



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

Valoración de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

**AUTORAS:**

Castillo Romani, Yesenia (ORCID: 0000-0001-7424-9077)

Farfan Jimenez, Deri Janet (ORCID: 0000-0001-5852-1587)

**ASESORA:**

Maestro. Argote Moreau, Javier Ernesto (ORCID: 0000-0002-5950-7848)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA — PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por habernos dado fortaleza para llegar a cumplir nuestros sueños y realizar nuestras metas.

### **Agradecimiento**

A nuestro asesor de tesis, al jurado calificador y nuestras amadas familias que fueron el soporte más importante para lograr que nuestro sueño sea una realidad.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de Contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de Tablas</b> .....	v
<b>Índice de Gráficos</b> .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA .....	7
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	7
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	7
<b>3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis</b> .....	8
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	9
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	10
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	11
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	11
IV. RESULTADOS .....	12
V. DISCUSIÓN .....	20
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS .....	26

## Índice de Tablas

Tabla 1 Evaluación de la Cultura Organizacional .....	12
Tabla 2 Nivel de los artefactos .....	13
Tabla 3 Evaluación del nivel de los valores compartidos .....	15
Tabla 4 Análisis del nivel de los supuestos básicos .....	17

## Índice de Gráficos

Foto 1 Encuesta personal administrativo 1	-----46
Foto 2 Encuesta personal administrativo 2	-----46
Foto 3 Encuesta personal administrativo 3	-----47
Foto 4 Encuesta personal administrativo 4	-----47

## RESUMEN

El presente trabajo se ha realizado con el objetivo de evaluar el nivel de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021. Este estudio cuantitativo, descriptivo simple y de corte transversal fue realizado a una muestra de 60 trabajadores administrativos de dicho nosocomio de una población de 350 trabajadores de las diversas áreas, unidades y servicios de la entidad. Esta investigación de tipo no experimental utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta con 18 ítems, donde se aplicó la escala de Likert para evaluar el nivel de la cultura organizacional. Los resultados obtenidos, establecieron la alta valoración que posee el personal administrativo sobre la cultura organizacional en el Hospital Vitarte con un 51.6%, en los niveles alto y muy alto. En cuanto a la dimensión “artefactos” se comprobó con un 61.5% en los niveles alto y muy alto; en la dimensión “valores compartidos”, se comprobó con un 49.1% en los niveles alto y muy alto y en la tercera dimensión “supuestos”, se comprobó con un 44% en los niveles alto y muy alto la valoración que posee el personal administrativo. Por lo tanto, se concluye que menos de la mitad (49.1%) del personal administrativo percibe de manera positiva los valores compartidos de la institución y que el 29.7% tiene una percepción baja de los supuestos básicos.

**Palabras claves:** cultura organizacional, artefactos, valores compartidos, supuestos básicos.

## ABSTRACT

This work has been carried out with the objective of evaluating the level of organizational culture of Hospital Vitarte in its administrative staff. Lima. 2021. This quantitative, descriptive and simple cross-sectional study was carried out with a sample of 60 administrative workers of said hospital from a population of 350 workers from the various areas, units and services of the entity. This non-experimental research was used as a data collection technique a survey with 18 items, where the Likert scale was applied to assess the level of organizational culture. The results obtained, established the high assessment that the administrative staff has on the organizational culture at Hospital Vitarte with 51.6%, at high and very high levels. Regarding the dimension "artifacts", it was found with 61.5% in the high and very high levels; in the dimension "shared values", it was verified with 49.1% in the high and very high levels and in the third dimension "assumptions", it was verified with 44% in the high and very high levels the assessment that the administrative staff has . Therefore, it is concluded that less than half (49.1%) of the administrative staff positively perceive the shared values of the institution and that 29.7% have a low perception of the basic assumptions.

**Keywords:** organizational culture, artifacts, shared values, basic assumptions.



## I. INTRODUCCIÓN

Una organización es fundamental para el desarrollo pues vela que sus integrantes se relacionen de forma estable y armoniosa cumpliendo así sus metas y objetivos.

Hay diversos análisis respecto a la cultura organizacional, que incluyen los conocimientos, creencias, valores, normas, costumbres u otras prácticas compartidas por el ser humano como integrante de una organización.

Por eso la cultura organizacional se preocupa más por los empleados, pues estas personas independientes aportan una gran cantidad de conocimientos, experiencias y están interconectados.

Este tema está bien investigado en Latinoamérica, pero también se ha notado a nivel nacional que, en las entidades de salud pública del Ministerio de Salud, existen ciertas deficiencias que afectan al personal administrativo que atiende a la institución. Cuando hablamos de una organización sanitaria, nos referimos a un grupo de trabajo dedicado que conduce de forma estructurada para crear servicios sanitarios personalizados.

Es por ello que el Hospital Vitarte como ente desconcentrado del Ministerio de Salud fue creado en el año 1957 con Resolución Ministerial N° 443-1957 y está categorizado nivel 2 - 1, se encuentra ubicado estratégicamente en el distrito de Ate. Este nosocomio brinda sus servicios a la comunidad desde hace 63 años, siendo sus inicios como un puesto de salud posteriormente fue un centro de salud hasta alcanzar en el 2003 la categorización de Hospital Vitarte y que actualmente tiene unidades administrativas se complementan con el personal que desempeña sus labores.

Ante esta realidad presentamos el siguiente estudio que tiene como problema general ¿Cuál es el nivel de valoración de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo.Lima.2021?. Por otro lado, los problemas específicos de acuerdo a las dimensiones de nuestra variable son los siguientes: ¿Cuál es el nivel de valoración de los artefactos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo.Lima.2021?, ¿Cuál es el nivel de

valoración de los valores compartidos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo.Lima.2021? y ¿Cuál es el nivel de valoración de los supuestos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021?

Este proyecto de estudio se justifica a nivel práctico, porque se conocerá la valoración de la variable con la finalidad de proponer estrategias que permitan resolver o contribuir a solucionar los principales problemas, y a partir de estos resultados sugerir a las autoridades del nosocomio fomentar acciones que motiven al personal administrativo a fin de mejorar la cultura y favorecer el entorno de trabajo para cumplir los objetivos planteados. Así mismo, esta tesis servirá como información para aquellas personas que quieran hacer otros estudios afines a este tema.

Después de establecer la importancia de este estudio, el objetivo general es evaluar el nivel de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021. Además, se plantean los siguientes objetivos específicos: Evaluar el nivel de los artefactos del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021. Identificar el nivel de los valores compartidos del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021. Analizar el nivel de los supuestos del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se muestran como soporte para este estudio los siguientes antecedentes nacionales e internacionales.

Asimismo, tenemos los siguientes antecedentes internacionales. El estudio realizado por Arboleda y López (2017) denominado Cultura Organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. Su objetivo general fue determinar la percepción entre los profesionales de la salud de la cultura organizacional de las instituciones públicas y privadas del valle. Se realizó un estudio cuantitativo transversal y se aplicó el estudio a 22 funcionarios de establecimientos de salud de mediana y alta complejidad. El 44% de encuestados calificaron al indicador lenguaje como buena, el 46% como excelente y el 10 % como mala. Otro de los indicadores que se analizó fue el clima organizacional, donde el 67.5% percibe siempre de manera positiva y el 32.5 % ocasionalmente. En tanto los investigados responde positivamente con un 79% al indicador juicios de valor, un 13 % de manera negativa y un 8% no sabe no opina. Como contribución a la investigación, la cultura organizacional es un eje estratégico a través de actividades efectivas que controlan el comportamiento de los individuos dentro de la organización y ayudan a coordinar entre las metas de los empleados y las metas organizacionales.

