividades que ayuden a la visualización de avances y logros de los objetivos, concluyendo que, se debe identificar el factor negativo en los procesos de gestión con el fin de evaluar propuestas de solución.

Por ende, la cultura organizacional es desarrollada en las normas, creencia, paradigma y valores hacia los miembros de la organización, asimismo, añaden perspectivas distintas para entender el significativo normativo, lineamientos y

relación (Encalada & Atoche, 2017). Por su parte, Rivera et al. (2018) refiere que, dentro del desarrollo de la cultura es indispensable que cada aspecto tenga conocimiento de la misión, filosofías de la organización, estilos de liderazgo, rubros, etc.

Lo que respecta al primer objetivo específico (tabla 1) se ha podido apreciar en sus resultados que, la cultura organizacional tiene un nivel adecuado en un 86%, estos resultados sin duda difieren del estudio de Culquimboz (2019) quien determinó que, el clima organizacional debe ser mejorado en un 62.54%. Concluyó que, la cultura organizacional de una entidad es un ente social que impulsa mejorar las capacidades del personal, por ende, la organización debe mantener un clima laboral adecuado, en consecuencia, el plan de mejora optimiza los procesos para la adecuada cultura organizacional de la entidad.

Cada cultura organizacional es única y en el caso de los centros de salud es sistemáticamente compleja, porque incluyen factores sensibles (protocolos) que necesitan trabajar de manera conjunta y coordinada. Una clínica, hospital o centro médico es un espacio donde no solo conviven e interactúan diferentes tipos de profesionales con necesidades e intereses distintos, sino que tiene una responsabilidad social en salud para brindar un servicio de calidad, ya que es una necesidad esencial para todas las personas, sea colaborador o paciente (OMS, 2017).

Una buena gestión de la cultura organizacional busca que las personas primero la conozcan y luego la interioricen, y esto avanza de acuerdo con el proceso de aprendizaje humano. Se destaca aquí la formación o instrucción y la comunicación como importantes herramientas de transmisión cultural entre los distintos perfiles internos. Gestionar la cultura, a través de comunicación y capacitación, tiene como objetivo no solo alcanzar los objetivos de la organización, sino también le permitirá obtener una ventaja competitiva en el sector y ofrecerá una propuesta de valor interesante al colaborador (Dixon, 2019).

Lo relacionado con el segundo objetivo específico (tabla 2) se ha podido apreciar en sus resultados que, el nivel de la rotación fue alto con un 62%, ello tiene relación con el estudio de Bustos (2020) quien encontró también que existe un nivel elevado del 80% de rotación del personal. Esto podría deberse a que la entidad no cuenta con una cultura organizacional apropiada donde todos los trabajadores lo

apliquen sin duda alguna. Del mismo modo, el estudio de Fernández et al. (2022) determinó que, el 53% de personal se resiste a los cambios organizacionales logrando afectar la cultura organizacional, concluyendo que, la propuesta logra que mejore la cultura organizacional y, en efecto, mejora el rendimiento laboral el cual establece una línea estratégica. Sin embargo, no se condice con el estudio de Bustamante (2022) porque determinó que, existe un porcentaje elevado de índice regular sobre el nivel de rotación y al no ser positivo se debe realizar talleres motivacionales para el compromiso del personal, teniendo en cuenta el respeto de las políticas institucionales.

Alabama (2019) definen la rotación de empleados como el movimiento de personas entre el mercado laboral y las organizaciones. También sugiero que esta rotación se hace por razones internas y que hay dos tipos de rotaciones: voluntarias e involuntarias. Según el autor Jerez (2021), en algunos casos la rotación de empleados o trabajadores está influenciada por factores externos e internos, según el caso, y está relacionada con el entorno en el que se desarrollan las actividades laborales y Álvarez (2020) manifiesta que la rotación es la separación unilateral de puestos de trabajo por parte de los empleados, resultando en un desequilibrio de la fuerza laboral dentro de la empresa, ya que genera vacantes no planificadas, lo cual es una preocupación para la organización.

La variable rotación del personal, Morales (2020) lo define como el desarrollo a través del cual la entidad sustituyen a uno o más trabajadores. El ingreso o salida del personal no debería ser un proceso de salida natural como retiros por edad o muerte.

Chiavenato (2020), indica que, esa rotación es la entrada y salida constante entrada de trabajadores en las empresas, las cuales se encuentran en un proceso dinámico de entropía, perdiendo valioso capital humano, por lo que deben buscar el equilibrio. El autor menciona que la rotación obliga a las empresas a buscar reemplazos porque la jubilación o salida de los empleados debe ser compensada con salarios o beneficios, la partida de los empleados debe ser compensada con sueldo o beneficios. decir que la rotación de empleados de la empresa es manejable: Este resultado se divide por el Promedio de trabajadores contratados en determinado tiempo.

Del mismo modo Osorio (2018) RDP se define como el número de personas que dejan una empresa por elección propia o del empleador, con posibilidad de causas internas o externas. Dicho de otra manera, las personas que deciden dejar una empresa por motivos personales o profesionales suelen estar buscando un mejor trabajo o un mayor nivel educativo generalmente. En general, las causas internas se deben a una reorganización de la empresa.

La rotación de recursos humanos tiene el potencial de mejorar el sistema mediante la regeneración de recursos, procesos e ideas, particularmente cuando las entradas de personal superan las salidas de personal, lo que aumenta las operaciones, o tiene el potencial de disminuir las operaciones.

El problema de la rotación de personal refiere Erazo (2018) Es posible describir cómo la rotación de empleados ha perjudicado a una organización en una variedad de formas, afectando tanto la productividad de la empresa como sus servicios y demanda. La influencia de una empresa puede tomar varias formas.

La teoría Framework de las 7-S, es un sistema integral que refleja el modelo organizacional pragmático. Se refiere a combinaciones de estudios científicos y experiencias prácticas. Consta de 7 aspectos, denominados elemento duro, estrategias, estructuras y sistema, y elemento suave"; personas, estilos, habilidades y objetivos jerárquicos. suficientemente interesante. Además de que este modelo incluye una amplia gama de elementos duros, es suave; enfatizando la dinámica y la correspondencia entre ellos.

El marco se basa en objetivos según Athos y Pascale, la estructura jerárquica conduce a la fluidez de la distribución, fuerza interior y la flexibilidad para usarla (Gómez & Rodríguez, 2019).

En el tercer objetivo específico se tuvo que, los aspectos de la cultura organizacional que contribuyen a la rotación del personal son el proceso de selección que tiene un nivel bajo con un 73%, asimismo, el desarrollo profesional con un 71% de nivel bajo y la motivación laboral con un nivel bajo del 75%. Entre ellos, se destaca el estudio de Cañón et al. (2020) quienes mencionaron que, el 54.2% no se les brinda la facilidad para desarrollar profesionalmente.

También en el estudio de Erazo et al. (2020) determinaron que, el 56% considera que su remuneración no logra cubrir sus necesidades tanto personal como familiar, en un 91% nunca les permiten crecer profesionalmente, y el 76%

sugiere mejorar el bienestar del personal y disminuir la rotación del mismo. Asimismo, Taye (2019) en su estudio refiere que, la cultura organizacional es significativa en relación con la intención de rotación. Concluyendo que, la organización de estudio brinda apoyo al personal sanitario, siendo calificado como satisfactorio, aspecto que influye de forma positiva en la decisión de los trabajadores.

