



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Clima Organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:
Br. Tatiana Mabel Castro López

Asesor:
Mg. Héctor Torres Oporto

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi hermanito que está en el cielo, a quien siempre le prometí que sería profesional y el orgullo de nuestros padres.

A mis padres quienes con su amor infinito me brindan las fuerzas necesarias para seguir avanzando profesionalmente.

A mi esposo quien es un eje importante en mi vida, me brinda la estabilidad necesaria para poder alcanzar mis metas.

A mi amigo Alexander Rivera. quien estuvo en todo momento brindando el soporte emocional, aportando de sus conocimientos y experiencia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme despertar con salud y bendecirme teniendo el amor de mis cercanos, de conocer a personas maravillosas quienes me impulsan día a día a crecer en la vida, compañeros de estudio, amigos, a mi familia que son mi soporte y respaldo ante cualquier adversidad quienes también me enseñaron a no rendirme y luchar por mis sueños, a mis maestros de la universidad quienes con su paciencia y experiencia nos enseñaron todo lo que ahora podemos aportar en la empresa que desempeñemos nuestras labores y compartamos nuestras habilidades.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE CUADROS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Antecedentes.....	12
1.3. Bases teóricas.....	22
1.4. Dimensiones	24
1.5. Formulación del problema.....	30
1.5.1. Problema general.....	30
1.5.2. Problemas Específicos	30
1.6. Objetivos.....	30
1.6.1. Objetivo general	30
1.6.2. Objetivos específicos	31
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	32
2.1. Tipo de investigación	32
2.1.1. Diseño de investigación	33
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	35
2.2.1. Población	35
2.2.2. Muestra	35

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	36
2.4. Procedimientos.....	37
2.5. Aspectos éticos.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	63
4.1. Discusión	63
4.2. Conclusiones.....	70
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 clasificación de cuatro niveles de investigación según el investigador Daniel Cauas	32
Tabla 2 Operacionalización de la variable: Clima Organizacional	34
Tabla 3 ¿Se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo?.....	39
Tabla 4 ¿En la clínica la información es compartida con todos los involucrados en el tema?	40
Tabla 5 ¿En los grupos de trabajo existe una relación de correspondencia mutua estableciéndose un equilibrio en las labores?	41
Tabla 6 ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?.....	42
Tabla 7 ¿Es posible la interacción entre personas de diferentes jerarquías?	43
Tabla 8 ¿La organización fomenta y promueve la comunicación interna?	44
Tabla 9 ¿Existen oportunidades de desarrollar línea de carrera en la clínica?	45
Tabla 10 ¿Se valora los altos niveles de desempeño?.....	46
Tabla 11 ¿Sus superiores promueven la capacitación que se necesita?	47
Tabla 12 ¿La clínica promueve el desarrollo personal?	48
Tabla 13 ¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	49
Tabla 14 ¿Se reconocen los logros en el trabajo?.....	50
Tabla 15 ¿Existe una clara definición de la visión, misión y valores en la institución?.....	51
Tabla 16 ¿Usted al cumplir con las metas establecidas contribuye con el éxito en la organización?	52
Tabla 17 ¿Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización?	53
Tabla 18 ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	54
Tabla 19 ¿Los servicios de la organización son motivos de orgullo personal?.....	55

Tabla 20 ¿La organización supera los estándares establecido para alcanzar calidad de vida laboral?	56
Tabla 21 ¿Existe una eficiente administración de los recursos?.....	57
Tabla 22 ¿Se cuenta con normas y procedimientos como guías de trabajo?.....	58
Tabla 23 ¿La remuneración es superior en comparación con otras organizaciones?	59
Tabla 24 ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?.....	60
Tabla 25 ¿Existe un trato justo en el centro de labores?	61
Tabla 26 ¿La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización?	62
Tabla 27 Matriz de Consistencia	78

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Porcentaje de acceso a la información	39
Cuadro 2. Porcentaje de participación en la información.	40
Cuadro 3. Porcentaje de correspondencia mutua en el equilibrio de labores.	41
Cuadro 4. Porcentaje de planteamientos atendidos.	42
Cuadro 5. Porcentaje de interacción de jerarquías.	43
Cuadro 6. Porcentaje de fomento de comunicación interna.	44
Cuadro 7. Porcentaje de posibilidad de desarrollo de línea de carrera.	45
Cuadro 8. Porcentaje de altos niveles de desempeño.	46
Cuadro 9. Porcentaje de promoción de la capacitación.	47
Cuadro 10. Porcentaje de promoción del desarrollo personal.	48
Cuadro 11. Porcentaje de promoción de ideas creativas e innovadoras.	49
Cuadro 12. Porcentaje de reconocimientos de logros.	50
Cuadro 13. Porcentaje de definición de la visión, misión y valores en la institución.	51
Cuadro 14. Porcentaje de cumplimiento de metas establecidas	52
Cuadro 15. Porcentaje de colaborador que se considera	53
Cuadro 16. Porcentaje de tareas que son consideradas estimulantes.	54
Cuadro 17. Porcentaje de aceptación en los servicios de la organización.	55
Cuadro 18. Porcentaje de estándares establecido para alcanzar calidad de vida laboral	56
Cuadro 19. Porcentaje de administración eficiente de los recursos.	57
Cuadro 20. Porcentaje de normas y procedimientos como guías de trabajo	58
Cuadro 21. Porcentaje de remuneración superior en comparación con otras organizaciones.	59
Cuadro 22. Porcentaje de labores en función a métodos o planes establecidos	60
Cuadro 23. Porcentaje de trato justo en el centro de labores.	61
Cuadro 24. Porcentaje de remuneración equilibrada con otras áreas de la organización	62

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel del clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020. Se empleó un diseño de investigación descriptivo, transversal y no experimental orientado hacia el análisis de la variable, de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 30 trabajadores que laboran en la Clínica.

El instrumento para la recolección de datos utilizado fue la encuesta diseñada en formato virtual validada por 3 especialistas de la Universidad Privada del Norte. El propósito de la encuesta fue analizar la información acerca del clima organizacional. Los resultados se muestran en tablas y gráficos de barras.

En las conclusiones se ha determinado que las dimensiones con más incidencia en el clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020 son: La dimensión comunicación (acceso a la información); la dimensión autorrealización (respaldo en ideas creativas e innovadoras); la dimensión involucramiento (estímulo personal en el cumplimiento de labores) y la dimensión condiciones laborales (labores en función a planes establecidos). Se da respuesta a la pregunta general de investigación. Se plantean recomendaciones con el propósito de reforzar el clima organizacional.

Palabras clave: Clima organizacional, Condiciones laborales. Clínicas. Centro Médico, Hospitales.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial en las empresas están evidenciando su preocupación por los factores que intervienen en la baja productividad y eficiencia de la organización, principalmente el clima organizacional, el cual es un componente determinante en el comportamiento de los trabajadores, afectando así el desarrollo uniforme de sus actividades. El clima organizacional ofrece estabilidad a las organizaciones, contribuyendo a generar mayor productividad y entrega en las actividades desempeñadas. Remgifo, L. (2018).

Según el estudio Preparing for take-off, entre el 2013 y el 2018, la rotación de personal a nivel mundial aumentó en un 23%, y una de las principales causas es el clima organizacional. Asimismo, de acuerdo a una encuesta de Ranstad, un ambiente de trabajo negativo registra hasta el 60% de la productividad de los colaboradores. Es necesario que el colaborador se sienta reconocido, realizado y atendido. Blog ACSENDO (2018).

El análisis del ambiente corporativo, especialmente las instituciones de salud, están influenciados por aspectos sociales, económicos y políticos que las condiciona por constantes cambios para su evolución, en el manejo del proceso de la atención en pacientes, como el ámbito de la administración de los servicios. La comprensión del ambiente y las relaciones entre sus miembros (ambiente interno), es de importancia para el conocimiento de su influencia en el funcionamiento y desarrollo de la institución y su impacto en desempeño de las mismas; los trabajadores perciben el ambiente en forma directa o

indirectamente, interviniendo en su comportamiento y productividad en el trabajo. Los Centros de Salud en la mayoría de los casos son organizaciones pequeñas, conformadas por individuos que están en la obligación de colaborar entre sí para el logro de metas y objetivos, de acuerdo a las necesidades de salud de la población. Es necesario que sus responsabilidades transcurran en un ambiente de cordialidad con una buena comunicación y con liderazgo que motive al personal, lo que permite realizar sus funciones a cabalidad según un estudio de Martínez, E.; Molina, J. & Parada, I. (2019)

Es necesario el manejo adecuado del recurso humano, porque es el elemento más apreciable para lograr efectuar los objetivos institucionales. El estudio y análisis del clima organizacional es necesario con la finalidad de generar condiciones que reconozcan al personal para obtener de él un desempeño óptimo, estableciendo una ventaja competitiva que consiga posicionar a una organización en una mejor situación. El diseño de estrategias que forjen un adecuado clima organizacional, otorgará a los trabajadores la posibilidad de desarrollar todos sus conocimientos, habilidades y relaciones interpersonales, así lo expresa Delgado, J. (2020).

El 81% de los peruanos encuestados considera importante el clima organizacional para su desempeño como trabajador, esta aseveración se puede entender como el deseo del trabajador de que su trabajo y dedicación sea reconocido de manera justa, caso contrario no realizará a plenitud su labor. Según la encuesta de APTITUS en el año 2018, el 23% de los empleados en nuestro país considera importante que para adquirir un nuevo puesto se debe tener en cuenta el ambiente laboral que existe en esa organización. Un 9% considera que

para adquirir un nuevo trabajo deben considerar los horarios flexibles en los trabajos.
APTITUS (2018).

El clima organizacional se delimita por una serie de características propias del ambiente interno de la organización y como ésta es percibida por sus miembros y se compone de 5 variables: La Autorrealización que es como el trabajador ve sus posibilidades de crecer profesionalmente, el Involucramiento laboral que es si los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa. La Supervisión basada en si sienten un apoyo y orientación por parte de sus jefes, la Comunicación si tienen acceso a la información para desarrollar su trabajo y las condiciones laborales sobre si dan confianza al trabajador para tomar decisiones sobre sus funciones. Palma, S. (2018).

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Mogrovejo, M. (2020), en la ciudad de Guayaquil, en un trabajo previo a la obtención del Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, disertó acerca de: “El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor”. La autora esbozó como objetivo general: Analizar la influencia del clima organizacional sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. La metodología que se usó fue un enfoque cuantitativo, de tipo transversal con alcance descriptivo y correlacional. El método de investigación fue cuantitativo, la muestra fue de 218 empleados y la herramienta fue la encuesta. La autora concluyó que el clima laboral contribuye en la

motivación, satisfacción de los colaboradores y la productividad, por lo que es indispensable conocer que el clima organizacional son las características del entorno del trabajo que son percibidas por los colaboradores, ya sea de manera directa o indirecta en relación al área donde se desenvuelven. Se pudo determinar que entre los problemas que más aquejan en el hospital están la falta de incentivos por parte de las autoridades del hospital, el aspecto físico no es apropiado para desarrollar un trabajo óptimo y el inadecuado ambiente de trabajo.