Asimismo, Falcones (2014) en su investigación denominada Estudio descriptivo de la Cultura Organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador. El problema general es conocer lo que componen a la cultura organizacional e identificar las debilidades y fortalezas culturales la organización. Esta investigación cuantitativa es descriptiva con un corte transversal considerando la población estudiada de 57 y una muestra de 30 quienes se les aplicó técnicas, encuestas y entrevistas. Los resultados de la encuesta Nestlé & I, mostraron que un 89% del personal consideró favorable los artefactos de la cultura organizacional, el 7% tuvo una posición neutral y el 4% la consideró desfavorable. Además, el 88% consideró favorable los valores compartidos de la cultura organizacional, el 9% neutral y el 3% desfavorable. Por último, el 70% consideró favorable los supuestos de la cultura organizacional, el

19% neutral y el 11% desfavorable. Sugerían realizar un trabajo continuo para estudiar la cultura organizacional.

En el estudio de Rocha et al. (2014) denominado A Cultura Organizacional de um hospital público brasileiro. El objetivo de este análisis ha sido examinar la Cultura organizacional de un nosocomio público de Brasil. Corresponde a una indagación detallada con enfoque cuantitativo de los datos, realizada en un nosocomio público en el estado de São Paulo. Para esta investigación se obtuvo una muestra de 198 personas, se usó el Instrumento De Brasil para la Evaluación de la Cultura Organizacional - IBACO. Los resultados de esta investigación muestran un puntaje promedio de 3.06 para la dimensión de supuestos y un 3.22 para su indicador juicios de valor. En tanto muestra un puntaje promedio 2.32 para los valores compartidos. En cuanto a los artefactos, hubo un promedio de 3,51 para el indicador ceremonias dentro del hospital.

Asimismo, tenemos los antecedentes a nivel nacional. Tenemos el estudio de Campos (2017) denominado Cultura Organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2017. Este estudio es cuantitativo, descriptivo y no experimental, se realizó a 127 trabajadores y utilizó un cuestionario. Los resultados obtenidos de la encuesta en la variable cultura organizacional, muestra que el 61.4% opinaron que la Cultura Organizacional tiene un nivel “regular”, el 26% que tiene un nivel “deteriorada” y el 12.6% tiene un nivel “adecuada”. En la dimensión artefactos se observa que 65.4% de los encuestados califican esta dimensión como “regular”, el 24.4% como “deteriorada” y el 10.2% como “adecuada”. En tanto el estudio de la dimensión valores compartidos se observa que el 69.3% del personal representa un nivel “regular”, 23.6% un nivel “deteriorada” y 7.1% un nivel “adecuada”. Por otro lado, en los supuestos se muestra que el 63% considera a esta dimensión “regular”, el 19.7% “adecuado” y el 17.3% “deteriorado”.

Otra investigación es de Orihuela (2020), Cultura Organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020. Tuvo por problema general ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de salud Puente Chao en los tiempos del COVID

19, 2020? Este trabajo es cuantitativo, descriptiva-correlacional y su población de estudios fue 60 trabajadores. El análisis demuestra que el 10% de los trabajadores observan a la cultura organizacional como mala, el 83.3% como regular y el 6.7% como buena. Se recomienda promover cambios en la cultura organizacional de la institución a fin de lograr una mayor ejecución del trabajo y un buen ambiente de trabajo de la entidad de salud.

Por otro lado, De La Torre, Themme-Afan (2017) en su estudio Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016. Este estudio es descriptivo, cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. La población fue 37 colaboradores. Según los resultados involucrados a la Cultura Organizacional, se obtuvo que el 59.5% del personal expresan que tienen un nivel Regular y el 40.5% un nivel bueno de Cultura Organizacional. Para la dimensión artefactos de la Cultura Organizacional, tenemos que el 62.2% manifiesta que es regular, el 32.4% que es bueno y el 5.4% que es malo. En tanto a los valores compartidos de la variable se observa que un 78.4% del personal califican como bueno y el 21.6% como regular. En lo relacionado a la dimensión supuestos, el 54.1% del personal considera como regular, el 21.6% como bueno y el 24.3% como muy bueno.

Este estudio se fundamenta en la Teoría de la Cultura Organizacional de Michael Pacanowsky y Nich O'Donnell-Trujillo que da a conocer que la cultura de cada institución es única y está en relación a su historia, sus fines, etcétera. Es decir, la cultura organizacional es el ADN de cada institución y un componente diferenciador de este organismo.

Otros estudiosos como Geertz menciona a las instituciones como creadores de su cultura, lo que implica que el espacio laboral es compartido entre el personal.

La cultura organizacional del Hospital Vitarte, está basada en función a la valoración de su recurso humano para ello se han implementado estrategias a fin de lograr reconocimiento buscando su satisfacción laboral para obtener su máximo desempeño a un mediano y largo plazo. Por ende, este estudio será de gran utilidad

para recabar información e ir mejorando la apreciación de la variable planteada y sus dimensiones.

Existen diferentes conceptos sobre la variable cultura organizacional. Entre los principales autores tenemos:

Para la variable cultura organizacional, Chiavenato (2004) dice que la Cultura Organizacional es un grupo de hábitos, creencias, valores y supuestos que una institución tiene o posee.

A diferencia de Chiavenato, Ritter (2008) dice que la cultura organizacional es la forma como trabajan los integrantes de la institución y que tiene sus principios en las creencias y valores compartidos.

Según el artículo internacional, *Cultura Organizzativa e Sostenibilita' della Governance Multistakeholder*, publicado por la Dipartimento di Scienze Economiche, Università di Bologna (2007), elaborado por Dragone, Viviani enfatizan que la cultura organizacional es el conocimiento que posee cualquier grupo social que potencia su capacidad para sobrevivir en el entorno externo y dirige las actividades internas.

Ahora bien, Chiavenato (2009) indica que la cultura organizacional presenta seis características: uniformidad, normas, valores, filosofía, reglas y clima organizacional. Además, este autor asevera que toda cultura organizacional presenta tres niveles: artefactos, valores compartidos y supuestos básicos, siendo el más profundo y menos visible de la cultura organizacional.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente proyecto es descriptivo pues detalla actitudes, propiedades relevantes y comportamientos de la variable cultura organizacional.

Este estudio es cuantitativo, ya que mediante el sistema de recopilación de información se analizó la apreciación de la cultura organizacional de los colaboradores de las diferentes áreas del Hospital Vitarte. Este enfoque cuantitativo para Sarduy (2014) refiere en recolectar, procesar y examinar datos numéricos sobre las variables e indicadores.

Por otro lado, el diseño es no experimental, pues se observaron los eventos sin alterar o controlar la variable. Este estudio no experimental es de corte transversal descriptivo simple, porque se busca evaluar la cultura organizacional del Hospital Vitarte en los trabajadores administrativos en un tiempo y lugar determinado.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable:**

- Cultura Organizacional

##### **Dimensiones:**

- Artefactos
- Valores Compartidos
- Supuestos

##### **Indicadores**

- **Artefactos**
  - Ceremonias
  - Lenguaje
  - Símbolos
- **Valores Compartidos**
  - Filosofía administrativa

- Normas
- Ética
- **Supuestos**
  - Creencias
  - Juicios de valor
  - Clima de la organización

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Para Arias (2016) la población de estudio son casos determinados, reducidos y accesibles, que servirá para elegir la muestra. En este caso la población este estudio está constituido por 350 trabajadores administrativos que trabajan en el Hospital Vitarte, 2021.

Además, la población es finita, ya que se conoce el número exacto del personal administrativo del Hospital Vitarte, cuyo número es de 350 trabajadores.

Debido a que la población cuenta con un número amplio de trabajadores, se redujo este porcentaje mediante la fórmula de muestra finita, es así que se obtendrá la muestra exacta para poder aplicar el instrumento.

Para obtener la muestra finita se empleó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Dónde:

**Z** = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

**p** = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

**q** = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q



- N** = Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)  
**e** = Error de estimación máximo aceptado  
**n** = Tamaño de la muestra

### **INGRESO DE DATOS**

- Z**= 1,65  
**p** = 95%  
**q** = 5%  
**N** = 350  
**e** = 5%

### **TAMAÑO DE MUESTRA**

- n** = 45,18

Con el sistema de recopilación de información y la fórmula se tuvo como resultado final una muestra finita de 60 trabajadores administrativos del Hospital Vitarte.