La rotación del personal es visto como un aspecto importante que a menudo puede resultar una victoria o un retroceso en las operaciones de una empresa. Como tal, se define como el abandono o cambio de lugar de trabajo por un trabajador, tiene un impacto directo en la disponibilidad y productividad del mercado laboral. Finalmente, el autor afirma que el proceso de contratación y asignación de un nuevo empleado requiere mucho tiempo y es costoso. Como resultado, recomienda reducir la rotación de personal, lo que representa un ahorro económico y laboral para la empresa (Bohlander et al., 2018).

Asimismo, Baharin et al. (2020) Las organizaciones deben valorar al personal calificado que cuente con los conocimientos y la experiencia suficientes y cumpla con los requisitos del puesto, así como aquellos que cuenten con una buena salud mental y física, ya que esto redundará en una mayor productividad.

Número de personas que se van y los motivos de la salida, la fórmula para calcular el número de personas que se van es el número de personas que se van dividido por el número de personas que se van en un período determinado. También vale la pena señalar que, en cualquier organización, es típico que los individuos entren y salgan en pequeños grupos, ya que este comportamiento indica un estado saludable, lo que se conoce como rotación vegetativa simple.

En consecuencia, la cultura organizacional en los nosocomios es un elemento fundamental representativo por una serie de valores direccionado por creencias, reglas, conductas psicosociales del personal de una determinada organización (Arancibia et al., 2021).

Por lo tanto, la cultura organizacional es negativa cuando genera ciertas incomodidades en el personal, a esto se suma lo que menciona Kurniawati et al. (2021) quien encontró en su estudio que, los trabajadores del hospital de estudio presentaban una serie de desconocimiento sobre las políticas de la organización, y no estaban de acuerdo con algunas reglas porque no presentaban el

direccionamiento adecuado del sistema de salud generando ello, un índice elevado de rotación. Por ese contexto, Tan et al. (2019) hacen referencia que, una organización debe contar con una meta clara con el fin de mantener una cultura organizacional clara para que no afecte el funcionamiento de la misma.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el primer objetivo específico, se concluye que, el hospital de estudio en la actualidad cuenta con un nivel adecuado de un 86% sobre su cultura organizacional, es decir, el personal se siente satisfecho con las políticas que cuenta el establecimiento.
2. Según el segundo objetivo específico, se concluye que, el hospital de estudio presenta un nivel alto del 62% respecto a la rotación, es decir, que el personal se encuentra en constante rotación, sin embargo, no se evidencia incomodidad alguna, de acuerdo con los datos estadísticos.
3. En el objetivo específico tercero, se evidencia que, los aspectos de la cultura organizacional que contribuyen en la rotación del personal en un hospital de Chiclayo; son el proceso de selección que se encuentra en un nivel bajo con un 73%, el desarrollo profesional que se encuentra en un nivel bajo el 71% y la motivación laboral que está en un nivel bajo con un 75%.
4. Según el objetivo específico cuarto, las estrategias para fomentar una cultura organizacional que reduzca la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, son un plan de capacitación continua, fortalecer el trabajo en equipo, diseño de un programa para motivar y reconocer el trabajo del personal y reforzar las capacidades de liderazgo del personal directivo y jefaturas.
5. Según los resultados del objetivo general, se concluye que, la formulación de un plan de mejora de la cultura organizacional tiene un impacto positivo para reducir la rotación del personal y ello se confirma con la validación de los expertos que demuestran el respaldo con la propuesta planteada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al director encargado del hospital evaluar sus políticas de rotación con la finalidad de establecer mejores lineamientos y estabilidad al personal de salud y que esta situación no altere su bienestar físico como psicológico.
2. Se sugiere al director del hospital efectuar mejores actividades de estabilidad para continuar teniendo una adecuada cultura organizacional en su institución.
3. Los aspectos de la cultura organizacional son indicadores elementales, por ende, se sugiere a las autoridades del establecimiento mejorar el proceso de selección de su personal acorde a sus requerimientos indispensables, asimismo, deben mantener un apropiado desarrollo de sus profesionales y la motivación laboral debe estar en constante práctica por motivos que el personal se encuentra expuesto a diferentes factores determinantes que influyen en su buen desempeño.
4. Se sugiere al director del hospital mediante su dirección aplicar estrategias para fomentar adecuadamente la cultura organizacional con la finalidad de mejorar el índice de rotación que presentan.
5. Se sugiere validar coherentemente la propuesta mediante expertos que conozcan la factibilidad del plan de mejora en el nivel de rotación.

REFERENCIAS

- Avellaneda, P., Crespo, H., y Kasano, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), e626. Epub January 09, 2020. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Arancibia, D., Silva, D., Cortés, F., y Méndez, P. (2021). Vista de Metodologías utilizadas en Clima y Cultura Organizacional en Instituciones de Salud: *Una Revisión Sistemática*. <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/208/161>
- Abad, G. (2022). *Cultura organizacional del personal en la red de salud Bagua en tiempos de covid-19*. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2609/Abad%20Ramirez%20Gloria%20Erlita.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Álvarez, D. (2020). *Rotación de personal ¿Qué es y cómo combatirla?* (Primera edición) Plaza y Valdés Editores.
- Baharin, Syah, Yusoof, & Mohd. (2020). *Impact of Human Resource Investment on Labor Productivity in indonesia*. *Iranian Journal of Management Studies*, 139-164. doi:10.22059/ijms.2019.280284.673616 <https://www.semanticscholar.org/paper/Impact-of-Human-Resource-Investment-on-Labor-in-BaharinAji/d21bc97b77fb6f8365e689009d063e944225cab9>
- Barnard, A., Delgado, A., y Voutssas, J. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. https://iibi.unam.mx/archivistica/InterPARES_3_020617.pdf

81REA_FARMACIA_CL%C3%8DNICA_COLOMBIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ESPE.
- Campos, P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2019). Job Rotation and Work Performance of Nurse Practitioners at a Specialized Healthcare Center. *Revista CUIDARTE*, 10(2), 626. doi:<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Cortéz, M. (2018). *Propuesta de plan de mejora para el clima organizacional del centro de salud José Olaya, Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32552/cortez_dm.pdf
- Contreras, A. & Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. Application of the Denison Questionnaires to determine the characteristics of Organizational Culture. *Revista de investigación sigma / vol. 05, Nº 1, 2018 (pág. 59-86)*. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1204>
- Cozar, M., Palacios, M., y Ñahuinccopa, E. (2017). *Estrategia para reducir el índice de rotación docente en la I.E.P. José Carlos Mariátegui* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622769/Cozar_sm.pdf?sequence=16
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Culquimboz, M. (2019). *Plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas - región*

Amazonas [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32409/Culquimboz_GMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cherry, K. (2022). What Is Motivation? <https://cutt.ly/CG3mA62>

Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones* (Decima ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi03vGRxbL6AhWQzABHbuLDRYQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.sijufor.org%2Fuploads%2F1%2F2%2F0%2F5%2F120589378%2Fadministracion_de_recursos_humanos_chiavenato.pdf&usg=AOvVaw1gntkgksXMk8Eu98XWOCvh

Díaz, L. (2020). *Factores asociados a la rotación del personal de enfermería en una IPS de Santander* [Tesis de Maestría, Universidad autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Institucional Unab. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11479/2020_Tesis_Lina_Maria_Diaz_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dixon, M. (2019). *The organizational learning cycle: How we can learn collectively* (2nd ed.). London, UK: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315554945>

Esan (2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>

Encalada, J., & Atoche, C. A. (2017). La cultura organizacional como pilar de la ventaja competitiva en las organizaciones empresariales. Sur Academia: *Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y*

Administrativa, 2(4). <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/124>