Un clima organizacional manejado adecuadamente influirá favorablemente en la motivación y la satisfacción de los trabajadores mejorando su desempeño.

Guzmán, F. (2018), en la ciudad de Guayaquil, en un trabajo previo a la obtención del Grado Académico de: Magíster en gerencia en servicios de la salud, por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, sustentó el tema: “Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados”. El autor planteó como objetivo general: Caracterizar el clima organizacional en los hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil. Como metodología aplicada, fue el uso de una encuesta validada sobre el clima organizacional, teniendo 10 dimensiones que desglosan 44 reactivos y que funcionaron por medio de la escala de Likert donde se estimó dos poblaciones y muestras, siendo una de 306 personas para el hospital público y 242 para el privado. Se identificaron las dimensiones de clima organizacional de los empleados de los hospitales privados y públicos de Guayaquil, que son colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral,

comunicación y desarrollo, y autonomía y profesionalismo. Se determinó el nivel de clima laboral de los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, mostrando que en el primero existen dos factores positivos y dos factores en el que sus componentes son negativos provocando una marcada influencia sobre su clima organizacional, en comparación a lo encontrado en el hospital privado, donde de los cuatro factores, tres son positivos y apenas uno es negativo con un porcentaje en la varianza total baja, lo cual demuestra que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público.

Las diferencias de estructura y el manejo gerencial hacen que los climas organizacionales en entidades hospitalarias públicas y privadas y su posibilidad de influir positivamente sean diferentes, así como las oportunidades de accesibilidad a oportunidades de crecimiento personal.

Aguirre, C.; Corral, A.; Gonzales, E.; Ledesma, M. & Muñoz, G. (2017), en la ciudad de Cali, en un trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Administración de la Salud por la Universidad Católica de Manizales, disertó acerca del tema: “Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali, Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL LOS CHORROS y Clínica Odontológica PROSDENT”. Los autores esbozaron como objetivo general: Determinar el Clima Organizacional en dos instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali, Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL LOS CHORROS y Clínica Odontológica PROSDENT. El estudio del clima organizacional en la CLINICA

ODONTOLOGICA PROSDENT y en UCI DUMIAN MEDICAL es descriptivo, porque se caracterizaron las variables del clima organizacional que propone la OPS, como son: Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Se realizó un estudio transversal porque se aplicó en un solo corte de tiempo a los sujetos de estudio; además es un estudio cuantitativo porque todos los resultados se midieron numéricamente. Los autores concluyeron que el Clima Organizacional en la UCI DUMIAN MEDICAL es insatisfactorio, como lo confirman las variables liderazgo y participación, tanto en el área asistencial como administrativa. Solo es satisfactoria la motivación en el área administrativa, siendo la reciprocidad medianamente satisfactoria. En el área asistencial la motivación y la reciprocidad son percibidas como medianamente satisfactorias. La percepción del clima organizacional en PROSDENTE según el tipo de contrato se encuentra en un rango desde medianamente satisfactorio a satisfactorio. Los contratados por la institución perciben un clima laboral insatisfactorio en sus variables, excepto en reciprocidad que es medianamente satisfactoria. Se evidencia que solo la motivación es percibida como satisfactoria en la Clínica Odontológica, el liderazgo y la reciprocidad son percibidas como medianamente satisfactorios, por otra parte, la participación es percibida como insatisfactoria.

Se aprecian resultados preocupantes en cuanto a la satisfacción encontrándose en niveles bajos y se encuentra influenciada según el tipo de modalidad de contratación. El liderazgo y la temporalidad en el puesto juegan un papel importante en esta situación.

Otto, D. & Quintana, A. (2017), en la ciudad de Concepción, en un trabajo para optar al título de Administrador Público con mención en Gestión Pública, por la Universidad de

Concepción, sustentaron el tema: “Análisis del clima organizacional de la unidad de abastecimiento de insumos clínicos del hospital Dr. Guillermo Grant Benavente de Concepción”. Plantearon como objetivo general: Identificar el clima organizacional existente en la Unidad de Abastecimiento de Insumos del Hospital Guillermo Grant Benavente de Concepción. Para esta investigación se utilizó un diseño de investigación no experimental, puesto que no existe manipulación de las variables a estudiar, sino que es un estudio de carácter descriptivo, puesto que será dedicado a analizar lo ya existente. Según su dimensión temporal, esta investigación se enmarcó en una investigación transversal-descriptiva, puesto que lo que se busca es otorgar una descripción a un conjunto de percepciones que configuran el clima organizacional, no busca relaciones causa-efecto ni es de carácter exploratorio. Se utilizó un diseño de campo, a través de entrevistas y encuestas, de manera de obtener las impresiones de los funcionarios de primera fuente. En las conclusiones se determinó que se observa un buen clima organizacional, sin embargo, se detectó desconformidad con el sistema recompensas y reconocimiento del Hospital además de falta de capacitación en los procesos para realizar las labores propias de la unidad. Existe también desconformidad con la infraestructura en la cual las personas de la unidad deben realizar sus funciones.

Es necesario considerar la importancia de los estímulos económicos, así como la capacitación y las condiciones de trabajo para orientarlos de tal forma que permitan mejorar la productividad de los colaboradores.

Lizaraso, H.; Rodríguez, P. & Guzmán, D. (2016), en la ciudad de Bogotá, en un trabajo para el programa de especialización de gerencia de la salud por la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud, presentaron el tema. Propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas del Hospital Bosa III Nivel E.S.E. Plantearon como objetivo general: Diseñar una propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas, del Hospital Bosa II Nivel E.S.E. En el tamaño de la muestra participaron 7 expertos seleccionados dentro de los colaboradores activos en dicha institución y que tenían como mínimo 1 año de antigüedad en sus cargos, el diseño metodológico es el estudio de caso con metodología mixta, hace un análisis tanto descriptivo como cuantitativo del clima organizacional, en el cual se utilizó un diseño no experimental específico denominado método “Delphi Modificado”, para aplicar esta técnica, se incluyó en el procedimiento dos encuentros grupales es decir "cara a cara" con los coordinadores para el desarrollo de dos Talleres de manera grupal. Los investigadores llegaron a la conclusión de que se identificó un clima organizacional negativo en el Hospital Bosa II Nivel E.S.E con base en los resultados de percepción por parte del grupo de expertos quienes valoraron con muy baja calificación (menor a 2.5 en rango de 1 a 5) dos dimensiones directamente relacionadas con el grado de satisfacción laboral como son Manejo de Conflictos, y bienestar.

La falta de una comunicación organizacional conduce a un desentendimiento entre las áreas de una organización generando conflictos que afectan la satisfacción y el bienestar en los trabajadores.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Padilla, F. (2020), en la provincia constitucional del Callao, en una tesis para optar el grado académico de doctor de administración en salud por la Universidad Nacional del Callao, sustentó el tema: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao”. La autora planteó como objetivo general: Establecer la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. El estudio realizado concernió al enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de Enfermería del hospital San José Callao. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Clima Organizacional Instrumento tomado de SILVA y ALDAVE. (2017) y cuestionario de Satisfacción Laboral Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005). En las conclusiones se determinó que existe relación positiva baja y significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018.

Un buen clima organizacional repercute en la satisfacción laboral de manera positiva o negativa, es importante conservar de manera positiva para un buen desempeño en los colaboradores.

Adrianzén, P. & Valencia, L. (2019), en la ciudad de Trujillo, en una tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte, sede Trujillo, presentaron el tema: “Clima organizacional y su influencia

en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019”. Las autoras plantearon como objetivo general de la investigación: Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019. Las autoras desarrollaron una investigación descriptiva correlacional, no experimental de corte trasversal. Para la recolección de información se aplicó una encuesta en modalidad de Likert y con niveles a una muestra de 25 médicos. En las conclusiones se determinó que la empresa Clínica Camino Real tienen un nivel medio de 64.0% referente al clima organizacional y para el desempeño laboral tiene un nivel medio de 56.0%, no mostrando un nivel alto en ambos casos, debido que hay factores del clima organizacional de la empresa que se deben de mejorar para poder obtener más altos resultados, pero es positivo por el momento su crecimiento que lo mantiene en una posición estable en el mercado.

Un clima organizacional que no está siendo orientado responsablemente en su relación con el desempeño laboral en los colaboradores afectará la productividad de ellos y el crecimiento de la organización.

Laurente, K. & Santayana, J. (2018), en la ciudad de Huancayo, en una tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería por la Universidad Nacional del Centro del Perú, sustentaron el tema: “Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermeras que laboran en el hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión” – Huancayo 2018”. Para fines de su investigación plantearon como objetivo general: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de las

enfermeras que laboran en el hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018. El método de estudio fue el científico; el tipo de investigación aplicada, transversal, no experimental de nivel correlacional y el diseño descriptivo correlacional. Tuvo una población de 360 enfermeras y la muestra fue de 123 enfermeras que trabajan en el “Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2018”, la técnica de muestreo fue probabilístico aleatorio simple. En las conclusiones se determinó que existe una relación estadísticamente significativa ($p= 0.001$), directa y baja ($r_s= 0.289$) entre la variable Clima organizacional y la Satisfacción laboral de enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo -2018.

El personal asistencial, así como los otros niveles operativos de una entidad hospitalaria puede generar un clima organizacional favorable para ellos mismos y lograr su satisfacción laboral.

Arroyo, R. & Puma, J. (2018), en la ciudad de Huancayo, en una tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud, por la Universidad Cesar Vallejo, sustentaron el tema: Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Clínica Ortega - Huancayo 2018. Las autoras plantearon como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018. Como método general, el científico y métodos específicos, el descriptivo, el estadístico e hipotético-deductivo. El tipo de investigación es no experimental y se utilizó el diseño correlacional simple se realizó el

estudio en 76 trabajadores aplicándose un muestreo censal. La recolección de datos se realizó a través de la técnica encuesta e instrumento cuestionario, para ambas variables. El cuestionario de clima organizacional estuvo conformado por 38 ítems y el cuestionario de satisfacción laboral por 19 ítems, debidamente validados a través del juicio de expertos. En las conclusiones se identificó que de un total de 76 trabajadores el 1.3% de la población estudiada considera deficiente el clima organizacional, el 53,95% considera regular y el 44,7% considera bueno el clima organizacional de los trabajadores de la Clínica Ortega.

Eventuales inflexibilidades de la actividad laboral que se plasman en las situaciones de manejo de emergencias podrían verse afectado favorablemente si todos los colaboradores ponen de su parte para fortalecer el clima organizacional.

Madueño, L. (2015), en la ciudad de Lima, en un trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sustento el tema: “Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Ricardo Palma 2015”. La autora planteó como objetivo general: Determinar la percepción del profesional de Enfermería sobre el clima organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Ricardo Palma 2015. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert aplicado previo consentimiento informado. En las conclusiones se determinó que la percepción del profesional de Enfermería sobre el Clima Organizacional en la Unidad de Cuidados

Intensivos, el mayor porcentaje expresan que es desfavorable referido a que la institución es inflexible y no se adapta a los cambios, que cuando se necesita la ayuda de otros servicios o áreas no hay reciprocidad y colaboración, y que el sueldo que perciben no satisface las necesidades básicas; seguido de un porcentaje considerable de enfermeros que tienen una percepción favorables, a que consideran que la distribución física permite realizar un trabajo cómodo y eficiente, se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo, los compañeros toman iniciativas para la solución de problemas, se les permite ser creativo e innovador en la solución de problemas laborales, existe sana competencia entre los compañeros, están comprometidos con la organización de salud, participa en la toma de decisiones dentro de la organización y que los tramites que se utilizan en la organización son simples y facilitan la atención.