Por otro lado, fue utilizado el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Otzen y Manterola (2017) mencionan que esto es, cuando seleccionamos a las personas que acepten ser parte del estudio, de acuerdo a la proximidad de la muestra para el investigador.

Por ello esta investigación incluye al personal que trabaja en el nosocomio por más de un año, sin que importe el tipo de contrato o formación profesional. Por lo tanto, excluye al personal administrativo con cargos directivos con el fin de alcanzar un análisis objetivo que no altere los resultados.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para el estudio fue la encuesta, un método que para los autores Hernández et al principalmente utiliza cuestionarios. Por otro lado, el instrumento que se usó en este trabajo fue una encuesta con 18 ítems o preguntas cerradas.

Además, en la encuesta fue aplicada la escala de Likert para analizar la variable. Según Hernández et al (2014) esta escala es una herramienta de medición donde se evalúa la reacción de los encuestados sobre los ítems o enunciados de un tema determinado.

Asimismo, para saber la proporción de validación del instrumento, se pasó por la comprobación de 3 jueces expertos. El primero en certificar fue el Máster en Ciencias de la Comunicación, Pérez Terrones José, en la actualidad labora en la Universidad César Vallejo. La certificación del instrumento dio como resultado un 100%.

El siguiente experto fue el Máster en Ciencias de la Comunicación, Gómez Díaz Rubén Luis, en la actualidad trabaja en esta universidad. Esta validación obtuvo un resultado del 90%.

Finalmente, el último certificador fue el Máster en Ciencias de la Comunicación, Obed Matías Cristóbal, en la actualidad trabaja en esta casa de estudios. La verificación del instrumento tuvo como resultado el 100%.

Tras conseguir de parte de los certificadores el 97 % de veracidad, el instrumento ya puede usarse para esta investigación.

Para saber el éxito de esta investigación se aplicó una pequeña encuesta. Hernández et al (2014) asevera que el instrumento debe ser confiable y válido para ser considerados creíble.

Los resultados de las encuestas fueron analizados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado 0,72 en Alfa de Cronbach, siendo este dato aceptable, ya que el valor mínimo requerido es de 0,70.

Para finalizar, el escenario de estudio de la presente tesis fue presencial, se realizó la encuesta en las áreas administrativas del Hospital Vitarte, durante 2 horas.

### **3.5. Procedimientos**

Durante la recolección de datos se usó un cuestionario, el cual fue realizado de manera presencial, entrevistando al personal que labora de manera presencial en las áreas administrativas.

Con respecto a las coordinaciones necesarias, se solicitaron los permisos correspondientes para abordar al personal administrativo del Hospital Vitarte en las instalaciones de la institución. Una vez obtenidas las autorizaciones se procedió al abordaje del personal, donde se les dio a conocer la finalidad del estudio obteniendo buena disposición para responder el cuestionario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez recolectadas las informaciones mediante la encuesta, se usó el programa de cálculo Microsoft Excel para establecer resultados, ver comparaciones y así obtener las frecuencias y porcentajes de las preguntas. Para ello, se usó tablas y gráficos, en los cuales se visualizan, lo que se obtuvo en la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital Vitarte. Además, se utilizará medidas de tendencia central como la media y la moda. Dichos resultados se obtuvieron mediante el uso de tabulación y porcentajes. Posteriormente, se interpretaron los resultados obtenidos mediante el instrumento.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación acató todos los aspectos éticos en la parte metodológica y científica en general, dando cumplimiento con total veracidad de los resultados, de una manera transparente y sin manipular ningún dato.

Así mismo, se respeta la propiedad intelectual, y no hubo reproductibilidad, la cual consiste principalmente en rehusar una investigación pasada, sin realizar cambio alguno a los mismos datos obtenidos. La presente investigación respeta el derecho del autor mediante las normas APA.

#### IV. RESULTADOS

Este cuestionario nos ha permitido acceder a los datos en relación a los objetivos del presente estudio.

En correspondencia al objetivo general que dice: Evaluar el nivel de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima, 2021, conseguimos estos datos que se detalla a continuación:

Tabla 1. Evaluación de la cultura organizacional

Cultura Organizacional		Artefactos	Valores compartidos	Supuestos	Total
		%	%	%	%
M U Y B A J A	Totalmente en desacuerdo	11.5	15	10.1	12.2
B A J A	En desacuerdo	9.7	14.5	19.6	14.6
M E D I A	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17.5	21.3	26.3	21.7
A L T A	De acuerdo	42.5	35.6	32.5	36.9
M U Y A L T A	Totalmente de Acuerdo	19	13.5	11.5	14.7

Fuente: Elaboración propia

De la variable: Cultura organizacional

Un 12.2 % indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras un 14.6 % mostró su desacuerdo, un 21.7 % indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 36.9 % de acuerdo y un 14.7 % totalmente de acuerdo.

Dimensión: Artefactos

Un 11.5% señaló estar totalmente en desacuerdo, un 9.7% en desacuerdo, mientras un 17.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 42.5% de acuerdo y finalmente un 19% totalmente de acuerdo.

Dimensión: Valores compartidos

Un 15% mostró encontrarse totalmente en desacuerdo, un 14.5% en desacuerdo, el 21.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 35.6% de acuerdo, mientras un 13.5% totalmente de acuerdo.

En relación a los supuestos, un 10.1% dió a conocer estar totalmente en desacuerdo, un 19.6% en desacuerdo, un 26.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 32.5% de acuerdo mientras un 11.5% totalmente de acuerdo.

Para el primer objetivo específico que dice: Evaluar el nivel de los artefactos del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima, 2021, tenemos estos datos detallados a continuación:

Tabla 2. Nivel de los artefactos

Artefactos		Ceremonias		Lenguaje		Símbolos		Total
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
		%	%	%	%	%	%	%D1
M U Y B A J A	Totalmente en Desacuerdo	10	7	7	28	5	12	11.5

B A J A	En desacuerdo	2	3	5	22	8	18	9.7
M E D I A	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	25	17	22	15	13	17.5
A L T A	De acuerdo	53	40	50	25	50	37	42.5
M U Y A L T A	Totalmente de Acuerdo	22	25	22	3	22	20	19

Fuente: Elaboración propia

Indicador: Ceremonias

De la pregunta N° 1 que dice “Las ceremonias que lleva a cabo el Hospital Vitarte permiten conocer más la cultura de la entidad” el análisis menciona que un 10% le da una muy baja aprobación, un 2% baja aprobación, un 13% aprueba medianamente, mientras un 53% tiene alta aprobación y finalmente un 22% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 2 que dice “En las ceremonias protocolares, el mensaje institucional está acorde a la política sectorial” el análisis menciona que un 7% le da una muy baja aprobación, un 3% baja aprobación, un 25% aprueba medianamente, mientras un 40% tiene alta aprobación y finalmente un 25% una muy alta aprobación.

Indicador: Lenguaje

De la pregunta N° 3 que dice “Identifica el lenguaje que utilizan los trabajadores administrativos del Hospital Vitarte” el análisis menciona que un 7% le da una muy baja aprobación, un 5% baja aprobación, un 17% aprueba medianamente, mientras un 50% tiene alta aprobación y finalmente un 22% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 4 que dice “Se admite el uso de jergas dentro de la institución como una forma de comunicación entre el personal administrativo” el análisis menciona que un 28% le da una muy baja aprobación, un 22% baja aprobación, un 22% aprueba medianamente, mientras un 25% tiene alta aprobación y finalmente un 3% una muy alta aprobación.

Indicador: símbolos

De la pregunta N° 5 que dice “Identifica con facilidad los símbolos de la institución que representan al personal administrativo” el análisis menciona que un 5% le da una muy baja aprobación, un 8% baja aprobación, un 15% aprueba medianamente, mientras un 50% tiene alta aprobación y finalmente un 22% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 6 que dice “Reconoce de manera inmediata la vestimenta del personal administrativo de acuerdo a su función” el análisis menciona que un 12% le da una muy baja aprobación, un 18% baja aprobación, un 13% aprueba medianamente, mientras un 37% tiene alta aprobación y finalmente un 20% una muy alta aprobación.