Erazo, O., Díaz, Y., Martínez, L., y Beltrán, M. (2020). *Impacto de la rotación de personal asistencial en la ESE San José de Leiva (Nariño)* [Tesis de especialidad, Universidad Católica de Manizales Colombia]. Repositorio Institucional UCM. <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3013/1/Lizeth%20Mart%C3%ADnez%20Castillo%20oscar%20erazo%20mildred%20beltran%20yanina%20diaz.pdf>

Eraszo, K. J. (2018). *La rotación del personal influye en la calidad del servicio en la empresa bambos-Pueblo Libre, 2018*. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31130/Eraszo_AKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrada, R. (2018). *El costo de la rotación de personal*. Deloitte. <https://www2.deloitte.com › deloitte-analytics>

García, A. (2020). *Propuesta de plan de mejora del clima organizacional en el personal del servicio de traumatología del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53862/Garcia_CAC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L., Guevara, N., Piña, X., y Ramírez, H. (2017). *Propuesta para disminuir la rotación de personal en la empresa Eulen Colombia s.a. a partir del análisis de las entrevistas de retiro* [Tesis de especialidad, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio Institucional Unipiloto. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3095/00004186.pdf>

- Hernández-Sampiere R, Mendoza P (2018). *Metodología de la Investigación*. 6 edición. México. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jiménez, X., y Merchán, J. (2020). *Incidencia de los eventos adversos asociado a la seguridad del paciente hospitalizado. Hospital General Guasmo Sur 2019*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5420>
- Jerez, M., Melewar, T., & Foroudi, P. (2021). The Effect of Waiters' Occupational Identity on Employee Turnover Within The Context of Michelin-Starred Restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, XX(X), 1-29. doi:10.1177/10963480211034903. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10963480211034903>
- Kurniawati, N., Djamil, M., & Saluy, A. B. (2021). The Influence of Organizational Culture, Competence on Patient Safety with Work Discipline as Intervening Variables in Rs. YPK MANDIRI. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(4), 690–705. <https://doi.org/10.31933/DIJDBM.V2I4.886>
- Larrea, C. (2021). *Estrategias de Rotación de Personal Gerencial para los Procesos de Gestión Administrativa en una Institución De Salud de Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59262/Larrea_MCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llano, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana*. <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/culturaorganizacional.pdf>
- Ministerio de la Producción (2023). *Plan de acción de cultura organizacional del ministerio de la producción*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/>

file/2049693/b%29.3.1%20PLAN%20DE%20ACCI%C3%93N%20CULTURA.pdf.pdf

Morales, C. (2020). *Rotación de Personal*.

Nicolas, C. (2021). *Staff Selection*. <https://cutt.ly/gG3m2SO>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2017). *Salud y derechos humanos*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

Osorio M. (2018). *Clima organizacional y rotación de personal en la empresa Factoría Panana S.A.C – Huacho 2017*. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10709/Tesis_60446.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pezo-Ávila, A., Vargas-Sardón, J. L., & Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of Communication*, (20), 125–142. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/2172-9077/article/view/fjc202020125142>

Quispe, M., Pinto, F., Huamán, R., Bueno, M., & Valle, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78-83. Epub 31 de marzo de 2020. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>

Rivera, D.; Carrillo, S.; Forgiony, J.; Nuvar, I. & Rozo, A. (2018). Organizational culture, challenges and challenges for healthy organizations. *Revista espacios Vol. 39 (Nº22) Año 2018. Pág. 27*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/18392227.html>

- Share. (2018). *Cultura organizacional: una herramienta poderosa para retener talento*. <https://bmagroupglobal.com/blog/cultura-organizacional-una-poderosa-herramienta-para-retener-talento/>
- Tan, K. H., Pang, N. L., Siau, C., Foo, Z., & Fong, K. Y. (2019). *Building an organizational culture of patient safety*: <https://doi.org/10.1177/2516043519878979>, 24(6), 253–261. <https://doi.org/10.1177/2516043519878979>
- Torres, N. (2021). *Propuesta de optimización del clima organizacional en personal del área de emergencia de un hospital, Chimbote, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69399/Torres_MNG-SD.pdf?sequence=1
- Universidad de Estudios Avanzados. (2020). <https://cutt.ly/MG3QoQh>
- Yopan, S. (2019). *Cultura Organizacional*. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa: Klik Soluciones Educativas.
- Wise, J., & Rojas, V. (2018). Attraction and Retention Model: Case of Mexicali, B.C., México. *Perspective*, 7(3), 155-166. <http://dx.doi.org/10.1177/2319714518802020>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Plan de mejora de la cultura organizacional	Es definido como el diagnóstico efectuado en función al criterio determinado por la guía para procesos de gestión de clima y cultura organizacional, que tiene como fin especificar instrucciones para que las instituciones gestionen los procesos (Ministerio de la Producción, 2023).	La variable se medirá a través de un cuestionario estructurado en 36 ítems, en función a sus dimensiones de estudio.	Implicación	Empoderamiento	1; 2; 3	Cuestionario	Ordinal
				Trabajo colectivo	4; 5; 6		
				Desarrollo de capacidades	7; 8; 9		
			Consistencia	Valores centrales	10; 11; 12		
				Acuerdos	13; 14; 15		
				Coordinación e integración	16; 17; 18		
			Adaptabilidad	Orientación al cambio	19; 20; 21		
				Orientación al usuario	22; 23; 24		
				Aprendizaje organizativo	25; 26; 27		
			Misión	Dirección y objetivos	28; 29; 30		
Metas	31; 32; 33						
Visión	34; 35; 36						
Rotación del personal	Retiro voluntario del empleado de una organización, es el proceso a través del cual los empleados migran de un puesto a otro para sumar a su experiencia, dicho de	La variable rotación del personal se medirá a través de un cuestionario que está conformada por 18 ítems,	Proceso de selección	Selección	1; 2	Cuestionario	Ordinal
				Entrevistas	3; 4; 5; 6		
			Desarrollo profesional	Grado de capacitación	7; 8		
				Posibilidad de ascenso	9; 10		
				autorrealización y satisfacción	11; 12		

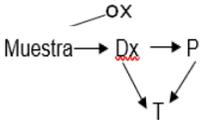
	<p>otra forma, el empleado busca nuevas oportunidades laborales para obtener mejores beneficios económicos (Langle, Méndez, & Sánchez, 2021).</p>	<p>enfocado en función a sus dimensiones.</p>	<p>Motivación laboral</p>	<p>Incentivo</p>	<p>13; 14;</p>		
				<p>Logro de objetivo</p>	<p>15; 16;</p>		
				<p>Identidad.</p>	<p>17; 18</p>		

VIII. ANEXOS

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, 2023							
AUTOR: Bances Nizama, María Esmeralda							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente: Plan de mejora de la cultura organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cómo la formulación de un plan de mejora de la cultura organizacional puede tener un impacto positivo en la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, 2023?	Determinar cómo la formulación de un plan de mejora de la cultura organizacional puede tener un impacto positivo en la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo.	Por su naturaleza no tiene hipótesis.	Implicación	▪ Empoderamiento	1; 2; 3	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ligeramente en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Adecuada Inadecuada
				▪ Trabajo colectivo	4; 5; 6		
				▪ Desarrollo de capacidades	7; 8; 9		
			Consistencia	▪ Valores centrales	10; 11; 12		
				▪ acuerdo	13; 14; 15		
				▪ Coordinación e integración	16; 17; 18		
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis nula:	Adaptabilidad	Orientación al cambio	19; 20; 21		
				Orientación al usuario	22; 23; 24		
1- ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional							

actual en un hospital de Chiclayo?;	1-Diagnosticar el nivel de la cultura organizacional actual en un hospital de Chiclayo			Aprendizajes organizativos	25; 26; 27		
2- ¿Cuál es el nivel de rotación del personal en un hospital de Chiclayo?	2- Identificar el nivel de rotación del personal en un hospital de Chiclayo		Misión	Dirección y objetivo	28; 29; 30		
3 -¿Cuáles son los niveles de los aspectos de la cultura organizacional que contribuyen en la rotación del personal en un hospital de Chiclayo?	3- Identificar los niveles de los aspectos de la cultura organizacional que contribuyen en la rotación del personal en un hospital de Chiclayo;			Metas	31; 32; 33		
4 ¿Cuáles son las estrategias para fomentar	4.- Diseñar estrategias para fomentar una cultura			Visión	34; 35; 36		
Variable dependiente: Rotación del personal.							
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Proceso de selección	▪ Selección	1; 2	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Alto Regular Bajo
				▪ Entrevistas	3; 4; 5; 6		
			Desarrollo profesional	▪ Grado de capacitación	7; 8		
				▪ Posibilidad de ascenso	9; 10		
				▪ autorrealización y satisfacción	11; 12		