Un liderazgo demasiado riguroso no va a influenciar en el desempeño de los trabajadores pudiendo afectar la colaboración entre áreas, sin embargo, a pesar de esta situación se pueden generar competitividad en los equipos e innovación en los procesos.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Variable Clima organizacional

Robbins, S, (2017), el clima organizacional es un entorno compuesto de entidades y fuerzas externas que pueden intervenir en su desempeño, este ambiente afecta la estructura de las organizaciones, por la preocupación que causa en las empresas debidamente constituidas. Algunas compañías enfrentan medios relativamente estáticos; otras, se enfrentan a entornos dinámicos. Los ambientes estáticos generan en los gerentes menos

incertidumbre que los dinámicos, y como es considerada una amenaza para la eficacia de la empresa, el administrador deberá reducirla al mínimo realizando ajustes a la estructura de la organización.

Chiavenato, I. (2018), define el clima organizacional como el ambiente existente entre los miembros de la organización y que se encuentra estrechamente vinculado al grado de motivación de los empleados, por lo que puede indicar en forma específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por lo tanto, es favorable cuando facilita la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra compensar esas necesidades.

Chirinos, V., Meriño, H., & Martínez de Meriño, C. (2018), precisan que el clima organizacional es una estructura multidimensional de elementos que pueden descomponerse respecto de estructuras organizacionales, tamaño de la empresa, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros, los cuales componen un clima específico donde predominan sus propias características, le dan personalidad al emprendimiento e intervienen en el comportamiento de los actores interactuantes en este.

Arce, J, (2017), define al clima organizacional como la percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico, esta percepción influye en los niveles de satisfacción y motivación en la disposición a permanecer en la organización y en el desempeño del personal y en el que están involucrados factores críticos

que se traducen en conductas concretas, las cuales afectan la rentabilidad y el logro de las metas estratégicas.

1.4. Dimensiones

1.4.1. Comunicación organizacional

Robles, M. (2018), la comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido sus objetivos. Constituye el sistema de vías a través del cual fluyen los mensajes y se establecen los patrones de interacción entre los miembros de la organización; puede ser formal o informal, aunque en la realidad ambas estructuras se entretrejen de tal modo que es muy difícil establecer fronteras.

Naranjo, Z. & López, S. (2017), se ha buscado continuamente por medio del correcto manejo de la comunicación, que se transmitan efectivamente los mensajes desde el primer nivel (directivo) hasta el nivel operativo a lo largo y ancho de toda la estructura, para que todos los miembros de la misma se alineen con los objetivos empresariales y se cree una cultura organizacional que favorezca su buen funcionamiento y en últimas su rentabilidad. En las organizaciones, la comunicación puede ser formal o informal dependiendo de la manera en que esta se desarrolla. La formal es aquella que se deriva de estrategias establecidas y se hace por medio de canales oficiales; la informal, aquella que no se

corresponde con dichos estándares. Puede ser horizontal o vertical, descendente o ascendente, dependiendo de la dirección y sentido con que se presente dentro de la estructura empresarial. Igualmente, puede ser interna o externa de acuerdo con el contexto interior o exterior a la organización en el que se desarrolle.

1.4.2. Autorrealización

Para Hernández, R. M., & Esteban, R. F. C. (2017), la autorrealización consiste en el desarrollo y la expresión adecuada de las capacidades, de modo que la persona pueda vivir una vida satisfactoria y de provecho para sí misma y para otras personas. Implican la búsqueda del cumplimiento de las metas que conforman el proyecto vital de su existencia. La necesidad de conservar un trabajo, de construir una imagen competente ante los jefes y de la satisfacción personal se han convertido en factores que potencian el estrés, depresión, ansiedad, irritabilidad y de diversos trastornos mentales.

Para Rodríguez-Hernández, S. (2020), es la realización creciente de las potencialidades, capacidades y talentos; como cumplimiento de la misión, destino o vocación; como conocimiento y aceptación más plenos de la naturaleza intrínseca propia y como tendencia constante hacia la unidad, integración o sinergia, dentro de los límites de la misma persona. Tiende a contemplarse como un estado de cosas final y definitivo, en vez de un proceso activo extendido a largo de toda la vida, un proceso continuo, en cualquier momento, en cualquier grado, “Ser” en vez de “Llegar a Ser”.

1.4.3 Involucramiento laboral

Para Parraguez Sanchez, I. N. (2019), es el grado de identificación psicológica de la persona con su trabajo, mientras que es el grado en que una persona está preocupada y dedicada a su trabajo actual. Es la participación de la mano de obra para mejorar el ambiente de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo y competitividad de la compañía. Para las organizaciones, lograr y mantener el involucramiento de sus colaboradores es un objetivo importante, ya que tiene fuertes relaciones con la eficacia organizacional.

Para Figueroa, C. F., Madrid, L. M., & De Palacio, J. J. (2019), el involucramiento puede ser entendido como el grado en que el trabajo es un asunto de interés central en la vida de una persona o el grado en que una persona participa activamente en su trabajo y en que su autoestima se ve “afectada por su nivel de desempeño auto percibido”. Se indican 4 aspectos determinantes para definir el involucramiento laboral de un individuo, en tanto éste estaría involucrado cuando: a) su trabajo es uno de los intereses centrales de su vida, b) cuando éste participa activamente en su trabajo, c) cuando éste considera que su desempeño es central para su autoestima y d) cuando éste considera que su desempeño es consistente con el concepto que tiene de sí mismo.

1.3.2. Condiciones laborales

Arévalo, H. & Mora, M. (2017), es el reconocimiento de que toda organización provee de elementos materiales, económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo

repercute el trabajo en las personas. Por lo cual las condiciones de trabajo no solo se refieren a la seguridad, higiene, aspectos físicos, sino también determinan los aspectos psíquicos.

Saldarriaga García, R. A. (2017). De acuerdo a la OIT (Organización Internacional del Trabajo) se consideran “Indicadores legales para un trabajo decente” las siguientes condiciones: Protección maternal; Tiempo de trabajo; Salario mínimo.

De acuerdo al Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo los derechos laborales comunes al régimen laboral general y régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa: Remuneración mínima vital; Jornada máxima de trabajo; Derecho al refrigerio; Descanso semanal obligatorio; Licencia pre y post-natal; Licencia por paternidad; Vacaciones trucas se puede inferir que el cumplimiento de estos términos legales serían lo mínimo en condiciones laborales ofrecidas por el empleador peruano. Sin embargo, existen otros aspectos del entorno laboral que también forman parte de las condiciones laborales según la OIT como condiciones físicas y la demanda mental del trabajo propio.

Teorías vinculadas al Clima Organizacional

En correlación a las teorías sobre el clima organizacional existen varias orientaciones y teorías, siendo las más reconocidas la teoría de Rensis Likert, la de Litwin & Stringer y la teoría de Douglas McGregor popular también como Teoría XY.

Teoría de Rensis Likert

En relación a la Teoría de Likert, el autor define el clima organizacional como la forma en que se comporta el trabajador, lo cual obedece de forma directa del comportamiento organizacional y de las condiciones laborales que son percibidas por los colaboradores. Clasifica a variable en tres dimensiones que son: Variables causales, variables intermedias y variables resultantes. La primera está vinculada a la estructura organizativa de la empresa, el estilo en que se toman las decisiones, la competitividad, etc. Las variables intermedias corresponden con el funcionamiento interno de la empresa, como se encuentra el nivel de motivación, el desempeño laboral, la comunicación interna. Finalmente, las variables resultantes son el efecto de las dos primeras variables, son la consecuencia de estas primeras y se fortalecen en la productividad, rentabilidad, las utilidades, entre otros. Esta teoría se basa en el enfoque causa- efecto y se encuentra ligada a factores tangibles, de tal forma que cuando un trabajador asuma un rol, su actitud obedecerá a como haya percibido la situación.

Teoría Litwin & Stringer (1968)

Los autores definen el clima organizacional como la reunión de propiedades que detallan el entorno en donde un individuo labora y que pueden ser medidas, asimismo son percibidas de manera directa o indirecta por el personal que trabaja dentro y que influye en la motivación y el comportamiento. Esta teoría esboza una visión del clima organizacional tomando como punto de partida el entorno y como este influye en el colaborador. Para tal efecto define 9 dimensiones para explicar el clima organizacional: responsabilidad, riesgo, conflicto, recompensa, desempeño, calor, apoyo, identidad y estructura. Cada dimensión

genera un efecto en el trabajador, y la suma de todas estas dimensiones componen el clima organizacional de una empresa.

Teoría de Mc-Gregor

El autor esbozó dos situaciones, la teoría X y la teoría Y, estas son contrapuestas entre sí. La primera de ellas incumbe al planteamiento de los directivos quienes consideran que sus colaboradores proceden únicamente bajo presiones y amenazas (coacción) en base a los criterios que primero, la persona tiene una antipatía natural al trabajo y que por lo tanto esta debe de ser fiscalizada y coaccionada a fin de obligarlas a que hagan su mejor esfuerzo para lograr los objetivos de la organización. Asimismo, sugiere que el colaborador prefiere ser encaminado ya que con eso evita responsabilidades. La teoría Y se basa en el indicio que el esfuerzo mental y físico de la persona es tan originario como jugar o reposar y que, según las condiciones laborales, su desempeño logra ser tomado como un origen de satisfacción o una fuente de castigo. Con esta teoría el clima organizacional puede ser de carácter autoritario o de carácter participativo. Si en una organización la teoría X predomina, el clima organizacional se perjudicaría, pero en el caso de emplear la teoría Y, el clima organizacional abastecerá a la organización un ambiente apropiado.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?

1.4.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de la comunicación en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?
- b) ¿Cuál es el nivel de la autorrealización en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?
- c) ¿Cuál es el nivel del involucramiento en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?
- d) ¿Cuál es el nivel de las condiciones laborales en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?

1.5. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel del clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.

1.6.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de la comunicación en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.
- b) Determinar el nivel de la autorrealización en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.
- c) Determinar el nivel del involucramiento en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.
- d) Determinar el nivel de las condiciones laborales en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016), la elección de un diseño definido para dar respuesta a una incógnita mediante un estudio de investigación debe basarse en el planteamiento adecuado de esa pregunta, en los posibles alcances de la investigación y tomar en cuenta los recursos disponibles con los que se cuenta.

El investigador Cauas, D. (2015), propone una clasificación de cuatro niveles de investigación: a) Exploratorio b) Descriptivo c) Correlacional d) Explicativo (correlacional causal) Cada uno de estos niveles implica diversos grados de profundidad y, en consecuencia, diferentes exigencias y dificultades metodológicas.