Para el segundo objetivo específico que dice: Identificar el nivel de los valores compartidos del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima, 2021, tenemos estos datos detallados a continuación:

Tabla 3. Nivel de los valores compartidos

Valores Compartidos		Filosofía administrativa		Normas		Ética		Total
		P7	P8	P9	P10	P11	P12	
		%	%	%	%	%	%	%D2
MUY BAJA	Totalmente en desacuerdo	13	20	17	8	17	15	15

B A J A	En desacuerdo	17	20	15	7	8	20	14.5
M E D I A	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	20	20	23	30	20	21.3
A L T A	De acuerdo	32	30	37	48	35	32	35.6
M U Y A L T A	Totalmente de acuerdo	23	10	12	13	10	13	13.5

Fuente: Elaboración propia

Indicador: Filosofía administrativa

De la pregunta N° 7 que dice “Promueve la institución el respeto y la solidaridad entre el personal administrativo” el análisis menciona que un 13% le da una muy baja aprobación, un 17% baja aprobación, un 15% aprueba medianamente, mientras un 32% tiene alta aprobación y finalmente un 23% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 8 que dice “La institución motiva a sus trabajadores administrativos para alcanzar la visión del Hospital Vitarte” el análisis menciona que un 20% le da una muy baja aprobación, un 20% baja aprobación, un 20% aprueba medianamente, mientras un 30 % tiene alta aprobación y finalmente un 10% una muy alta aprobación.

Indicador: Normas

De la pregunta N° 9 que dice “La institución aplica flexibilidad en el ejercicio de las labores administrativas” el análisis menciona que un 17% le da una muy baja aprobación, un 15% baja aprobación, un 20% aprueba medianamente, mientras un 37% tiene alta aprobación y finalmente un 12% una muy alta aprobación.



De la pregunta N° 10 que dice “Cumple el personal administrativo con el horario de refrigerio establecido por la institución” el análisis menciona que un 8% le da una muy baja aprobación, un 7% baja aprobación, un 23% aprueba medianamente, mientras un 48% tiene alta aprobación y finalmente un 13% una muy alta aprobación.

Indicador: Ética

De la pregunta N° 11 que dice “Se promueve el cumplimiento del código de ética en los trabajadores administrativos” el análisis menciona que un 17% le da una muy baja aprobación, un 8% baja aprobación, un 30% aprueba medianamente, un 35% tiene alta aprobación y finalmente un 10% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 12 que dice “La institución ejerce con equidad el cumplimiento de las sanciones administrativas ante una falta” el análisis menciona que un 15% le da una muy baja aprobación, un 20% baja aprobación, un 20% aprueba medianamente, un 32% tiene alta aprobación y finalmente un 13% una muy alta aprobación.

Para el último objetivo específico: Analizar el nivel de los supuestos del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima, 2021, tenemos estos datos detallados a continuación:

Tabla 4. Nivel de los supuestos básicos

Supuestos		Creencias		Juicios de valor		Clima de la organización		Total
		P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	
		%	%	%	%	%	%	% D 3
MU Y BAJ A	Totalmente en desacuerdo	12	10	10	18	3	8	10.1
BAJ A	En desacuerdo	18	23	33	22	7	15	19.6

ME D I A	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	23	28	27	27	23	30	26.3
AL TA	De acuerdo	37	32	17	22	50	37	32.5
MU Y AL TA	Totalment e de acuerdo	10	7	13	12	17	10	11.5

Fuente: Elaboración propia

Indicador: Creencias

De la pregunta N° 13 que dice “Considera peligroso detectar errores administrativos y exponerlos en voz alta ante los funcionarios” el análisis menciona que un 12% le da una muy baja aprobación, un 18% baja aprobación, un 23% aprueba medianamente, un 37% tiene alta aprobación y finalmente un 10% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 14 que dice “La dirección se preocupa de cumplir las normas y reglas más que de solucionar los problemas del personal administrativo” el análisis menciona que un 10% le da una muy baja aprobación, un 23% baja aprobación, un 28% aprueba medianamente, un 32% tiene alta aprobación y finalmente un 7% una muy alta aprobación.

Indicador: Juicios de valor

De la pregunta N° 15 que dice “Reconoce la institución la labor que desempeñan los trabajadores administrativos” el análisis menciona que un 10% le da una muy baja aprobación, un 33% baja aprobación, un 27% aprueba medianamente, un 17% tiene alta aprobación y finalmente un 13% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 16 que dice “Considera que la institución valora la responsabilidad de las funciones que ejerce el personal administrativo” el análisis menciona que un 18% le da una muy baja aprobación, un 22% baja aprobación, un

27% aprueba medianamente, un 22% tiene alta aprobación y finalmente un 12% una muy alta aprobación.

Indicador: Clima de la organización

De la pregunta N° 17 que dice “La empatía del personal administrativo que trabaja en la organización asegura una buena imagen institucional” el análisis menciona que un 3% le da una muy baja aprobación, un 7% baja aprobación, un 23% aprueba medianamente, un 50% tiene alta aprobación y finalmente un 17% una muy alta aprobación.

De la pregunta N° 18 que dice “La tolerancia es una característica que se practica entre los trabajadores administrativos”, el análisis menciona que un 8% le da una muy baja aprobación, un 15% baja aprobación, un 30% aprueba medianamente, un 37% tiene alta aprobación y finalmente un 10% una muy alta aprobación.

## V. DISCUSIÓN

En relación al problema general ¿Cuál es el nivel de valoración de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima. 2021?

Los resultados permitieron establecer la alta valoración sobre la cultura organizacional, estando el 36.9% de acuerdo y el 14.7% totalmente de acuerdo, haciendo un total de 51.6%. En cuanto a la primera dimensión se comprobó con un 61.5% en los niveles alto y muy alto; en la segunda dimensión, se comprobó con un 49.1% la alta valoración por los valores compartidos; y en la tercera dimensión se comprobó con un 44% la alta valoración sobre los supuestos del Hospital Vitarte. Este 51.6 % de aprobación es medianamente regular, debido a que hay un 21.7% de indecisos que no aprueba ni desaprueba la cultura organizacional siendo muy riesgoso para la institución.

Esto concuerda a lo planteado por el autor Chiavenato (2009) que menciona que la cultura organizacional es adaptable lo que facilita su impulso, también puede llegar a ser dura e impedir su crecimiento, además de ser un medio conductor para trasladar conocimientos.

En referencia al primer problema específico ¿Cuál es el nivel de valoración de los artefactos de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima. 2021?

Se ha podido conocer que el personal posee una alta valoración de 42.5% y muy alta de 19%, es decir, la mayoría de encuestados (61.5%) valora positivamente los artefactos de la cultura organizacional. Estos resultados muestran que el personal tiene una alta valoración respecto a los artefactos, debido a que son elementos fáciles de observar dentro de una institución.

Esto reafirma lo anunciado por Chiavenato (2009), pues menciona que la cultura no es algo que se pueda ver o tocar y es como un iceberg que resalta en la parte superior a los artefactos y en la parte inferior los valores y supuestos básicos. Esto va de acorde con la Teoría de la Cultura Organizacional de Pacanowsky y O'Donnell-Trujillo que resalta la importancia de la vida organizacional pues en ella

se desarrolla la cultura de un organismo esto a través de las acciones, rutinas y conversaciones que existen entre empleados y directivos.

En remisión al siguiente problema específico ¿Cuál es el nivel de valoración de los valores compartidos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.?

Se ha podido conocer que el personal posee una alta valoración de 35.6% y muy alta de 13.5%, es decir que menos de la mitad de encuestados (49.1%) considera positivamente los valores compartidos que presenta la cultura organizacional en el Hospital Vitarte. Estos resultados demuestran que se tiene una posición dividida ya que un 29.5% desaprueba y un 21.3% no aprueba ni desaprueba.