<p>una cultura organizacional que reduzca la rotación del personal en un hospital de Chiclayo y como validar teóricamente la propuesta por expertos?</p>	<p>organizacional que reduzca la rotación del personal en un hospital de Chiclayo y validar teóricamente la propuesta por expertos.</p>		<p>Motivación laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivo ▪ Logro de objetivo ▪ Identidad. 	<p>13; 14; 15; 16; 17; 18</p>			
<p align="center">Diseño de investigación:</p>		<p align="center">Población y Muestra:</p>	<p align="center">Técnicas e instrumentos:</p>	<p align="center">Método de análisis de datos:</p>				
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental, descriptivo y propositivo. Nivel: Propositivo</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;">  <pre> graph LR Muestra --> Dx Dx --> P OX --- Dx Dx --- T P --- T </pre> </div> <div> <p>Dónde: M: Muestra Dx: Rotación de personal P: Plan de mejora</p> </div> </div> <p>T Teorías</p>		<p>Población: 100 trabajadores de un hospital de Chiclayo.</p> <p>Muestra: 100 trabajadores de un hospital de Chiclayo.</p> <p>Muestreo: Muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Variable Independiente: Plan de mejora de la cultura organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría:</p> <p>Variable dependiente: Rotación de personal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría:</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p>			

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo.

Investigador (a): Bances Nizama, María Esmeralda

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo”, cuyo objetivo es Proponer un plan de mejora de la cultura organizacional para reducir la rotación del personal en un hospital de Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Maestría de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital de Chiclayo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del área de medicina de la institución de Chiclayo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:
.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de evaluación de la cultura organizacional

Denison Organizational Culture Survey (DOCS) Daniel Denison (1991)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

Considere: 1: "Muy en desacuerdo" / 2: "En desacuerdo" 3: "Ligeramente en desacuerdo" / 4: "De acuerdo" 5: "Totalmente de acuerdo"

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.					
4	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.					
5	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.					
6	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.					
7	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.					
8	Las capacidades del "banquillo" (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.					
9	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
10	Los líderes y directores practican lo que pregonan					
11	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					
12	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
13	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
14	Este servicio tiene una cultura "fuerte"					
15	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
16	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
17	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.					
18	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.					
19	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
20	Respondemos bien a los cambios del entorno.					
21	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
22	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.					
23	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.					

24	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
25	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
26	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
27	Muchas ideas "se pierden por el camino"					
28	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
29	Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.					
30	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
31	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
32	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
33	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
34	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
35	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.					
36	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.					

ANEXO 05: CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DEL PERSONAL

Un grato saludo a cada uno de ustedes, con el presente cuestionario, contribuirán a una investigación que tiene como objetivo proponer un plan de mejora de la cultura organizacional para reducir la rotación del personal en un hospital de Chiclayo. Toda la información será de carácter confidencial y utilizada solamente con fines investigativos. Tener en cuenta, marcar con un (X) según corresponda los valores del siguiente cuadro:

Escala	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿El proceso de selección de personal que desarrolla el hospital es adecuada?					
2	¿La metodología utilizada en el proceso de selección de personal es efectiva?					
3	¿La entrevista de trabajo permite hacer un mejor proceso de selección?					
4	¿La entrevista permite conocer mejor las habilidades del entrevistado?					
5	¿Cree usted que en la selección final del candidato es importante la inteligencia emocional?					
6	¿En la selección final del candidato cree usted que intervienen las personas calificadas?					
7	¿El mayor nivel de capacitación permite un mejor desarrollo profesional?					
8	¿Consideras que tu jefe inmediato les brinda retroalimentación?					
9	¿La autorrealización es una necesidad para el desarrollo profesional?					
10	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?					
11	¿Existen posibilidades de ascenso para un mejor desarrollo profesional?					
12	¿Cree usted que un ascenso en el trabajo determina su rendimiento laboral?					
13	¿La institución promueve y desarrolla incentivos laborales de manera permanente?					
14	¿Está de acuerdo con los incentivos que le brinda el hospital al alcanzar los logros y objetivo establecidos?					
15	¿Está comprometido con el logro de los objetivos del hospital desde su inicio hasta el final?					
16	¿Considera usted que la motivación laboral permite alcanzar de manera efectiva los objetivos del hospital?					
17	¿Cree usted que su identidad logra contribuir con los objetivos del hospital?					
18	¿Se siente usted identificado con el hospital?					

Validez y Confiabilidad

Los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos que se encuentran vinculados con la especialidad de la investigación, estos determinaron que los instrumentos son válidos para su respectiva aplicación.

Experto validador	Grado	Calificación
Enfermera	Doctora	Aplicable
Medico	Doctor	Aplicable
Enfermera	Doctora	Aplicable

Fuente: Elaborado por el autor.

La confiabilidad del instrumento fue excelente (0,907) para la variable cultura organizacional y bueno (0,826) para la variable rotación del personal.

Confiabilidad de las variables

VARIABLES	Número de ítem	Alfa de Cronbach
Cultura organizacional	38	,907
Rotación del personal	18	,826

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 06: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OLIVA YARLAQUE**
Nombres **YOHANA MILAGROS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45472734**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156700**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001384722

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/07/2023 00:38:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra. Oliva Yarlaque, Yohana Milagros.

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: “Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de cultura organizacional y rotación del personal.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



María Esmeralda Bances Nizama
DNI: 40541745

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de evaluación de la cultura organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales

Nombre del juez	Olivia Yarinaque Johana Migueros	
Grado profesional	Maestría ()	Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social () Organizacional ()
Área de experiencia profesional	ENFERMERA ASISTENCIAL DOCENTE DE PREGNADO	
Institución donde elabora	Hosp. Docente las Mercedes Univ. Pedro Ruiz Gallo	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario para evaluar la cultura organizacional)

Nombre de la Prueba:	Denison Organizational Culture Survey (DOCS) Daniel Denison (1991)
Autora:	María Esmeralda Bances Nizama
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Trabajadores
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital
Significación:	Se encuentra compuesto por 36 ítems con una escala de Likert.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Evaluación de la cultura organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1. Implicación													
01	La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.				X				X				X	
02	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.				X				X				X	
03	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.				X				X				X	
04	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.				X				X				X	
05	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.				X				X				X	
06	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.				X				X				X	
07	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.				X				X				X	
08	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.				X				X				X	
09	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.				X				X				X	
	D2. Consistencia													
01	Los líderes y directores practican lo que pregonan				X				X				X	
02	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas				X				X				X	
03	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.				X				X				X	
04	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.				X				X				X	
05	Este servicio tiene una cultura “fuerte”				X				X				X	
06	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.				X				X				X	

07	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible				X				X				X
08	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.				X				X				X
09	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.				X				X				X
	D3. Adaptabilidad												
01	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.				X				X				X
02	Respondemos bien a los cambios del entorno.				X				X				X
03	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.				X				X				X
04	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.				X				X				X
05	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.				X				X				X
06	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.				X				X				X
07	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.				X				X				X
08	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.				X				X				X
09	Muchas ideas "se pierden por el camino"				X				X				X
	D4. Misión												
01	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.				X				X				X
02	Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.				X				X				X
03	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.				X				X				X
04	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.				X				X				X
05	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.				X				X				X
06	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.				X				X				X
07	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.				X				X				X
08	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.				X				X				X
09	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Oliva Yarlaque, Yohana Milagros. DNI:45472734

Especialidad del validador (a):.....