Tabla 1
Clasificación de cuatro niveles de investigación según el investigador Daniel Cauas

Tipos	Características
Exploratoria	Cuándo se realiza el estudio de un tema poco estudiado.
Descriptiva	Se reseñan características, elementos, propiedades, o rasgos del objeto de estudio.
Correlacional	Evaluar la relación entre dos o más variables.
Explicativa	Busca establecer causas entre los fenómenos, problemas o sucesos que se estudian.

Investigación de tipo cuantitativa

Utiliza la recolección, el análisis y la interpretación de los datos para contestar preguntas de investigación o probar hipótesis establecidas previamente. Esta investigación se fundamenta en la medición, el conteo de datos y la utilización de la estadística para establecer con exactitud los factores de comportamiento de una población. Maldonado, P. (2018).

Investigación descriptiva

Para Guevara, G.; Verdesoto, A. & Castro, N. (2020), es el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Para fines de este trabajo el nivel de investigación será descriptivo.

2.1.1. Diseño de investigación

Para Vera, D. (2019), un diseño de investigación no solo es un sistema y un conjunto de estrategias sino también una planeación que como consecuencia tiene el estudio, análisis y aseveración de una hipótesis tomando en cuenta las variabilidades externas y el margen de error. Con el diseño de investigación se emplean métodos y procedimientos que ayudan a encontrar respuestas precisas al problema de investigación.

En el presente trabajo la investigación es de carácter no experimental, de tipo descriptivo con diseño transversal porque se enfocará en describir la variable clima organizacional y su predominio en un momento específico.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima organizacional	(Chiavenato, I , 2018), el clima organizacional es el ambiente existente entre los miembros de la organización y que se encuentra estrechamente vinculado al grado de motivación de los empleados, por lo que puede indicar las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Es favorable cuando facilita la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra compensar esas necesidades.	Comunicación	Acceso a la información. Relación armoniosa entre las áreas. Canales de información. Oportunidades de progreso. Oportunidades de aprendizaje.
		Autorrealización	Promoción de ideas creativas e innovadoras Compromiso con la organización. Funcionamiento del trabajo en equipo.
		Involucramiento	Estímulo personal en el cumplimiento de labores. Cumplimiento de labores en función a planes establecidos
		Condiciones laborales	(Normas y métodos) Existencia de un trato justo con la organización. Remuneración atractiva.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

Para el experto Hernández, R., & Fernández, C. (2014), la población la define como el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de descripciones. Por consiguiente, es la totalidad del fenómeno a estudiar.

La población en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú son los 30 colaboradores que prestan servicio.

2.2.2. Muestra

Es un sub grupo de la población. Es un subconjunto de elementos representativos que pertenecen al conjunto principal denominado población. La muestra es una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características que han sido especificadas en el planteamiento del problema.

Muestra no probabilística por conveniencia: La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación.

Criterios para la selección de la muestra: La decisión de elección de la muestra ha sido por criterio del proceso de toma de decisiones del investigador y de acuerdo a estos criterios la investigadora trato de que estuviera definida la unidad de análisis, que estuvieran precisadas las características de la unidad de análisis, que quedara establecida

una correspondencia con los objetivos de la investigación y que la muestra sea representativa de la población.

Se ha determinado una muestra no probabilística por conveniencia, la misma que está conformada por los 30 colaboradores que conforman el equipo de trabajo de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca que atienden directamente a los pacientes clientes en servicios como: Área de admisión triaje, consultas particulares con médicos nefrólogos y servicio de hemodiálisis. Las edades de los elementos oscilan entre los 20 y 65 años, el 30% de la muestra son del sexo masculino y un 70% sexo femenino.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Entre los instrumentos utilizados se encuentran el cuestionario y las escalas de actitudes, los cuales están compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a la variable, en las cuales se ha establecido una medición. Estos ítems han sido elaborados considerando los objetivos de esta investigación.

Para la presente investigación se empleó la técnica de encuesta, mecanismo por el cual se recopiló información relevante de las personas que se encuentren laborando actualmente en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC, con la finalidad de obtener los resultados más fidedignos para esta indagación. El instrumento que se aplicó para esta técnica es el cuestionario denominado “Encuesta acerca del Clima Organizacional” en base a un formulario de 24 ítems relevantes para ser aplicado y llegar a determinadas conclusiones. De esta forma se sustentará de forma cuantitativa el presente trabajo. Este cuestionario consta

de 24 ítems para ser respondidas utilizando la Escala de Likert, mediante las alternativas; Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, no sabe no opina, de acuerdo, totalmente de acuerdo, para posteriormente analizar los datos obtenidos y así emitir resultados a través de datos estadísticos.

2.4. Procedimientos

Debido al aislamiento social que rige en nuestro país por la pandemia del COVID-19 y para garantizar la integridad de los participantes, y en salvaguarda de la salud de los colaboradores se eligió una encuesta de carácter virtual diseñada en la plataforma Google Forms con todas las características de una encuesta formal en la fecha del día lunes 05 al día viernes 09 de octubre del 2020. Se reenvió un link por vía Smartphone a cada trabajador minutos antes del horario del refrigerio para que los colaboradores puedan responderlo, teniendo en cuenta no se afectase el proceso de la sesión de hemodiálisis y la atención a los pacientes.

Para el análisis de la información obtenida de los resultados de la encuesta llevada a cabo para esta investigación se empleó el programa SPSS versión 25, que es un software para análisis estadístico descriptivo de aplicación habitual para estas investigaciones y también se empleó el programa Excel. Se analizaron las encuestas de los 30 colaboradores en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020, evidenciando los resultados en tablas y cuadros que se aprecian en el capítulo de resultados.

2.5. Aspectos éticos

La preparación del esquema de investigación para este trabajo se llevó a cabo tratando en todo momento de mantener la veracidad de la información proporcionada, ordenando todos los datos sin omitir información importante, en forma sistemática manteniendo la coherencia y objetividad de la misma.

La recopilación de datos se hizo con claridad y honestidad sin alterar las respuestas y cifras recabadas, obteniendo así datos reales por parte de los colaboradores comprendidos en la muestra. Antes de iniciar la encuesta se le consultó a cada participante si estaban de acuerdo en ayudar con la actividad, dieron su consentimiento para llenar el cuestionario en forma virtual. Se les garantizó la confidencialidad de la información proporcionada. La investigación se encuentra respaldada por investigaciones de fuentes confiables, por lo que se citan las fuentes bibliográficas que sustentan la información respectiva por los autores aludidos.

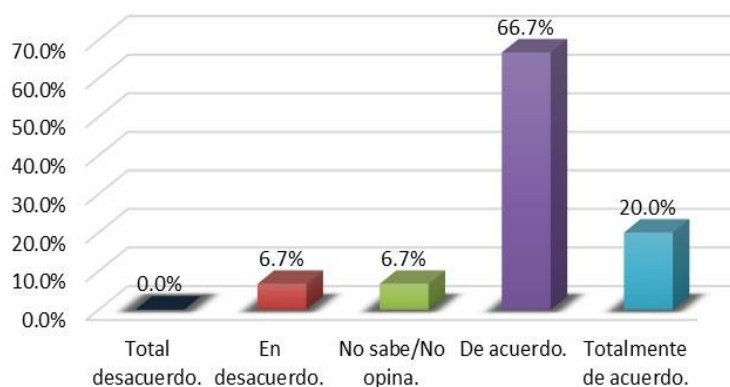
CAPÍTULO III. RESULTADOS

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN

Tabla 3

¿Se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	2	6.7%
De acuerdo.	20	66.7%
Totalmente de acuerdo.	6	20.0%
Total	30	100.0%



Cuadro 1. Porcentaje de acceso a la información

Fuente: Elaboración propia

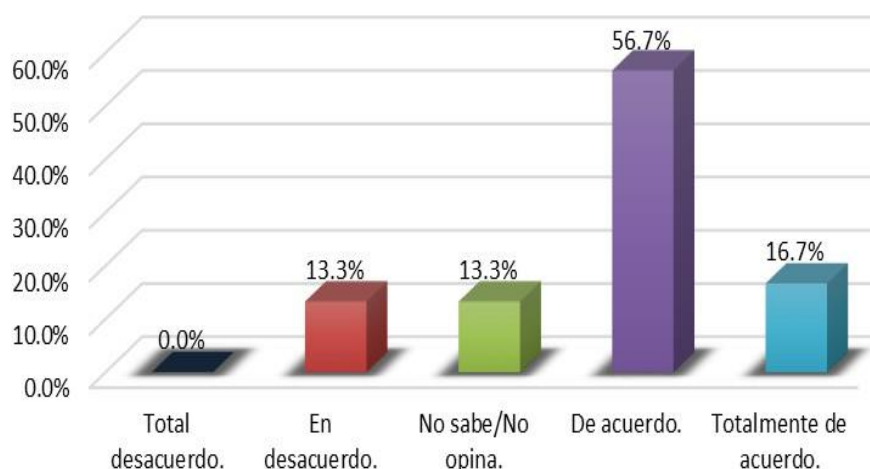
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 6.7% mencionan estar en desacuerdo, el 6.7% no sabe, no opina, el 66.7% manifiestan estar de acuerdo en que cuentan con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo y el 20% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se identifica una tendencia favorable en el acceso a la información necesaria, por parte de los colaboradores, para el cumplimiento de su trabajo. La mayoría de los entrevistados señaló que cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 4

¿En la clínica la información es compartida con todos los involucrados en el tema?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.00%
En desacuerdo.	4	13.30%
No sabe/No opina.	4	13.30%
De acuerdo.	17	56.70%
Totalmente de acuerdo.	5	16.70%
Total	30	100%



Cuadro 2. Porcentaje de participación en la información.
Fuente: Elaboración propia

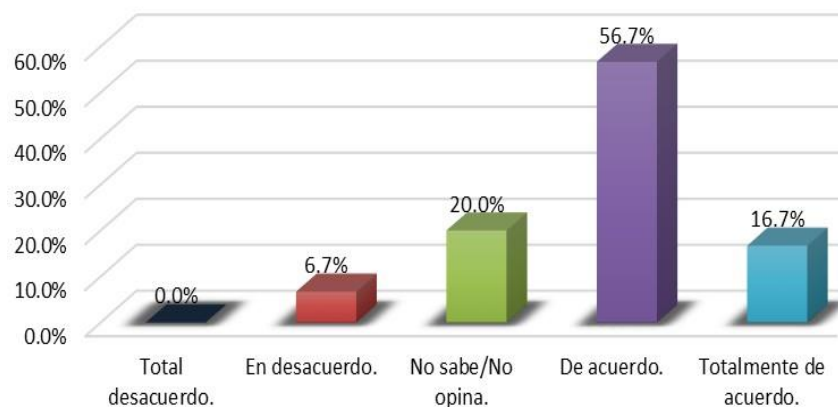
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 13.3% mencionan estar en desacuerdo, el 13.3% no sabe, no opina, el 56.7% manifiestan estar de acuerdo en que la información es compartida con todos los involucrados en el tema y un 16.7% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se ha identificado que más de la mitad de los encuestados están de acuerdo en que la información general en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, fluye adecuadamente, siendo un indicador positivo relacionado con la pregunta anterior; se observa también que un 13.3% de los colaboradores están en desacuerdo con esta afirmación.