Esto discrepa con la información analizada por el autor Falcones (2018) referente de que gran parte de su equipo que fue evaluado percibe un buen trato, pero esto conlleva a tener mayor compromiso laboral y descuidar su vida personal. Sin embargo, evidencia lo manifestado por Shein (1988) que menciona que los valores son de suma importancia en la relación de las personas para que no existan dudas e intranquilidad en el personal.

En remisión al último problema específico ¿Cuál es el nivel de valoración de los supuestos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.?

La encuesta permite establecer que el personal valora altamente los supuestos de la cultura organizacional del Hospital Vitarte, siendo un 32.5% los trabajadores que manifiestan encontrarse “de acuerdo” con las funciones que cumple estas presunciones y un 11.5% totalmente de acuerdo, ello significa que un 44% aprecia positivamente las funciones que cumple los supuestos de la cultura organizacional.

Este porcentaje se apoya en lo expuesto por Chiavenato (2009) que da a conocer a los supuestos como un nivel profundo y poco visible de la cultura organizacional. Asimismo, se debe tomar en cuenta lo mencionado por Llanos (2016) que menciona que las instituciones deben promover un clima bueno dentro del trabajo, impulsar buenas prácticas y fortalecer los niveles menos visibles de la cultura organizacional, estableciendo guías concretas y que sean factibles de llevarse a cabo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Para el principal objetivo que fue “Evaluar el nivel de la Cultura Organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima. 2021. Quedando demostrado que más del 50% de los encuestados mencionaron que el nivel de aprobación que prevalece en la cultura, es de acuerdo y totalmente de acuerdo.
2. Para el primer objetivo específico que fue “Evaluar el nivel de los artefactos del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima.2021”, el estudio realizado permitió establecer que más de la mitad del 61.5% del personal administrativo de las diferentes áreas del Hospital Vitarte, estiman de manera positiva a los artefactos (ceremonias, lenguajes, símbolos), elementos visibles en la cultura organizacional.
3. En referencia al siguiente objetivo específico que fue “Identificar el nivel de los valores compartidos del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima.2021.”, quedó demostrado que casi la mitad (49.1%) del personal administrativo de las diversas áreas del Hospital Vitarte perciben de manera positiva los valores compartidos (Filosofía administrativas, normas y ética) de la institución.
4. Para el último objetivo específico que fue “Analizar el nivel de los supuestos del Hospital Vitarte en su personal administrativo, Lima.2021.”, la investigación desarrollada dio a conocer que el 29.7% del personal administrativo de las diversas áreas del Hospital Vitarte tiene una percepción baja de los supuestos básicos (creencias, juicios de valor, clima de la organización).

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al departamento de investigación de la universidad realizar un estudio descriptivo correlacional de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral, donde se pueda analizar a mayor profundidad el nivel de supuestos básicos.
2. Se sugiere a los estudiantes hacer un estudio cualitativo con entrevistas de profundidad que permitan recolectar una más grande proporción de datos acerca de la conducta, reacción y percepción del personal administrativo.
3. Sería recomendable que los estudiantes hagan un trabajo de investigación con enfoque mixto, con la finalidad de comparar los resultados obtenidos con el análisis de documentos oficiales de la institución y el discurso de los miembros de la misma.
4. Se sugiere proponer a la Oficina General de Calidad del Ministerio de Salud en coordinación con el Colegio de relacionistas Públicos del Perú, promover investigaciones que permitan demostrar la importancia del área de comunicaciones en la interna y externa de las instituciones del sector.

## REFERENCIAS

- Arboleda-Posada GI, López-Ríos JM. Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. Rev. Ciencias Salud. 2017
- De La Torre Iparraguirre, L. & Themme-Afan Bustamante, K. (2017). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016 (Tesis de Título Profesional de Licenciado en International Business). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola
- Falcones Suárez, G. (2014). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6287>
- Dragone, Viviani, D. M. (2007). Cultura Organizzativa e Sostenibilita' della Governance Multistakeholder.
- Vertel, A. D. C. C. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición*.
- Campos Sotelo, A. M. (2017). Cultura organizacional del personal administrativo en el Hospital Víctor Larco Herrera, Lima 2017.
- Orihuela Lázaro, E. M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020.
- Shahzad, F., Luqman, A., Khan, A. R., & Shabbir, L. (2012, 1 enero). Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: An Overview.
- Morales, P., Urosa, B. y Blanco, A. 2003. Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica. Madrid: La Muralla.
- Amaya Espitia, M.; & Salcedo Díaz, W. (2017) Artefactos de la cultura organizacional y su efecto sobre la adopción de prácticas compasivas en una organización prestadora de servicios de salud.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Robbins, S. B. (1993). Validity estimates for the Career Decision-making Self-efficacy Scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 18, 64-71.
- Robbins, S. B. (1994). *Cultura organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. EE. UU: PHH. Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra. ed.). México: Editorial Mc Graw Hill / Interamericana Editores.
- Pilar, L. E. M. (2016). *La Cultura Organizacional: Eje de la acción de la gestión humana*. Edición: MSc. Ángela María González Laucirica - Departamento de



Publicaciones Andrea Estefanía Agurto Tandazo - Coedición Universidad ECOTEC

Capriotti, P. (2013). Planificación estratégica de la imagen corporativa (4ta. ed.)  
Edita: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (Málaga, España)

## **ANEXOS**

### Matriz de Consistencia

**Título:** Valoración de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.

**Autores:** Yesenia Castillo Romaní / Deri Janet Farfán Jiménez

PROBLEMA	OBJETIVO	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cuál es el nivel de valoración de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.?</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de valoración de los artefactos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de valoración de los valores compartidos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de valoración de los supuestos de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.?</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Evaluar el nivel de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>1. Evaluar el nivel de los artefactos del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.</p> <p>2. Identificar el nivel de los valores compartidos del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.</p> <p>3. Analizar el nivel de los supuestos del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Enfoque de investigación</b></p> <p style="text-align: center;">Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;"><b>Método</b></p> <p style="text-align: center;">No experimental</p> <p style="text-align: center;"><b>Tipo de estudio</b></p> <p style="text-align: center;">Transversal simple</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de estudio</b></p> <p style="text-align: center;">Descriptivo</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnica</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b></p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Población</b></p> <p style="text-align: center;">Personal administrativo del Hospital Vitarte que son un total de 350 trabajadores.</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra</b></p> <p style="text-align: center;">60 colaboradores administrativos</p>

**Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center"><b>Cultura Organizacional</b></p>	<p>La cultura organizacional o cultura corporativa constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por la tanto, la cultura, se verá reflejada en cada una de las actividades que realiza la organización, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente. (Llanos, pág. 13)</p>	<p>La cultura organizacional se hace evidente a través de la prestación de un servicio de calidad por parte de la organización, sustentada en la interiorización de la práctica y empoderamiento de creencias, valores y normas, que serán evidenciadas a través de la aplicación de un cuestionario.</p>	<p align="center"><b>Artefactos</b></p> <p>Los artefactos son las cosas o los eventos que nos indican de forma visual o auditiva la cultura de la organización. (Chiavenato, pág. 179)</p>	<p><b>- Ceremonias</b> La serie de actos formalizados y estereotipados por los miembros de la organización. El comportamiento de los directivos en reuniones, la selección de su equipo colaborador, el comportamiento de los empleados, la atención al público, la distribución espacial de las oficinas, lugares de reunión, el recibimiento de invitados, la vestimenta, el saludo, etc. (Capriotti, pág. 154).</p> <p><b>-Lenguaje</b> Las organizaciones identifican por el lenguaje a los miembros de una cultura. Al aprender este lenguaje, los integrantes dan prueba de que aceptan la cultura y, por tanto, la conservan. (Robbins, pág. 538)</p>