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo de 2023



Yohana M. Oliva Yarlaque
LIC. EN FARMACIA
C.E.P. 71867
Esp. Emergencias y Desastres PE: 15935

Firma del experto informante

Evaluación de rotación del personal

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1. Proceso de selección														
01	¿El proceso de selección de personal que desarrolla el hospital es adecuada?				x				x				x	
02	¿La metodología utilizada en el proceso de selección de personal es efectiva?				x				x				x	
03	¿La entrevista de trabajo permite hacer un mejor proceso de selección?				x				x				x	
04	¿La entrevista permite conocer mejor las habilidades del entrevistado?				x				x				x	
05	¿Cree usted que en la selección final del candidato es importante la inteligencia emocional?				x				x				x	
06	¿En la selección final del candidato cree usted que intervienen las personas calificadas?				x				x				x	
D2. Desarrollo profesional														
01	¿El mayor nivel de capacitación permite un mejor desarrollo profesional?				x				x				x	
02	¿Consideras que tu jefe inmediato les brinda retroalimentación?				x				x				x	
03	¿La autorrealización es una necesidad para el desarrollo profesional?				x				x				x	
04	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?				x				x				x	
05	¿Existen posibilidades de ascenso para un mejor desarrollo profesional?				x				x				x	
06	¿Cree usted que un ascenso en el trabajo determina su rendimiento laboral?				x				x				x	
D3. Motivación laboral														
01	¿La institución promueve y desarrolla incentivos laborales de manera permanente?				x				x				x	
02	¿Está de acuerdo con los incentivos que le brinda el hospital al alcanzar los logros y objetivo establecidos?				x				x				x	
03	¿Está comprometido con el logro de los objetivos del hospital desde su inicio hasta el final?				x				x				x	
04	¿Considera usted que la motivación laboral permite alcanzar de manera efectiva los objetivos del hospital?				x				x				x	
05	¿Cree usted que su identidad logra contribuir con los objetivos del hospital?				x				x				x	
06	¿Se siente usted identificado con el hospital?				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Oliva Yarlaque, Yohana Milagros.

DNI: 45472734

Especialidad del validador (a):.....

30 de Mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Yohana M. Oliva Yarlaque
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 71867
Esp. Emergencias y Desastres PE: 16935

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAPOÑAN TERRONES**
Nombres **MIGUEL ANGEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **44200564**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **14/05/21**
Resolución/Acta **0287-2021-UCV**
Diploma **052-112612**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001384724

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/07/2023 09:41:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. Chapoñan Terrones, Miguel Ángel.

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de cultura organizacional y rotación del personal.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



María Esmeralda Bances Nizama
DNI: 40541745

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de evaluación de la cultura organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales

Nombre del juez	CHAPOÑAN TERRONES MIGUEL ÁNGEL	
Grado profesional	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa ()	Social () Organizacional ()
Área de experiencia profesional	MÉDICO AUDITOR	
Institución donde elabora	ESSALUD. AUNTA	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario para evaluar la cultura organizacional)

Nombre de la Prueba:	Denison Organizational Culture Survey (DOCS) Daniel Denison (1991)
Autora:	María Esmeralda Bances Nizama
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Trabajadores
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital
Significación:	Se encuentra compuesto por 36 ítems con una escala de Likert.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Evaluación de la cultura organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1. Implicación														
01	La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.				X				X				X	
02	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.				X				X				X	
03	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.				X				X				X	
04	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.				X				X				X	
05	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.				X				X				X	
06	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.				X				X				X	
07	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.				X				X				X	
08	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.				X				X				X	
09	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.				X				X				X	
D2. Consistencia														
01	Los líderes y directores practican lo que pregonan				X				X				X	
02	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas				X				X				X	
03	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.				X				X				X	
04	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.				X				X				X	
05	Este servicio tiene una cultura “fuerte”				X				X				X	
06	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.				X				X				X	
07	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible				X				X				X	

08	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.				X				X				X
09	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.				X				X				X
	D3. Adaptabilidad												
01	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.				X				X				X
02	Respondemos bien a los cambios del entorno.				X				X				X
03	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.				X				X				X
04	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.				X				X				X
05	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.				X				X				X
06	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.				X				X				X
07	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.				X				X				X
08	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.				X				X				X
09	Muchas ideas "se pierden por el camino"				X				X				X
	D4. Misión												
01	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.				X				X				X
02	Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.				X				X				X
03	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.				X				X				X
04	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.				X				X				X
05	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.				X				X				X
06	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.				X				X				X
07	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.				X				X				X
08	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.				X				X				X
09	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Chapañan Terrones, Miguel Ángel.

DNI:44200564

Especialidad del validador (a):.....

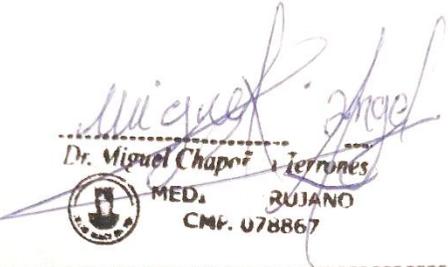
30 de mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Miguel Chapañan Terrones
MED. RUJANO
CMF. 078867

Firma del experto informante

Evaluación de rotación del personal

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1. Proceso de selección														
01	¿El proceso de selección de personal que desarrolla el hospital es adecuada?				X				X				X	
02	¿La metodología utilizada en el proceso de selección de personal es efectiva?				X				X				X	
03	¿La entrevista de trabajo permite hacer un mejor proceso de selección?				X				X				X	
04	¿La entrevista permite conocer mejor las habilidades del entrevistado?				X				X				X	
05	¿Cree usted que en la selección final del candidato es importante la inteligencia emocional?				X				X				X	
06	¿En la selección final del candidato cree usted que intervienen las personas calificadas?				X				X				X	
D2. Desarrollo profesional														
01	¿El mayor nivel de capacitación permite un mejor desarrollo profesional?				X				X				X	
02	¿Consideras que tu jefe inmediato les brinda retroalimentación?				X				X				X	
03	¿La autorrealización es una necesidad para el desarrollo profesional?				X				X				X	
04	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?				X				X				X	
05	¿Existen posibilidades de ascenso para un mejor desarrollo profesional?				X				X				X	
06	¿Cree usted que un ascenso en el trabajo determina su rendimiento laboral?				X				X				X	
D3. Motivación laboral														
01	¿La institución promueve y desarrolla incentivos laborales de manera permanente?				X				X				X	
02	¿Está de acuerdo con los incentivos que le brinda el hospital al alcanzar los logros y objetivo establecidos?				X				X				X	
03	¿Está comprometido con el logro de los objetivos del hospital desde su inicio hasta el final?				X				X				X	
04	¿Considera usted que la motivación laboral permite alcanzar de manera efectiva los objetivos del hospital?				X				X				X	
05	¿Cree usted que su identidad logra contribuir con los objetivos del hospital?				X				X				X	
06	¿Se siente usted identificado con el hospital?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Chapoñan Terrones, Miguel Ángel.