Tabla 5

¿En los grupos de trabajo existe una relación de correspondencia mutua estableciéndose un equilibrio en las labores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	6	20.0%
De acuerdo.	17	56.7%
Totalmente de acuerdo.	5	16.7%
Total	30	100%



Cuadro 3. Porcentaje de correspondencia mutua en el equilibrio de labores.

Fuente: Elaboración propia

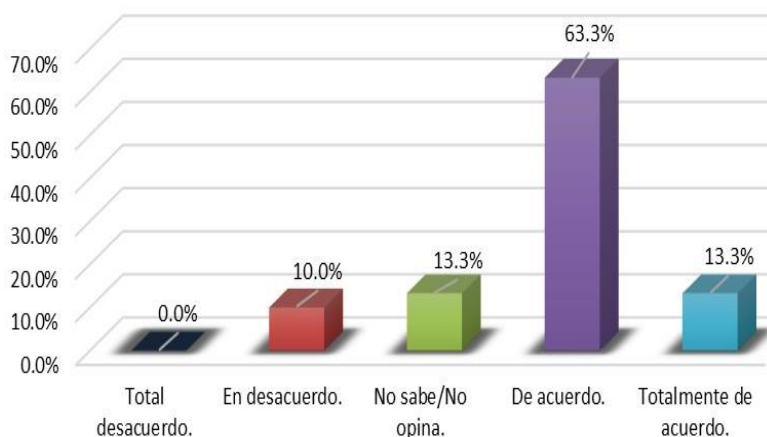
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 6.7% mencionan estar en desacuerdo, el 20.0% no sabe, no opina, el 56.7% manifiestan estar de acuerdo en que en los grupos de trabajo existe una relación de correspondencia mutua estableciéndose un equilibrio en las labores y el 16.7% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados expresa que, dentro de los grupos de trabajo que conforman la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, se desarrolla una convivencia armónica lo cual facilita el logro de resultados en la organización, esto repercute en la fluidez de la información que sea de manera más eficiente, clara y oportuna.

Tabla 6

¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	3	10.0%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	19	63.3%
Totalmente de acuerdo.	4	13.3%
Total	30	100%



Cuadro 4. Porcentaje de planteamientos atendidos.

Fuente: Elaboración propia

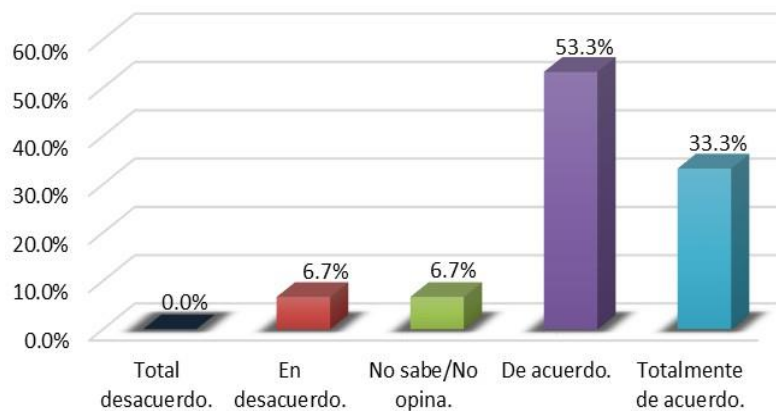
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 10.0% mencionan estar en desacuerdo, el 13.3% no sabe, no opina, un 63.3% manifiestan estar de acuerdo en que el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen y un 13.3% contestó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en cuanto a los planteamientos que el supervisor escucha.

Interpretación: Se identifica una aprobación hacia la actitud que demuestra la supervisión de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, para con la escucha de los colaboradores sintiéndose escuchados, y atendidos en sus requerimientos.

Tabla 7

¿Es posible la interacción entre personas de diferentes jerarquías?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	2	6.7%
De acuerdo.	16	53.3%
Totalmente de acuerdo.	10	33.3%
Total	30	100%



Cuadro 5. Porcentaje de interacción de jerarquías.

Fuente: Elaboración propia

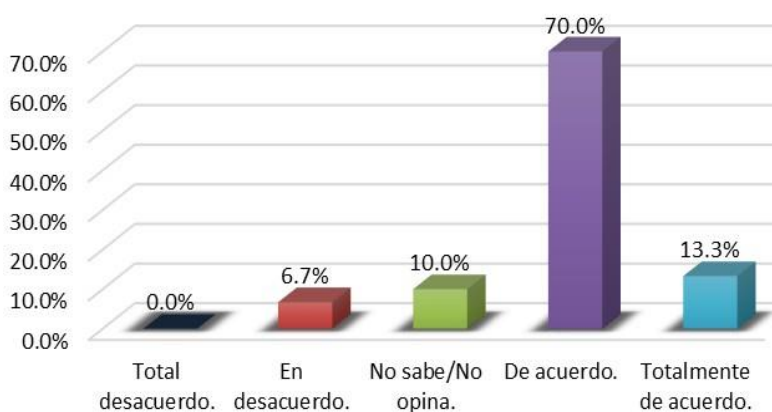
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 6.7% mencionan estar en desacuerdo, un 6.7% no sabe, no opina, el 53.3% manifiestan estar de acuerdo en que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía y un 33.3% contestó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en la posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.

Interpretación: La mayoría de los entrevistados está de acuerdo en que se dan condiciones favorables para la interacción entre personas de diferentes jerarquías en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC; existe un porcentaje menor de los colaboradores que no sienten la confianza suficiente para acercarse a las personas de diferentes jerarquías.

Tabla 8

¿La organización fomenta y promueve la comunicación interna?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	3	10.0%
De acuerdo.	21	70.0%
Totalmente de acuerdo.	4	13.3%
Total	30	100%



Cuadro 6. Porcentaje de fomento de comunicación interna.

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 6.7% mencionan estar en desacuerdo, el 10% no sabe, no opina, un 70.0% manifiestan estar de acuerdo en que la organización fomenta y promueve la comunicación interna y un el 13.3% contestó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en promover la comunicación interna.

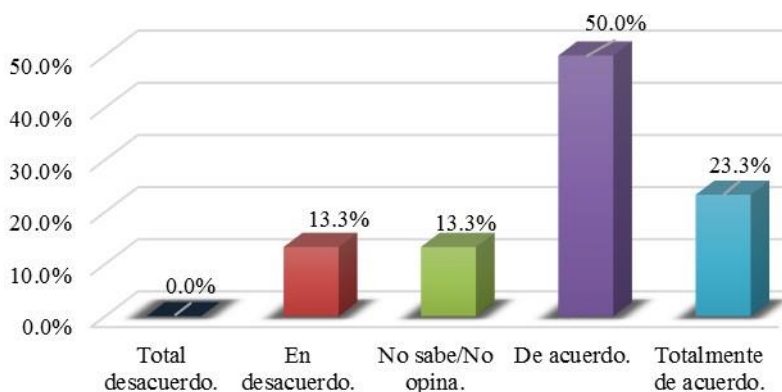
Interpretación: En este resultado, se identifica que la gran mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo al señalar que la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, fomenta la generación de condiciones y espacios que favorezcan el desarrollo de la comunicación interna en la organización.

DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN

Tabla 9

¿Existen oportunidades de desarrollar línea de carrera en la clínica?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	4	13.3%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	15	50.0%
Totalmente de acuerdo.	7	23.3%
Total	30	100.0%



Cuadro 7. Porcentaje de posibilidad de desarrollo de línea de carrera.

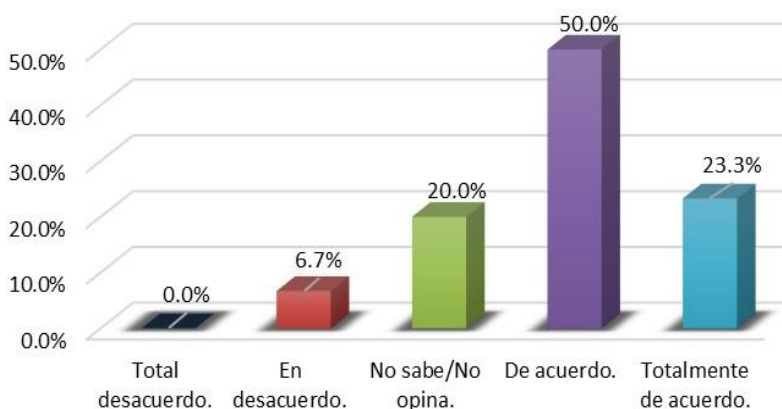
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13.3% mencionan estar en desacuerdo, el 13.3% no sabe, no opina, 50.0% manifiestan estar de acuerdo en que existen oportunidades de progresar en la clínica y un 23.3% contestó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en la posibilidad de oportunidades de progreso en la clínica.

Interpretación: Los colaboradores en gran mayoría consideran que es posible desarrollar su línea de carrera profesional en la clínica, debido al crecimiento del sector salud en el país; varios colaboradores llevan en paralelo al desarrollo de su trabajo, cursos de especialización profesionales que les permite estar preparados técnicamente, para cuando se presente nuevas oportunidades laborales en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC.

Tabla 10
¿Se valora los altos niveles de desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	6	20.0%
De acuerdo.	15	50.0%
Totalmente de acuerdo.	7	23.3%
Total	30	100%



Cuadro 8. Porcentaje de altos niveles de desempeño.
Fuente: Elaboración propia

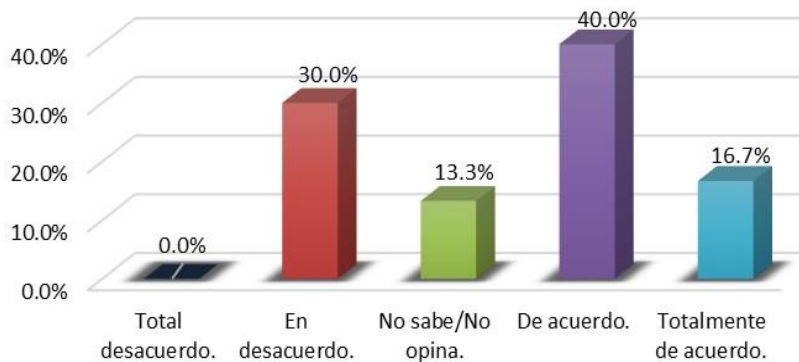
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 6.7% mencionan estar en desacuerdo, el 20.0% no sabe, no opina, un 50.0% manifiestan estar de acuerdo en que se valoran los altos niveles de desempeño y un 23.3% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se identifica que la gran mayoría de colaboradores está de acuerdo en señalar que en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC se valora de manera adecuada el desempeño sobresaliente de los colaboradores; lo cual es el primer paso para el desarrollo de oportunidades profesionales en la organización.

Tabla 11

¿Sus superiores promueven la capacitación que se necesita?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	9	30.0%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	12	40.0%
Totalmente de acuerdo.	5	16.7%
Total	30	100%



Cuadro 9. Porcentaje de promoción de la capacitación.