			<p style="text-align: center;"><b>Valores compartidos</b></p> <p>Son los valores relevantes que adquieren importancia para las personas y que definen las razones que explican por qué hacen lo que hacen. (Chiavenato, pág. 179).</p>	<p><b>- Símbolos</b> Definen el grado de igualdad o la diferenciación entre las personas y el tipo de comportamiento que desea la organización (Chiavenato, pág. 187).</p> <p><b>- Filosofía administrativa</b>  La filosofía administrativa que guía y orienta las políticas de la organización respecto a los colaboradores internos y externos. (Chiavenato, pág. 180).</p> <p><b>-Normas</b> Son las reglas relativas a los grupos y sus comportamientos, por ejemplo, los ratos de descanso, la hora de comer, los días para vestir informal. (Chiavenato, pág. 180).</p> <p><b>-Ética</b> El estudio de la ética organizacional consiste en examinar los comportamientos morales de los</p>
--	--	--	--	---

				<p>membros de la organización, para así determinar si están o no alineados con los principios de la misma y con los compartidos por la institución en la que opera. (Rodríguez, pág. 124).</p> <p><b>- Creencias</b></p> <p>Son las creencias inconscientes, las percepciones, los sentimientos y los supuestos en los que creen las personas (Chiavenato, pág. 179)</p> <p><b>- Juicios de valor</b></p> <p>Es la valoración que alguien efectúa sobre una cosa o persona, y a partir de ahí, un tercero determinará si es fiable o no. Refiere a la capacidad de la persona para emitir juicios. (Kant,pág. 79)</p> <p><b>- Clima de la organización</b></p> <p>Es un conjunto de factores laborales que delimitan el desenvolvimiento de los trabajadores influyendo</p>
			<p><b>Supuestos</b></p> <p>Son las convicciones inconscientes, las percepciones, los sentimientos y los supuestos dominantes en los que creen las personas. (Chiavenato, pág. 179).</p>	

				positiva o negativamente en su predisposición y productividad laboral. (Llanos, pág. 67)
--	--	--	--	---

FICHA DE OBSERVACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN (LIKERT)
<b>Cultura Organizacional</b>	La cultura organizacional o cultura corporativa la constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciar se entre sí. Por la tanto, la cultura, se verá reflejada en cada una de las actividades que realiza la organización, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés,	La cultura organizacional se hace evidente a través de la prestación de un servicio de calidad por parte de la organización, sustentada en la interiorización de la práctica y empoderamiento de creencias, valores y normas, que serán evidenciadas a través de la aplicación de un cuestionario.	<b>Artefactos</b>  Los artefactos son las cosas o los eventos que nos indican de forma visual o auditiva la cultura de la organización.	<b>- Ceremonias</b>  La serie de actos formalizados y estereotipados por los miembros de la organización. El comportamiento de los directivos en reuniones, la selección de su equipo colaborador, el comportamiento de los empleados, la atención al público, la distribución espacial de las oficinas, lugares de reunión, el recibimiento de invitados, la vestimenta, el saludo, etc. (Capriotti, pág. 154).	1. Las ceremonias que lleva a cabo el Hospital Vitarte permite conocer más la cultura de la entidad	1.Totalmente en desacuerdo  2.En desacuerdo  3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  4.De acuerdo  5.Totalmente de acuerdo
				<b>-Lenguaje</b>  Las organizaciones identifican por el lenguaje a los miembros	2. En las ceremonias protocolares, el mensaje institucional está acorde a la política sectorial  3. Identifica el lenguaje que utilizan los colaboradores administrativos del Hospital Vitarte	



	entre ellos el cliente.  (Llanos, pág. 13)		(Chiavenato, pág. 179).	de una cultura. Al aprender este lenguaje, los integrantes dan prueba de que aceptan la cultura y, por tanto, la conservan. (Robbins, pág. 538)	4. Se admite el uso de jergas dentro de la institución como una forma de comunicación entre el equipo de colaboradores administrativos
				- <b>Símbolos</b>  Definen el grado de igualdad o la diferenciación entre las personas y el tipo de comportamiento que desea la organización (Chiavenato, pág. 187).	5. Identifica con facilidad los símbolos de la institución que representan a los colaboradores administrativos
				- <b>Filosofía administrativa</b>  La filosofía administrativa que guía y	6. Reconoce de manera inmediata la vestimenta del personal administrativo de acuerdo a su función
					7. Promueve la institución el respeto y la solidaridad

			<p><b>Valores compartidos</b></p> <p>Son los valores relevantes que adquieren importancia para las personas y que definen las razones que explican por qué hacen lo que hacen.</p> <p>(Chiavenato, pág. 179).</p>	orienta las políticas de la organización respecto a los colaboradores internos y externos. (Chiavenato, pág. 180).	entre los colaboradores administrativos		
						8. La institución motiva a sus colaboradores para alcanzar la visión del Hospital Vitarte	
				<p><b>-Normas</b></p> <p>Son las reglas relativas a los grupos y sus comportamientos, por ejemplo, los ratos de descanso, la hora de comer, los días para vestir informal.</p> <p>(Chiavenato, pág. 180).</p>		9. La institución aplica flexibilidad en el ejercicio de las labores administrativas	
						10. Se cumple con el horario de refrigerio establecido por la institución por parte de los colaboradores	
				<p><b>-Ética</b></p> <p>El estudio de la ética organizacional</p>		11. Se promueve el cumplimiento del código de ética en los colaboradores	

			<p>consiste en examinar los comportamientos morales de los miembros de la organización, para así determinar si están o no alineados con los principios de la misma y con los compartidos por la institución en la que opera. (Rodríguez, pág. 124).</p>	<p>administrativos</p>	
				<p>12. La institución ejerce con equidad el cumplimiento de las sanciones administrativas ante una falta</p>	
			<p><b>Supuestos</b></p> <p>Son las convicciones</p>	<p><b>- Creencias</b></p> <p>Son las creencias inconscientes, las percepciones, los sentimientos y los supuestos en los que creen las personas (Chiavenato, pág. 179)</p>	<p>13. Considera peligroso detectar errores administrativos y exponerlos en voz alta ante los funcionarios</p>
				<p>14. La dirección se preocupa de cumplir las normas y reglas más que de solucionar el problema de los colaboradores administrativos</p>	

			<p>es inconscientes, las percepciones, los sentimientos y los supuestos dominantes en los que creen las personas.</p> <p>(Chiavenato, pág. 179).</p>	<p><b>- Juicios de valor</b></p> <p>Es la valoración que alguien efectúa sobre una cosa o persona, y a partir de ahí, un tercero determinará si es fiable o no. Refiere a la capacidad de la persona para emitir juicios. (Kant, pág. 79)</p>	<p>15. Reconoce la institución la labor que desempeña sus colaboradores</p> <p>16. Considera que la institución valora la responsabilidad de las funciones que ejerce el personal administrativo</p>	
				<p><b>- Clima de la organización</b></p> <p>Es un conjunto de factores laborales que delimitan el desenvolvimiento de los trabajadores influyendo positiva o negativamente en su predisposición y productividad laboral.</p> <p>(Llanos, pág. 67)</p>	<p>17. La empatía del personal administrativo que labora en la institución asegura una buena imagen institucional</p> <p>18. La tolerancia es una característica que se practica entre los trabajadores de la institución</p>	

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: GOMEZ DÍAZ RUBEN LUIS

Título y/o Grado:

Ph. D ( )	Doctor ( )	Magister ( x )	Licenciado ( )	Otros. ( ) Especifique
-----------	------------	----------------	----------------	------------------------

Universidad que labora:UCV

Fecha: 16/02/21

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Valoración de la Cultura organizacional del Hospital Vitarte en sus colaboradores administrativos. Lima.2021.**

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	x		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	x		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?		x	
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	x		
<b>TOTAL</b>				

SUGERENCIAS: Sería necesario alcanzar

Firma del experto:



RUBEN GÓMEZ DÍAZ

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: José Pérez Terrones

Título y/o Grado:

Ph. D ( )	Doctor ( )	Magister (x )	Licenciado ( )	Otros. ( ) Especifique
-----------	------------	---------------	----------------	------------------------

Universidad que labora: Universidad César Vallejo

Fecha: 14-02-21


#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	<b>TOTAL</b>			

SUGERENCIAS: Sería necesario alcanzar sus objetivos propuestos en la presente investigación con entereza y profesionalismo.