DNI:44200564

Especialidad del validador (a):.....

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de mayo de 2023


Dr. Miguel Chapoñan Terrones
MED. RUJANO
CMF. 078867

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRANZA BUSTAMANTE**
Nombres **OLGA LUCÍA DEL CARMEN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46547111**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156688**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
26 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001384500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 26/07/2023 21:55:44-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra. Carranza Bustamante, Olga Lucía

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de cultura organizacional y rotación del personal.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



María Esmeralda Bances Nizama
DNI: 40541745

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de evaluación de la cultura organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales

Nombre del juez	CARRANZA BUSTAMANTE OLGA LUCÍA.	
Grado profesional	Maestría ()	Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social () Organizacional ()
Área de experiencia profesional	Lic. Enfermería (ENFERMERA ASISTENCIAL) DOCENTE DE PREUNIVERSITARIO / PREGRADO.	
Institución donde elabora	Hosp. Docente los Mercedes UNIV. Señor de Sipán.	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario para evaluar la cultura organizacional)

Nombre de la Prueba:	Denison Organizational Culture Survey (DOCS) Daniel Denison (1991)
Autora:	María Esmeralda Bances Nizama
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	Trabajadores
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital
Significación:	Se encuentra compuesto por 36 ítems con una escala de Likert.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Evaluación de la cultura organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	D1. Implicación													
01	La mayoría de los miembros de este servicio están muy comprometidos con su trabajo.				X				X				X	
02	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información.				X				X				X	
03	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.				X				X				X	
04	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.				X				X				X	
05	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.				X				X				X	
06	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.				X				X				X	
07	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.				X				X				X	
08	Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente.				X				X				X	
09	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.				X				X				X	
	D2. Consistencia													
01	Los líderes y directores practican lo que pregonan				X				X				X	
02	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas				X				X				X	
03	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.				X				X				X	
04	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.				X				X				X	
05	Este servicio tiene una cultura “fuerte”				X				X				X	
06	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.				X				X				X	

07	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible				X				X				X
08	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común.				X				X				X
09	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.				X				X				X
	D3. Adaptabilidad												
01	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.				X				X				X
02	Respondemos bien a los cambios del entorno.				X				X				X
03	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.				X				X				X
04	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.				X				X				X
05	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.				X				X				X
06	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.				X				X				X
07	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.				X				X				X
08	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.				X				X				X
09	Muchas ideas "se pierden por el camino"				X				X				X
	D4. Misión												
01	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.				X				X				X
02	Nuestra estrategia sirve de ejemplos a otras organizaciones.				X				X				X
03	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.				X				X				X
04	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.				X				X				X
05	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.				X				X				X
06	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.				X				X				X
07	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.				X				X				X
08	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.				X				X				X
09	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Carranza Bustamante, Olga Lucía**

DNI: 46547111

Especialidad del validador (a):.....

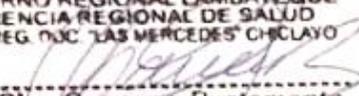
30 de mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP REG. DOC. "LAS MERCEDES" CHICLAYO

Dra. Olga Carranza Bustamante
CEP: 21500 RNE: 16346
JEFA DE ENFERMERAS DEL DPTO. DE CIRUGIA

Firma del experto informante

Evaluación de rotación del personal

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
D1. Proceso de selección														
01	¿El proceso de selección de personal que desarrolla el hospital es adecuada?				X				X				X	
02	¿La metodología utilizada en el proceso de selección de personal es efectiva?				X				X				X	
03	¿La entrevista de trabajo permite hacer un mejor proceso de selección?				X				X				X	
04	¿La entrevista permite conocer mejor las habilidades del entrevistado?				X				X				X	
05	¿Cree usted que en la selección final del candidato es importante la inteligencia emocional?				X				X				X	
06	¿En la selección final del candidato cree usted que intervienen las personas calificadas?				X				X				X	
D2. Desarrollo profesional														
01	¿El mayor nivel de capacitación permite un mejor desarrollo profesional?				X				X				X	
02	¿Consideras que tu jefe inmediato les brinda retroalimentación?				X				X				X	
03	¿La autorrealización es una necesidad para el desarrollo profesional?				X				X				X	
04	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?				X				X				X	
05	¿Existen posibilidades de ascenso para un mejor desarrollo profesional?				X				X				X	
06	¿Cree usted que un ascenso en el trabajo determina su rendimiento laboral?				X				X				X	
D3. Motivación laboral														
01	¿La institución promueve y desarrolla incentivos laborales de manera permanente?				X				X				X	
02	¿Está de acuerdo con los incentivos que le brinda el hospital al alcanzar los logros y objetivo establecidos?				X				X				X	
03	¿Está comprometido con el logro de los objetivos del hospital desde su inicio hasta el final?				X				X				X	
04	¿Considera usted que la motivación laboral permite alcanzar de manera efectiva los objetivos del hospital?				X				X				X	
05	¿Cree usted que su identidad logra contribuir con los objetivos del hospital?				X				X				X	
06	¿Se siente usted identificado con el hospital?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carranza Bustamante, Olga Lucía **DNI: 46547111**

Especialidad del validador (a):.....

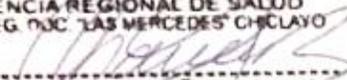
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de mayo de 2023

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP REG. DOC. "LAS MERCEDES" CHICLAYO

Dra. Olga Carranza Bustamante
CEP: 21556 RNE: 18346
JEFA DE ENFERMERAS DEL DPTO. DE CIRUGIA

Firma del experto informante

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE: PLAN DE MEJORA DE LA
CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LA REDUCCIÓN DE LA ROTACIÓN DEL
PERSONAL EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO**

Yo, Oliva Yarlaqué, Yohana Milagros, identificado con DNI N° 45472734, con Grado Académico de Doctora en la Universidad César Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° .0001384722.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de: *Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital Chiclayo*, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo”**

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

PROPUESTA: Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución en estudio.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 18 de Julio del 2023.

Dra. Yohana Milagros Oliva Yarlaque

Código de registro de SUNEDU: 0001384722

Centro de labores: Hospital Las Mercedes Chiclayo

Cargo: Enfermera asistencial y docencia.


 Yohana M. Oliva Yarlaque
 LIC. EN ENFERMERIA
 C.E.P. 71867
 Esp. Emergencias y Desastres #E: 15935

DNI 45472734
 CÓDIGO VIRTUAL---0001384722
 Dra. Oliva Yarlaque, Yohana Milagros
 Experto

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE: PLAN DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LA REDUCCIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO

Yo, Chapoñan Terrones Miguel Ángel, identificado con DNI N° 44200564, con Grado Académico de Magister en la Universidad César Vallejos con código de inscripción en SUNEDU N° 0001384724.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de: Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo”

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en sus aplicaciones	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

PROPUESTA: Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución en estudio.

OBSERVACIONES:

.....

Chiclayo, 18 de Julio del 2023.

Mg. Chapoñan Terrones, Miguel Ángel
 Código de registro de SUNEDU: **0001384724**
 Centro de labores: Hospital Las Mercedes Chiclayo
 Cargo: Médico asistencial y docencia

 DNI 44200564
 CÓDIGO VIRTUAL: **0001384724**
 Mg. Chapoñan Terrones, Miguel Ángel
 Experto

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE:
PLAN DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LA REDUCCIÓN DE
LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UN HOSPITAL DE CHICLAYO.**

Yo, Carranza Bustamante Olga Lucía, identificado con DNI N° 46547111, con Grado Académico de Doctora en la Universidad César Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 0001384500

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de: “Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta corresponde a la tesis: “Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo”

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		

3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

PROPUESTA: Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

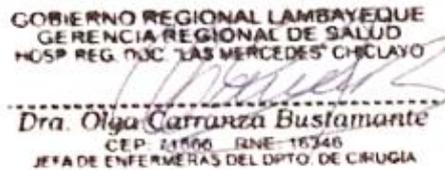
DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución estatal, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas del gobierno central y estas normas son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 18 de Julio del 2023.