Fuente: Elaboración propia

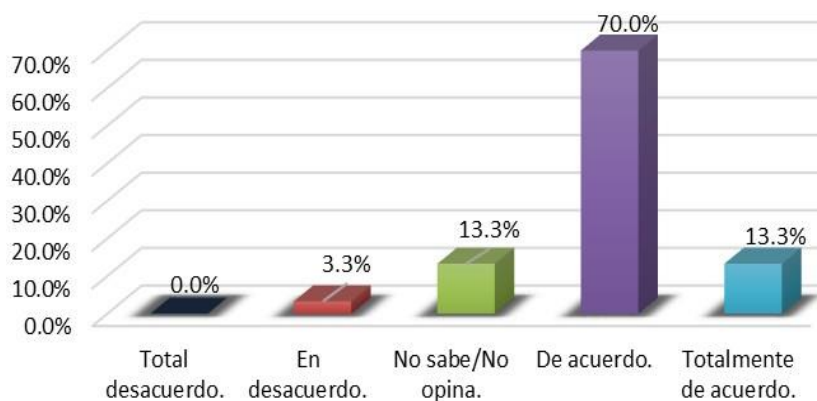
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 30.0% mencionan estar en desacuerdo, el 13.3% no sabe, no opina, el 40.0% manifiestan estar de acuerdo en que sus superiores promueven la capacitación que se necesita y el 16.7% contestó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en la promoción de la capacitación por parte de los superiores cuando se necesita.

Interpretación: Se identifica dos posturas entre los entrevistados, una parte están de acuerdo en señalar que se promueven las capacitaciones para los colaboradores y quienes señalan lo contrario. Se pudo conocer que las capacitaciones generadas por la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC se dan cuando se tiene que levantar observaciones con Essalud, una vez al mes, cuando se realiza la encuesta una parte de los colaboradores solicitaban que los superiores sean más continuos en sus capacitaciones.

Tabla 12

¿La clínica promueve el desarrollo personal?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	1	3.3%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	21	70.0%
Totalmente de acuerdo.	4	13.3%
Total	30	100%



Cuadro 10. Porcentaje de promoción del desarrollo personal.

Fuente: Elaboración propia

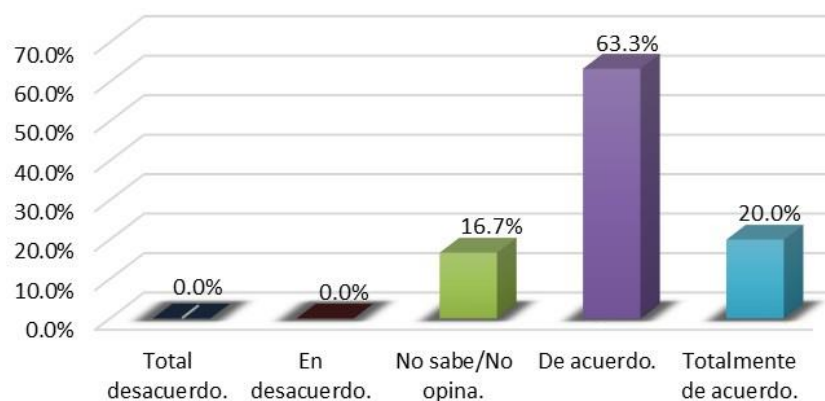
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 3.3% mencionan estar en desacuerdo, el 13.3% no sabe, no opina, un 70.0% manifiestan estar de acuerdo en que se promueve el desarrollo personal y el 13.3% contestó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en promover el desarrollo personal.

Interpretación: Los colaboradores en su mayoría expresan que la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC les brinda las oportunidades y las condiciones para el desarrollo de sus habilidades personales, más allá de aspectos profesionales. La organización ofrece mediante los supervisores, retroalimentación continua sobre sus fortalezas personales y los aspectos de mejora en los que podrían trabajar.

Tabla 13

¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
No sabe/No opina.	5	16.7%
De acuerdo.	19	63.3%
Totalmente de acuerdo.	6	20.0%
Total	30	100.0%



Cuadro 11. Porcentaje de promoción de ideas creativas e innovadoras.

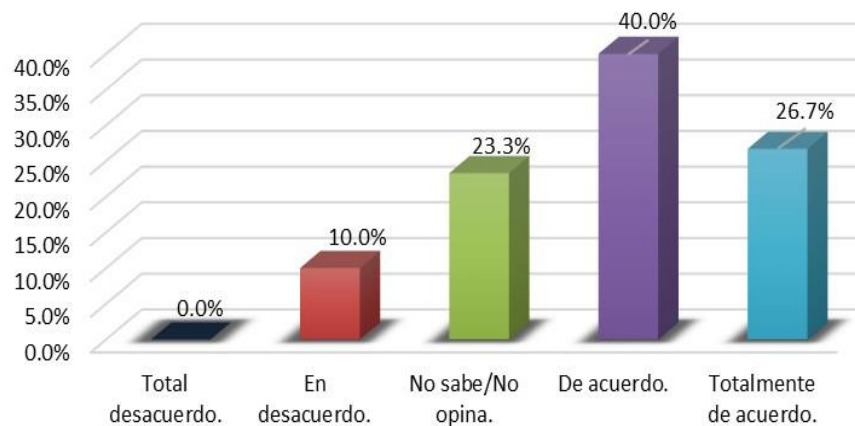
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 16.7% no sabe, no opina, un 63.3% manifiestan estar de acuerdo en que se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras y un 20% señala estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en la promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.

Interpretación: Los resultados exponen que la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC se orienta hacia la creación y desarrollo de nuevas ideas por parte de los colaboradores, estas ideas podrán en el tiempo, con la validación y acompañamiento de la gerencia, convertirse en nuevas actividades y proyectos en beneficio de la organización.

Tabla 14
¿Se reconocen los logros en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	3	10.0%
No sabe/No opina.	7	23.3%
De acuerdo.	12	40.0%
Totalmente de acuerdo.	8	26.7%
Total	30	100.0%



Cuadro 12. Porcentaje de reconocimientos de logros.

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 10.0% mencionan estar en desacuerdo, el 23.3% no sabe, no opina, un el 40.0% manifiestan estar de acuerdo en que se reconocen los logros en el trabajo y un 26.7% indicó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en el reconocimiento de los logros en el trabajo.

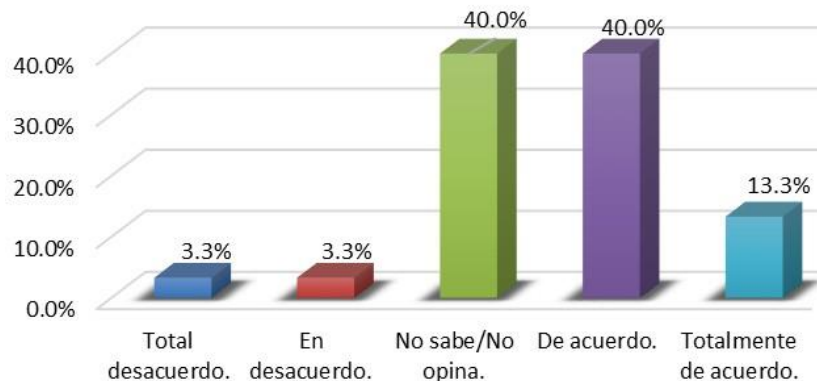
Interpretación: Se identifica consenso entre los entrevistados acerca de que la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC reconoce los logros y la consecución de objetivos por parte de los equipos de trabajo. En los espacios comunes que comparten los equipos (como reuniones mensuales, eventos de confraternidad, entre otros) se reconoce los objetivos alcanzados mediante un compartir, aplausos, palabras de agradecimiento.

DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO

Tabla 15

¿Existe una clara definición de la visión, misión y valores en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	1	3.3%
No sabe/No opina.	12	40.0%
De acuerdo.	12	40.0%
Totalmente de acuerdo.	4	13.3%
Total	30	100%



Cuadro 13. Porcentaje de definición de la visión, misión y valores en la institución

Fuente: Elaboración propia

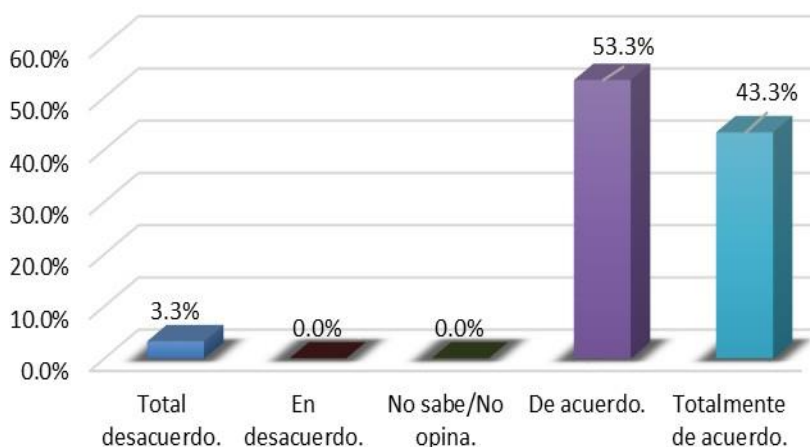
Definición: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 3.3% precisa estar totalmente en desacuerdo, el 3.3% mencionan estar en desacuerdo, un 40.0% no sabe, no opina, el 40.0% manifiestan estar de acuerdo en que existe una clara definición de la visión, misión y valores en la institución y un 13.3% indicó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en la existencia de una clara definición de la visión, misión y valores en la institución.

Interpretación: Uno de los desafíos estratégicos de la administración de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC es la definición y difusión de la visión, misión y valores organizacionales. Es por lo mencionado que, al momento de realizar la presente investigación, los colaboradores no conocen los mismos.

Tabla 16

¿Usted al cumplir con las metas establecidas contribuye con el éxito en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	0	0.0%
No sabe/No opina.	0	0.0%
De acuerdo.	16	53.3%
Totalmente de acuerdo.	13	43.3%
Total	30	100.0%



Cuadro 14. Porcentaje de cumplimiento de metas establecidas

Fuente: Elaboración propia

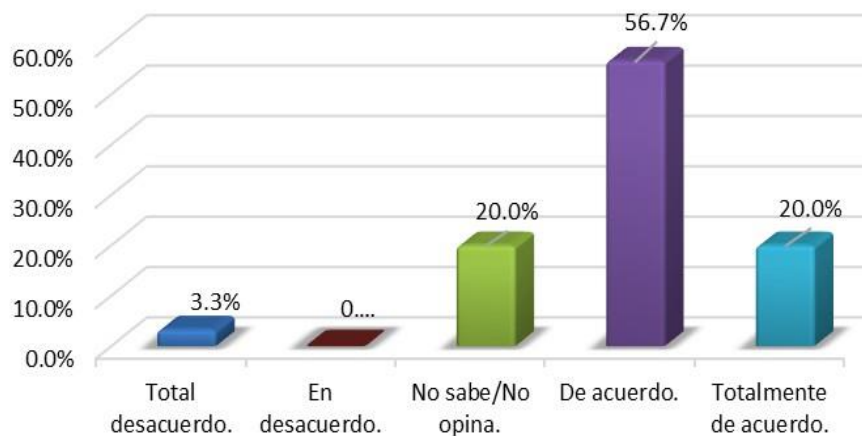
Definición: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 3.3% preciso estar en total desacuerdo, el 53.3% manifiestan estar de acuerdo en que al cumplir con las metas establecidas contribuye con el éxito en la organización, un 43.3% indico estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: En este caso, es posible identificar que casi en su totalidad de entrevistados, están de acuerdo al afirmar que al cumplir con las metas establecidas contribuyen en el éxito de la organización, por ello con colaborar con las metas establecidas, lo cual demuestra un elevado nivel de compromiso por parte de los colaboradores.