Firma del experto:




---

Mg. José Pérez Terrones

## Instrumento.

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO - HOSPITAL VITARTE

A continuación, encontrarás una serie de enunciados relacionados con la cultura organizacional que percibes en tu institución. Lee cada una de las frases y conteste marcando con una (X) de acuerdo a la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales:

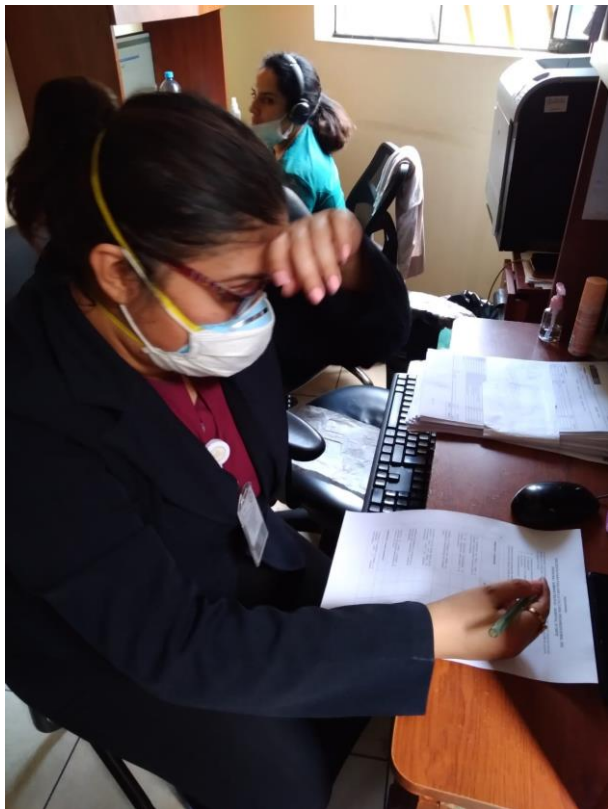
Nº	DIMENSIONES / ítems					
	<b>DIMENSIÓN 1: Artefactos</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalment e de acuerdo
1	Las ceremonias que lleva a cabo el Hospital Vitarte permiten conocer más la cultura de la entidad.					
2	En las ceremonias protocolares, el mensaje institucional está acorde a la política sectorial.					
3	Identifica el lenguaje que utilizan los trabajadores administrativos del Hospital Vitarte.					
4	Se admite el uso de jergas dentro de la institución como una forma de comunicación entre el personal administrativo.					
5	Identifica con facilidad los símbolos de la institución que representan al personal administrativo.					
6	Reconoce de manera inmediata la vestimenta del personal administrativo de acuerdo a su función.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Valores compartidos</b>					

7	Promueve la institución el respeto y la solidaridad entre el personal administrativo.					
8	La institución motiva a sus trabajadores administrativos para alcanzar la visión del Hospital Vitarte.					
9	La institución aplica flexibilidad en el ejercicio de las labores administrativas.					
10	Cumple el personal administrativo con el horario de refrigerio establecido por la institución.					
11	Se promueve el cumplimiento del código de ética en los trabajadores administrativos.					
12	La institución ejerce con equidad el cumplimiento de las sanciones administrativas ante una falta.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Supuestos</b>					
13	Considera peligroso detectar errores administrativos y exponerlos en voz alta ante los funcionarios.					
14	La dirección se preocupa de cumplir las normas y reglas más que de solucionar los problemas del personal administrativo.					
15	Reconoce la institución la labor que desempeñan los trabajadores administrativos.					
16	Considera que la institución valora la responsabilidad de las funciones que ejerce el personal administrativo.					
17	La empatía del personal administrativo que labora en la institución asegura una buena imagen institucional.					
18	La tolerancia es una característica que se practica entre los trabajadores administrativos.					





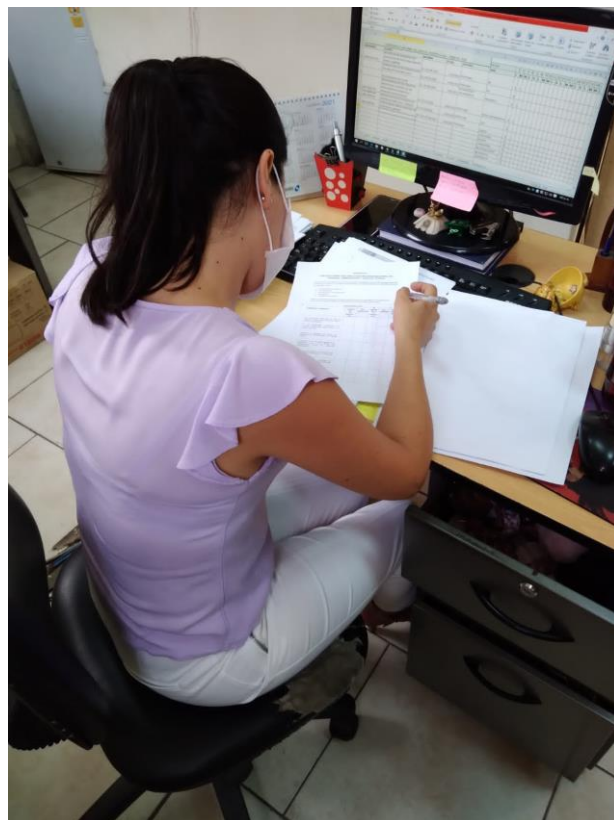
**Foto 1 Encuesta personal administrativo 1**



**Foto 2 Encuesta personal administrativo 2**



**Foto 3 Encuesta personal administrativo 3**



**Foto 4 Encuesta personal administrativo 4**

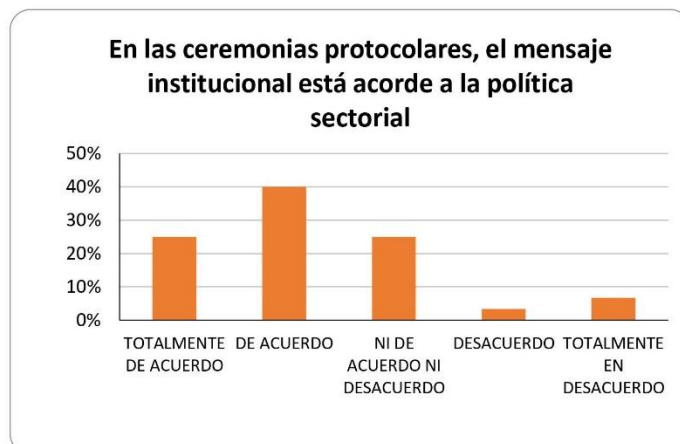
1.-. Las ceremonias que lleva a cabo el Hospital Vitarte permiten conocer más la cultura de la entidad.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	22%
DE ACUERDO	53%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	13%
DESACUERDO	2%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



2.-. En las ceremonias protocolares, el mensaje institucional está acorde a la política sectorial.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	25%
DE ACUERDO	40%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	25%
DESACUERDO	3%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



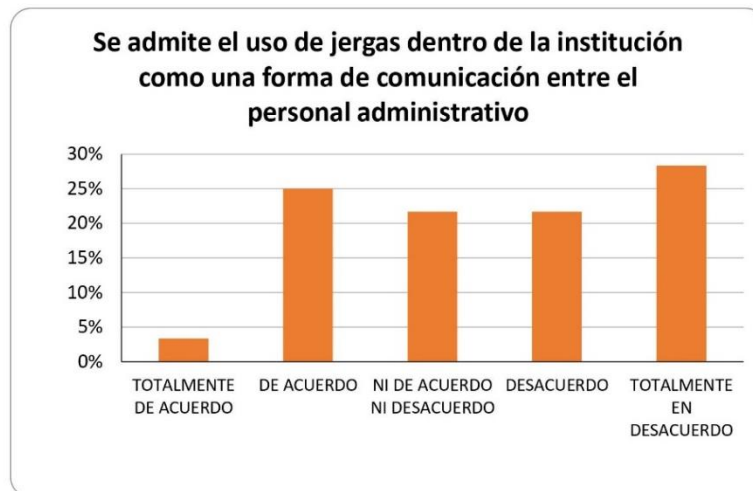
3.- Identifica el lenguaje que utilizan los trabajadores administrativos del Hospital Vitarte.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	22%
DE ACUERDO	50%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	17%
DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