Dra. Carranza Bustamante Olga Lucía
 Código de registro de SUNEDU: **0001384500**.
 Centro de labores: Hospital Las Mercedes Chiclayo
 Cargo: Enfermera Asistencial y Docencia



 DNI 46547111
 Dra. Carranza Bustamante Olga Lucía
CÓDIGO VIRTUAL: 0001384500

Experto

ANEXO 07: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Cultura Organizacional																																					
D1. Implicación									D2. Consistencia									D3. Adaptabilidad									D4. Misión										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	
6	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	
7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	3	4	3	
8	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	3	4	3	
9	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	3	4	3	
10	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
12	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
13	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
14	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	
15	3	4	2	4	3	3	5	1	3	2	3	1	4	3	2	5	1	3	4	5	1	3	1	4	4	2	1	4	2	4	4	2	3	2	4	1	
16	2	3	1	3	4	2	1	1	3	1	4	5	4	1	3	2	4	1	3	4	4	1	3	2	5	3	4	3	1	2	1	2	1	2	3	2	
17	1	3	3	1	2	1	2	3	5	4	3	1	3	1	2	4	4	3	2	1	1	5	3	4	1	3	5	1	3	2	1	2	3	3	1	2	
18	2	3	4	1	3	5	1	3	2	4	5	3	2	4	1	3	4	3	1	4	5	1	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	
19	3	1	4	4	1	3	1	3	2	1	3	3	3	2	4	5	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	4	5	3	
20	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	2	1	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	3	3		1	3	4	3	3	2	1	3	
21	3	2	3	1	2	3	1	4	1	3	1	2	3	2	3	1	3	4	2	3	1	4	5	1	4	3	4	1	3	3	2	1	4	2	1	3	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	2	3	1	2	3	4	1	2	1	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	1	2	2	3	4	5	1	3	2	1	4	3	1	3	2	4	2	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
25	1	2	3	4	3	4	2	3	3	3	1	2	2	4	2	1	4	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	4	1	2	2	
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3
28	2	4	3	2	5	3	1	3	2	5	4	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3	1	4	4	5	3	1	3	2	1	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	1	1	1	1	2	2	4	

Rotación del personal

D1. Proceso de selección						D2. Desarrollo profesional						D3. Motivación laboral					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5
5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3
4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5
3	2	3	2	5	3	3	2	4	4	2	4	2	2	5	4	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	5	5	5	1	2	5	1	1	5	1	1	1	2	1	5	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	1	4	5	4	5	5
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	5	1	1	2	4	1	2
2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2
2	5	2	3	1	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	1
3	2	3	4	3	2	5	3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	2
2	4	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	4	3	1	2	2
2	3	4	1	2	3	2	4	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2
1	3	4	1	2	3	2	1	3	2	4	5	3	2	4	2	1	2
2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	4	1
1	2	3	2	4	5	2	1	3	2	3	1	3	3	1	3	4	3
1	1	1	1	3	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1
2	1	3	4	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	2	3	4	2	3	1	3	2	1	4	3	2	1	1	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	4	1	2	3	4	1
1	1	1	1	3	1	3	1	5	1	1	3	1	1	3	3	4	1
2	1	3	4	5	1	3	2	3	1	4	1	2	3	1	2	3	3
2	1	3	1	2	1	3	2	1	5	5	2	1	2	3	2	2	3
1	3	5	5	3	1	5	2	4	5	5	1	3	3	5	4	5	5
2	3	4	3	2	3	1	4	1	4	2	3	1	1	3	2	1	3
3	2	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	1	5	4	1	2	3
2	1	2	3	4	5	2	1	3	3	2	1	3	2	1	3	2	3
1	3	2	4	2	1	3	1	2	5	2	3	1	2	3	2	1	3
1	2	3	1	3	2	1	4	1	2	3	1	4	1	3	3	2	3
2	1	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	1	3	3
3	4	1	2	3	1	2	2	3	4	1	3	2	1	4	2	1	1
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
2	2	3	4	1	3	1	3	2	1	3	2	3	1	2	4	1	3
1	1	2	3	4	5	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1
1	1	3	2	3	4	1	1	3	2	3	1	2	3	3	2	1	3
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	4	5	4	1	1	1

1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	3	1	3	3	4	1	1	2	3	2	1	3	1	2	3	3
1	1	2	1	3	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	3
1	1	1	1	2	1	2	1	2	5	4	3	1	2	3	4	5	1
1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1
1	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	4	1	2	1	3	3
1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1
1	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	2	1	4	1	2	3	3
3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	1
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	3	4	3	5	4	3	1	2	1	2	4	2	1	1	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3
1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	1	3	2	1	3	1	3	4	5	1	2	3	2	1	2	3	3
1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1
2	1	3	2	4	5	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
2	1	3	4	1	2	1	3	1	2	3	2	1	4	5	1	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	1	2	3	3	2	1	3	1	3	4	5	1	2	2	3	3	1
4	3	2	1	2	2	1	3	3	2	1	3	1	2	2	1	3	3
2	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	4	1	3	2	1	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	2	3	1	2	1	3	4	4	3	5	4	2	1	3	3
2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	4	1	2	3	2	1	1	3
2	1	2	3	4	4	5	3	2	1	1	2	3	4	2	1	1	3
1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	3
3	1	2	1	4	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	2	1	3
2	3	2	4	1	2	2	1	4	2	1	2	3	4	4	2	1	3
1	2	2	3	3	3	1	4	1	2	3	1	4	3	1	1	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	2	3	3
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
3	2	3	4	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
3	2	1	2	1	2	4	2	3	2	2	3	1	3	2	1	1	3
2	3	3	2	3	4	2	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3

ANEXO 08: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad del instrumento cultura organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	36

Confiabilidad del instrumento rotación del personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	18

Anexo 10: PROPUESTA

Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal en un hospital de Chiclayo

I. Presentación

Para los establecimientos de salud de hoy, es importante crear una cultura organizacional saludable donde los empleados estén satisfechos y comprometidos con su trabajo, lo que se traduce en una mayor productividad y un mejor servicio a los usuarios. Para obtener un conocimiento detallado del tipo de cultura organizacional en la organización, es necesario medir y revelar los factores y características de la satisfacción o insatisfacción de los empleados, por lo que esta evaluación y el análisis previo de la cultura organizacional nos permiten desarrollar y proponer un plan para fortalecer y mejorar el estado actual de la organización.

La presente propuesta tiene como finalidad mejorar la cultura organizacional de un Hospital de Chiclayo para reducir la rotación del personal, a partir de los resultados de la aplicación de una herramienta que analiza y evalúa los factores y características de la cultura organizacional de la organización para luego desarrollar la propuesta. Este programa de mejora está destinado a todos los empleados de un hospital de Chiclayo sin excepción y se realizará en horario laboral y en el horario señalado. El propósito de esta propuesta es poder proponer nuevas medidas para mejorar los resultados alcanzados para el bienestar de la organización.