Tabla 17

¿Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	0	0.0%
No sabe/No opina.	6	20.0%
De acuerdo.	17	56.7%
Totalmente de acuerdo.	6	20.0%
Total	30	100%



Cuadro 15. Porcentaje de colaborador que se considera

factor clave para el éxito de la organización

Fuente: Elaboración propia

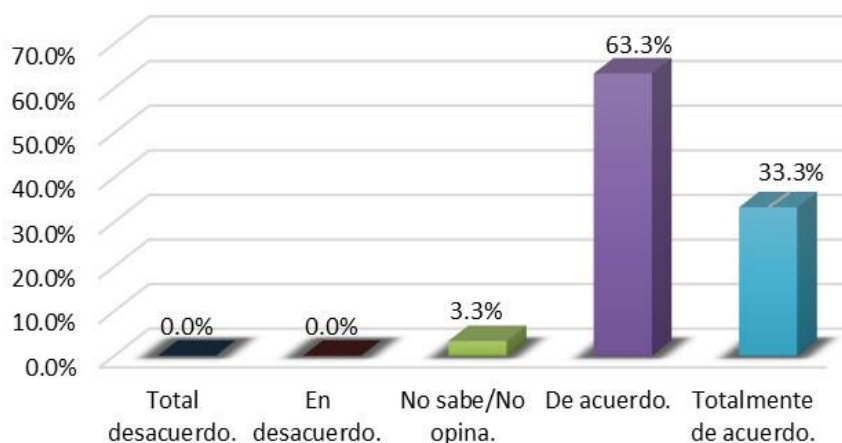
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 3.3% mencionan estar en total desacuerdo, el 20.0% no sabe, no opina, un 56.7% manifiestan estar de acuerdo en que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización y el 20.0% contestó estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que cada colaborador se considera factor.

Interpretación: Los factores anteriormente señalados como fluidez de la información (tabla 3), medición del desempeño (tabla 10), y nivel de compromiso (tabla 16), obtuvieron altos valores entre los entrevistados; evidencian que dentro de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC existe una percepción favorable por parte de los colaboradores, quienes se consideran como un factor clave en el éxito de la organización.

Tabla 18

¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
No sabe/No opina.	1	3.3%
De acuerdo.	19	63.3%
Totalmente de acuerdo.	10	33.3%
Total	30	100.0%



Cuadro 16. Porcentaje de tareas que son consideradas estimulantes.

Fuente: Elaboración propia

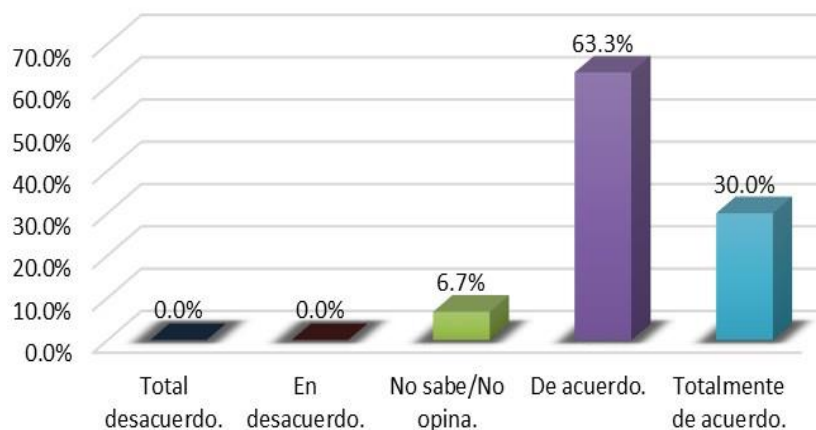
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 3.3% no sabe, no opina, el 63.3% manifiestan estar de acuerdo en considerar que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante, un 33.3% indican estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se identifica una percepción favorable por parte de los entrevistados hacia el cumplimiento de sus actividades laborales, lo cual consideran una tarea estimulante. Los colaboradores finalizan el día contentos de, mediante su trabajo, poder salvaguardar una vida, que el paciente le agradezca por un buen trato, una sonrisa por sentirse bien, que los líderes se despidan de cada uno al momento de irse y agradecer por un día más de trabajo.

Tabla 19

¿Los servicios de la organización son motivos de orgullo personal?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
No sabe/No opina.	2	6.7%
De acuerdo.	19	63.3%
Totalmente de acuerdo.	9	30.0%
Total	30	100



Cuadro 17. Porcentaje de aceptación en los servicios de la organización.

Fuente: Elaboración propia

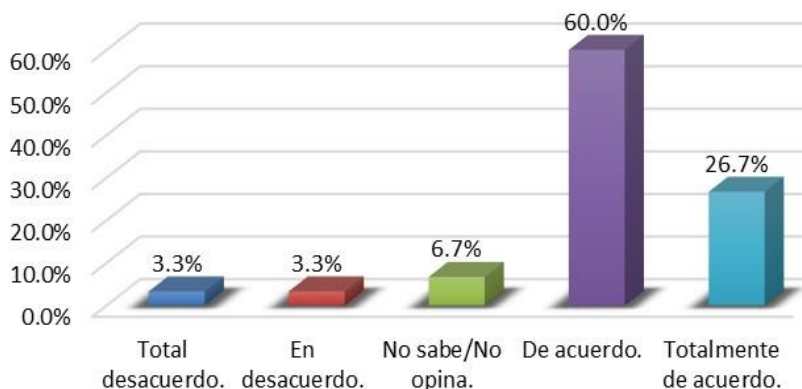
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 6.7% no sabe, no opina, el 63.3% manifiestan estar de acuerdo en que los servicios de la organización son motivos de orgullo personal y un 30.0% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: El elevado nivel de los profesionales de los servicios que brinda la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, demanda de un equipo humano de primer nivel personal y profesional. Los colaboradores que pertenecen a la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, deben aprobar un exigente proceso de selección que, además los califica como especialistas destacados en el sector de salud renal. Estas condiciones traen consigo que los colaboradores de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, denoten un sentimiento de orgullo por la organización y por ser parte de ella.

Tabla 20

¿La organización supera los estándares establecido para alcanzar calidad de vida laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	1	3.3%
En desacuerdo.	1	3.3%
No sabe/No opina.	2	6.7%
De acuerdo.	18	60.0%
Totalmente de acuerdo.	8	26.7%
Total	30	100.0%



Cuadro 18. Porcentaje de estándares establecido para alcanzar calidad de vida laboral

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 3.3% precisa estar en total desacuerdo, un 3.3% está en desacuerdo, el 6.7% no sabe, no opina, el 60 % manifiestan estar de acuerdo en que la organización supera los estándares establecidos para alcanzar calidad de vida laboral y el 26.7% contestó estar totalmente de acuerdo.

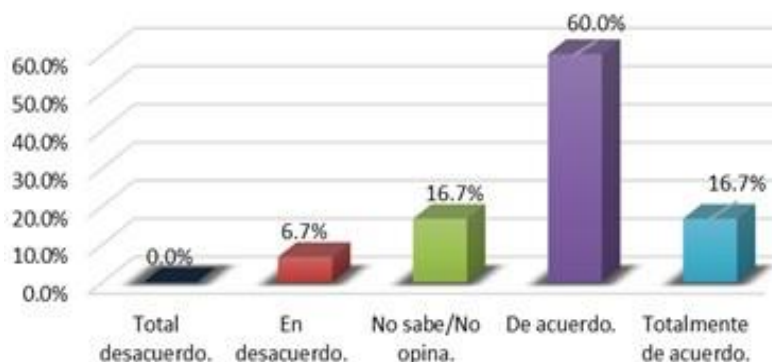
Interpretación: Existe satisfacción de la labor que desempeñan los colaboradores, viven una relación laboral cordial entre compañeros y líderes. La administración ha buscado que la distribución de ambientes, sea lo más adecuada posible, generando espacios ordenados, limpios y una buena iluminación; que facilite el trabajo de los equipos especialistas de cada función. Los entrevistados consideran que la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, supera los estándares establecidos para alcanzar calidad de vida laboral para sus colaboradores.

DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES

Tabla 21

¿Existe una eficiente administración de los recursos?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	5	16.7%
De acuerdo.	18	60.0%
Totalmente de acuerdo.	5	16.7%
Total	30	100%



Cuadro 19. Porcentaje de administración eficiente de los recursos.

Fuente: Elaboración propia

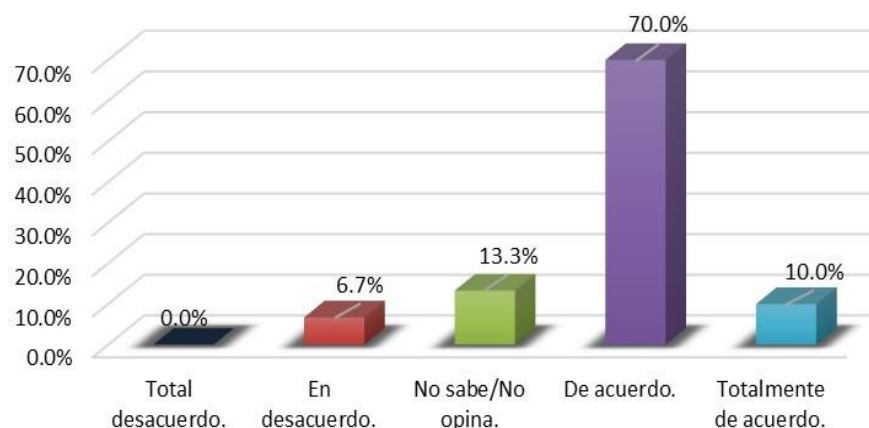
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 6.7% mencionan estar en desacuerdo, el 16.7% no sabe, no opina, el 60% manifiestan estar de acuerdo en que existe una eficiente administración de los recursos, el 16.7% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se identifica que los colaboradores perciben que existe una adecuada administración de los recursos disponible de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC por parte de la gerencia. En la actualidad, los colaboradores conocen con anticipación su programación horaria de atención, disponen de los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones, además de estar al día en el pago de sus obligaciones salariales.