4.- Se admite el uso de jergas dentro de la institución como una forma de comunicación entre el personal administrativo.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	3%
DE ACUERDO	25%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	22%
DESACUERDO	22%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	28%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



5.-. Identifica con facilidad los símbolos de la institución que representan al personal administrativo.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	22%
DE ACUERDO	50%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	15%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



6.-. Reconoce de manera inmediata la vestimenta del personal administrativo de acuerdo a su función.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	20%
DE ACUERDO	37%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	13%
DESACUERDO	18%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



**7.- Promueve la institución el respeto y la solidaridad entre el personal administrativo.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	23%
DE ACUERDO	32%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	15%
DESACUERDO	17%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



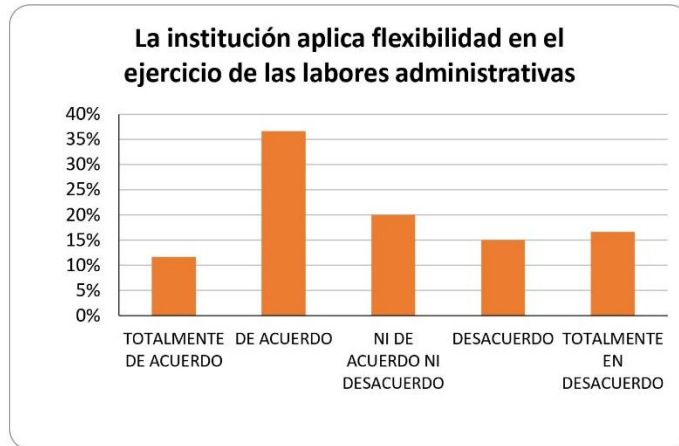
**8.- La institución motiva a sus trabajadores administrativos para alcanzar la visión del Hospital Vitarte.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10%
DE ACUERDO	30%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	20%
DESACUERDO	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



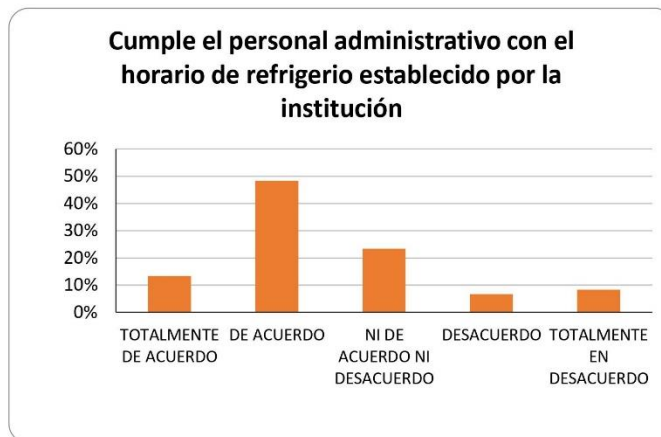
**9.-. La institución aplica flexibilidad en el ejercicio de las labores administrativas.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	12%
DE ACUERDO	37%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	20%
DESACUERDO	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	17%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



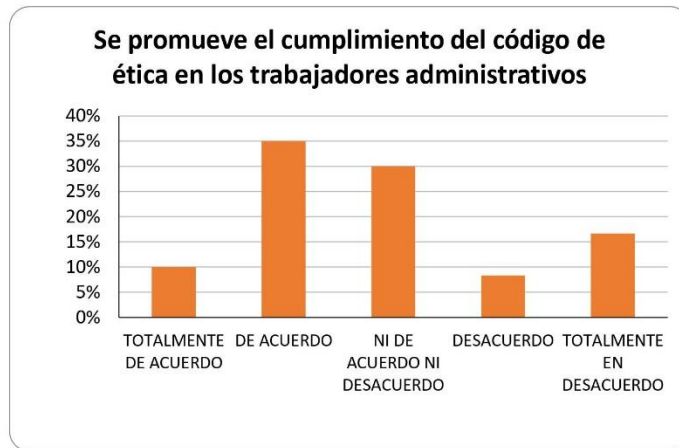
**10.-. Cumple el personal administrativo con el horario de refrigerio establecido por la institución.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	13%
DE ACUERDO	48%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	23%
DESACUERDO	7%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



**11.-Se promueve el cumplimiento del código de ética en los trabajadores administrativos.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10%
DE ACUERDO	35%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	30%
DESACUERDO	8%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	17%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



**12.- La institución ejerce con equidad el cumplimiento de las sanciones administrativas ante una falta.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	13%
DE ACUERDO	32%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	20%
DESACUERDO	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





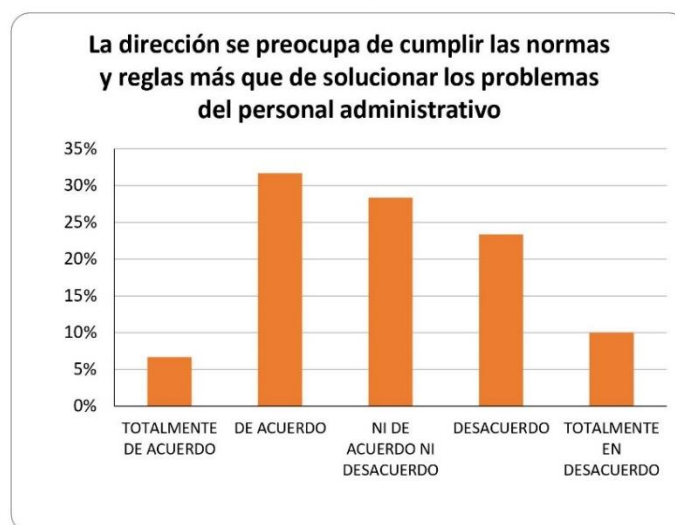
13.-. Considera peligroso detectar errores administrativos y exponerlos en voz alta ante los funcionarios.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10%
DE ACUERDO	37%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	23%
DESACUERDO	18%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	12%
TOTAL	100%



14.-. La dirección se preocupa de cumplir las normas y reglas más que de solucionar los problemas del personal administrativo.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%
DE ACUERDO	32%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	28%
DESACUERDO	23%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
TOTAL	100%



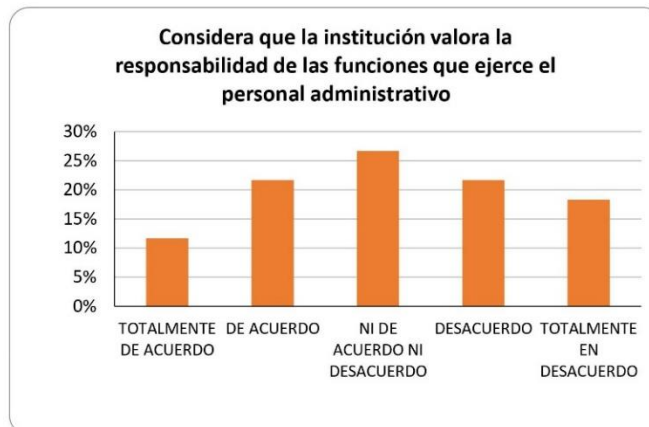
**15.- Reconoce la institución la labor que desempeñan los trabajadores administrativos.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	13%
DE ACUERDO	17%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	27%
DESACUERDO	33%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



**16.-. Considera que la institución valora la responsabilidad de las funciones que ejerce el personal administrativo.**

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	12%
DE ACUERDO	22%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	27%
DESACUERDO	22%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	18%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



17.-. La empatía del personal administrativo que labora en la institución asegura una buena imagen institucional.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	17%
DE ACUERDO	50%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	23%
DESACUERDO	7%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



18.-. La tolerancia es una característica que se practica entre los trabajadores administrativos.

ESCALAS	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10%
DE ACUERDO	37%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	30%
DESACUERDO	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