II. Conceptualización de la propuesta

El propósito de esta propuesta es recomendar mejoras basadas en resultados que se reflejarán en una mayor satisfacción, motivación y desempeño de los empleados, así como en la propia cultura organizacional. La cultura organizacional resulta no solo para los líderes organizacionales, sino también para los líderes de otras áreas que tienen ciertas funciones para administrar a otros empleados. Por ello, se pretende dar los pasos necesarios para que el proceso de participación mejore la cultura organizacional de un hospital de Chiclayo.

III. Objetivos

3.1. Objetivo general

Mejorar la cultura organizacional de un hospital de Chiclayo.

3.2. Objetivos específicos

- Emplear acciones que ayuden en mejorar los resultados de la propuesta.
- Emplear actividades que mejore la cultura organizacional de un hospital de Chiclayo.

IV. Justificación

El plan de mejora se implementará como resultado del análisis y evaluación de los resultados de la evaluación de la cultura organizacional utilizando la herramienta MINSa en el año 2011, existen varias áreas con deficiencias importantes que podrían mejorarse mediante las acciones propuestas siendo más fáciles mejorar aquellas áreas de desarrollo donde hay más brechas. De esta forma, se realiza una contribución significativa a la mejora de la cultura organizacional no solo para los propios empleados, sino para toda la sociedad a la que pertenecen. Es conveniente brindar un ambiente suficientemente organizado para todos los empleados del centro de salud y la comunidad local, creando una excelente experiencia no solo por la infraestructura, sino también por el trato y atención de los propios usuarios, organización, y lo más importante, se mantiene en el tiempo.

El plan propuesto también servirá para fortalecer las relaciones personales, promover la motivación y el desempeño laboral de los empleados, mejorar el servicio al cliente, la rotación del personal, desarrollar habilidades de liderazgo y, en general, aumentar la satisfacción de todos los creadores de la cultura organizacional mencionado. También en cuanto a la metodología, brindará nuevas estrategias y modelos propuestos para que dichos estudios puedan ser realizados en futuras organizaciones y mejorar el clima organizacional no solo en el ámbito de la salud, sino también en el ámbito administrativo.

V. Fundamentos Teóricos

Plan de mejora de gestión según Donabedian

Un plan de gestión es un diseño sobre la mejor forma de manejar la organización en salud durante las actividades cotidianas y a largo plazo. Incluye los métodos convencionales de hacer diversas cosas, administrar el dinero, lidiar con las tareas actuales de la organización, abordar la forma en que las personas de la organización realizan su trabajo y el marco general, filosófico e intelectual, en el que estos métodos operan (Pastor, 2017).

Para entender que es un plan de mejora, se debe conocer la definición mejorar, como una creación organizada de un cambio beneficioso. El mejoramiento de los procesos ha sido una base de trascendental importancia en el avance y evolución total en las organizaciones. La rapidez con la que una organización pueda perfeccionarse y mejorar para elevar su competitividad depende de la intensidad con la que lleven a cabo los programas de mejoramiento (Pedregal, 2017).

Se puede observar que diversos autores coinciden en que el plan mejora es una forma sistemática que brinda la opción de analizar las oportunidades de mejora en los procesos de las entidades, para partir del análisis de las causas, desarrollar alternativas e implantar soluciones que mejoren la competitividad. Mejorar los procesos significa mejorar su eficacia (conseguir resultados planificados), su eficiencia (utilizar al máximo los recursos) y aumentar la satisfacción de todas las partes implicadas en el proceso (Pedregal, 2017).

Según Fernández (2005) un plan de mejora tiene el objetivo de aumentar la capacidad junto a la eficacia de los mismos, la optimización de las formas de operar recursos empleados, la adecuación de la organización a los procesos redefinidos e identificación, resolución de incompatibilidades de normas. El plan de mejora de procesos es el camino que le permite a las organizaciones ser más eficientes y eficaces, elevando la calidad de sus productos o servicios, ayuda a optimizar los recursos, corrigiendo los errores y deficiencias detectadas, eliminando el despilfarro; reforzando así los mecanismos internos para responder a las demandas y exigencias de sus clientes actuales y futuros.

Si no hay un plan, las tareas diarias pueden ignorarse, pueden surgir emergencias con las que nadie sabe lidiar, las responsabilidades pueden no estar claras y lo más importante las labores de la organización pueden no hacerse bien o no hacerse en absoluto (Achury et al., 2016).

“Un buen plan de gestión ayuda a alcanzar las metas de muchas maneras”

VI. Estructura



VII. Estrategias para implementar la propuesta

Objetivos	Competencias	Estrategias	Contenidos	Materiales	Tiempo	Fecha
Objetivo N°1: Emplear acciones que ayuden en mejorar los resultados de la propuesta	Implementar actividades de motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Seminarios • Incentivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de motivación • Flexibilidad laboral • Beneficios sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón de capacitaciones • Computadora • Proyector • Material de apoyo • Refrigerios 	60 min (1 vez por semana)	
	Implementar actividades que destaquen el compromiso e identidad del hospital	<ul style="list-style-type: none"> • Debate • Lluvia de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback con los empleados • Definir la filosofía del hospital. • Definir la cultura del hospital. • Elaborar un manual de identidad institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón de capacitaciones • Lapiceros • Papelería • Refrigerios 	60 min (1 vez por semana)	
	Realizar actividades de integración	Simulación y juego	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas de integración • Actividades deportivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Lapiceros • Refrigerios • Pelotas y artículos deportivos 	60 min (1 vez por semana)	
OBJETIVO N°2: Emplear actividades que mejore la cultura organizacional de un hospital de Chiclayo	Capacitar a los trabajadores con cursos de actualización para mejorar su desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de actualización • Seminarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Actuación y cuidados en urgencias vitales • Especialización en prevención de riesgos derivados del manejo del paciente, • Temas etc según cada área 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón de capacitaciones • Computadora • Proyector • Material de apoyo • Papelería y lapiceros • Refrigerios 	60 MIN (1 vez por semana)	

Formación del liderazgo participativo	Seminarios	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, alineamiento y planeamiento estratégico • Liderazgo, comunicación asertiva y conducción del cambio • Liderazgo y trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón de capacitaciones • Computadora • proyector • Material de apoyo • Papelería y lapiceros • Refrigerios 	60 min (1 vez por semana)	
Destacar el desempeño laboral de los trabajadores	Premios y reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomas al mejor trabajador del mes • Pequeños obsequios según sus competencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomas • Canasta de víveres, etc 	1 vez al mes	
Crear un ambiente físico sano y agradable	Plan de renovación del hospital por el comité	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de infraestructura • Renovación de mobiliarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de diseño y construcción • Muebles 	—	

VIII. Evaluación de la propuesta

- Todos los programas y actividades de evaluación propuestos, deben contar con trabajadores designados formalmente por la organización y serán evaluados generalmente, en mediciones periódicas, del cumplimiento de una actividad.
- El cumplimiento del plan de mejora se puede verificar o comprobar que se está realizando adecuadamente, mediante la revisión de fichas, registros informáticos, actividades de supervisión u otros.
- Es importante que la organización analice críticamente y evalúe las actividades realizadas, y elimine o corrija aquellas que no aportan información relevante para mantener un clima organizacional favorable o contribuir a su mejoría.
- Las actividades de evaluación, sus resultados y conclusiones, deberán quedar debidamente documentadas. Esto no implica generar un reporte escrito de



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de mejora de la cultura organizacional para la reducción de la rotación del personal de un hospital de Chiclayo", cuyo autor es BANCES NIZAMA MARIA ESMERALDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR DNI: 16681155 ORCID: 0000-0003-0092-5495	Firmado electrónicamente por: NSANTISTEBANS el 07-08-2023 14:41:42

Código documento Trilce: TRI - 0630024