Tabla 22

¿Se cuenta con normas y procedimientos como guías de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	2	6.7%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	21	70.0%
Totalmente de acuerdo.	3	10.0%
Total	30	100.0%



Cuadro 20. Porcentaje de normas y procedimientos como guías de trabajo

Fuente: Elaboración propia

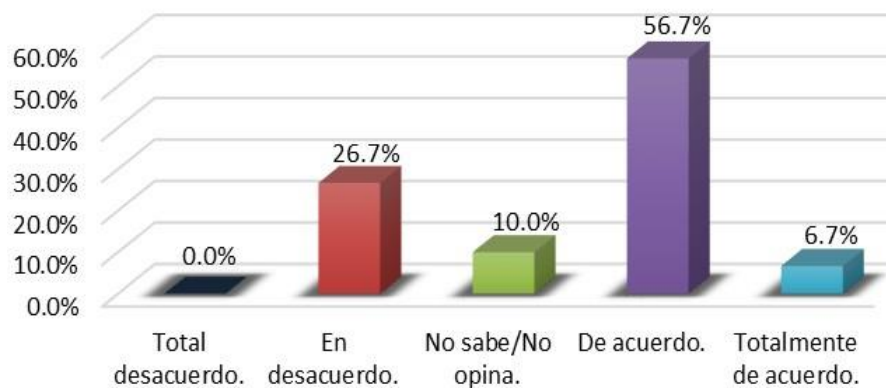
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 6.7% mencionan estar en desacuerdo, el 13.3% no sabe, no opina, el 70% manifiestan estar de acuerdo en que se cuenta con normas y procedimientos como guías de trabajo, el 10% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: La gestión integral de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, tiene como principios guía a los Términos De Referencia – TDR, entregados por la dirección de ESSALUD, los cuales dictan los requerimientos técnicos, de infraestructura y los recursos humanos los que debería contar cada institución de salud a nivel nacional. Además de los TDR, la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, cuenta con procesos internos documentados, los cuales facilitan y optimizan el desarrollo de las labores del personal.

Tabla 23

¿La remuneración es superior en comparación con otras organizaciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	8	26.7%
No sabe/No opina.	3	10.0%
De acuerdo.	17	56.7%
Totalmente de acuerdo.	2	6.7%
Total	30	100.0%



Cuadro 21. Porcentaje de remuneración superior en comparación con otras organizaciones.

Fuente: Elaboración propia

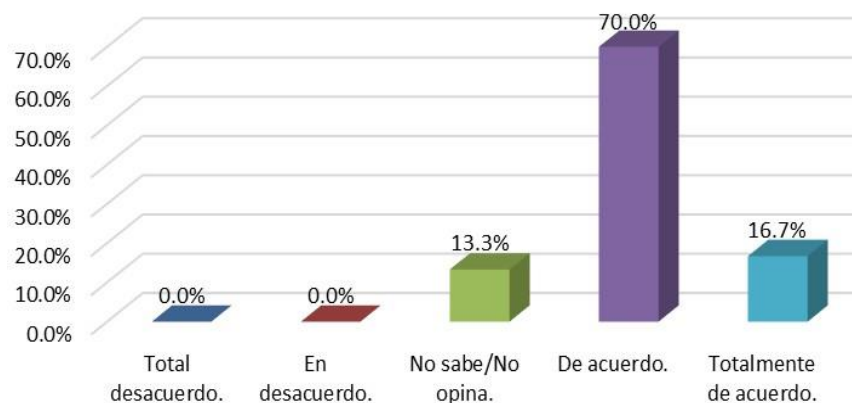
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 26.7% mencionan estar en desacuerdo, el 10 % no sabe, no opina, 56.7% manifiestan estar de acuerdo en que la remuneración es superior en comparación con otras organizaciones, el 6.7% contestó estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: Los colaboradores en su mayoría consideran que los salarios ofrecidos por la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC para sus diferentes posiciones, son atractivas en comparación a otras instituciones de salud en el mercado de salud renal. La clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC es la única clínica en su rubro ubicada en la provincia de Barranca, Los profesionales del sector salud renal ubicada en esta provincia, incurren en ahorros en el costo de traslado al trabajar en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC, en comparación a trabajar en una clínica similar en otra provincia.

Tabla 24

¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	0	0.0%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	21	70.0%
Totalmente de acuerdo.	5	16.7%
Total	30	100.0%



Cuadro 22. Porcentaje de labores en función a métodos o planes establecidos

Fuente: Elaboración propia

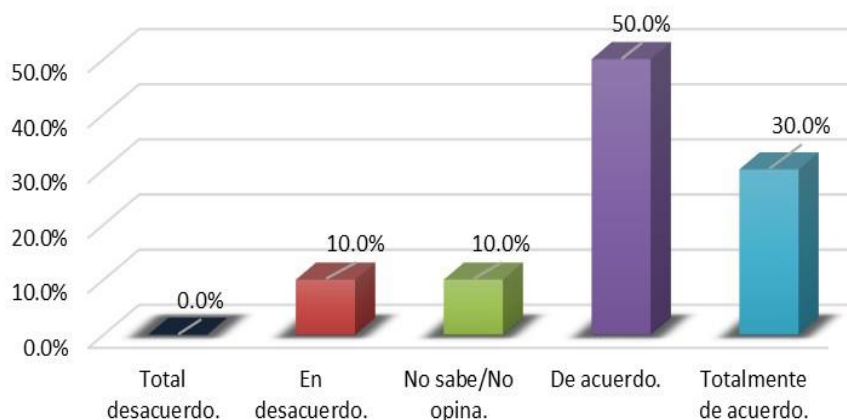
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 13.3% no sabe, no opina, un 70% manifiesta estar de acuerdo en que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos y un 16.7% señala estar totalmente de acuerdo. Se estima una tendencia favorable en la percepción de que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

Interpretación: Los TDR entregados por ESSALUD dictan los principios que debe cumplir la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC en sus funciones contando con procesos, protocolos y métodos internos para cada función buscando monitorear sus operaciones y encontrar eficiencias en las mismas. Es por lo mencionado, que los colaboradores consideran que se dispone de planes y métodos establecidos para el cumplimiento del trabajo.

Tabla 25

¿Existe un trato justo en el centro de labores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	3	10.0%
No sabe/No opina.	3	10.0%
De acuerdo.	15	50.0%
Totalmente de acuerdo.	9	30.0%
Total	30	100.0%



Cuadro 23. Porcentaje de trato justo en el centro de labores

Fuente: Elaboración propia

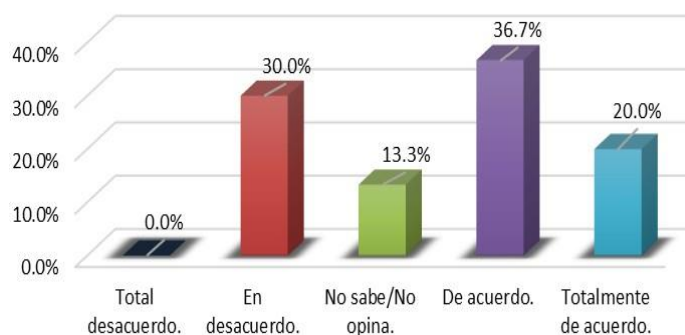
Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 10% mencionan estar en desacuerdo, un 10% no sabe, no opina, el 50% manifiestan estar de acuerdo en que existe un trato justo en el centro de labores, un 30% señaló estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: En este caso, la mayoría de colaboradores considera que existe un trato justo dentro de los equipos de trabajo y en la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC en general lo cual favorece la convivencia armónica entre las personas y facilita el logro de resultados.

Tabla 26

¿La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo.	0	0.0%
En desacuerdo.	9	30.0%
No sabe/No opina.	4	13.3%
De acuerdo.	11	36.7%
Totalmente de acuerdo.	6	20.0%
Total	30	100.0%



Cuadro 24. Porcentaje de remuneración equilibrada con otras áreas de la organización

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Siendo un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que un 30% mencionan estar en desacuerdo, el 13.3% no sabe, no opina, el 36.7% manifiestan estar de acuerdo en que la remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización y un 20% señaló estar totalmente de acuerdo.

Interpretación: La gerencia de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC decidió contratar profesionales especialistas del sector salud renal. Se identificó y atrajo el talento disponible de acuerdo a los requerimientos de personal. La negociación salarial con cada uno de los puestos, siguió condiciones de mercado, no de una planificación salarial; por lo que se presentan dispersiones salariales evidentes entre los puestos de la clínica de hemodiálisis Neo Vital SAC. Esta dispersión es conocida por los colaboradores quienes demuestran su resistencia a la misma, y esperan que, en el menor plazo posible, la gerencia solucione esta contingencia.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo general de esta investigación fue: Determinar el nivel del clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020. Las dimensiones que fueron discutidas son: Comunicación, autorrealización, involucramiento y condiciones laborales.

En lo relacionado a la dimensión comunicación y la variable clima organizacional, en la comparación de los resultados de los antecedentes de la investigación se encontró coincidencia en los resultados del trabajo “Análisis del clima organizacional de la unidad de abastecimiento de insumos clínicos del hospital Dr. Guillermo Grant Benavente de Concepción”, de la Universidad de Concepción, de los autores Otto, D.& Quintana, A. (2017), quienes hallaron que el 95% de los encuestados manifestó que existe un específico conocimiento de la estructura organizacional, por lo que se conocen los canales de comunicación y las responsabilidades, las funciones están precisas y definidas, los funcionarios tienen conocimiento de la persona encargada a quién acudir en caso de necesidad de información; de igual forma en el trabajo “Propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas del Hospital Bosa III Nivel E.S.E. Bogotá Colombia” de la Fundación universitaria de ciencias de la salud, correspondiente a Lizaraso, H.; Rodríguez, P. & Guzmán, D. (2016), hallaron que en la dimensión comunicación se encuentra en un estado satisfactorio, según la calificación promedio de los expertos, la cual fue de 3.0 para el rango entre 1 y 5, tomando en cuenta el

promedio general que se obtuvo de este factor, la percepción de los trabajadores con respecto al mismo es favorable.

En los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 3 se encontró que un 66.7% está de acuerdo en que se cuenta con acceso a información necesaria que permite la comunicación para cumplir con el trabajo. Estos resultados antedichos encuentran respaldo con lo expresado por el destacado investigador Robles, M. (2018), quien sostiene que la comunicación compone un mecanismo que permite la fluidez de los mensajes en forma coherente y de esta forma se construyen los patrones de interacción entre los miembros de la organización.

En lo que respecta a la dimensión autorrealización y la variable clima organizacional, en la comparación de resultados se han encontrado coincidencias con los antecedentes de esta investigación, como consta en el trabajo “Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali, Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL LOS CHORROS y Clínica Odontológica PROSDENT.” Cali Colombia: Universidad Católica de Manizales, realizado por Aguirre, C.; Corral, A.; Gonzales, E.; Ledesma, M. & Muñoz, G. (2017) quienes en sus resultados hallaron que en promedio el personal de la UCI Dumian Los Chorros manifestaron encontrarse satisfechos tanto en su realización personal como en el cumplimiento de sus responsabilidades en un 3,20 y el personal administrativo en un 3,50 según una valoración establecida dentro de los siguientes rangos: satisfactorio entre 3 y 5, medio satisfactorio de 2,5 a 3, insatisfactorio menor de 2,5.; de igual forma en el trabajo “Clima organizacional y

satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao”: Universidad Nacional del Callao, llevado a cabo por el investigador Padilla, F. (2020), halló que el 54% del personal de enfermería se encuentran muy satisfecho con su desarrollo personal en el Hospital San José del Callao.

En los resultados de esta investigación se halló en la tabla 13, que, de un total de 30 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos evidencian que el 63.3% manifiestan estar de acuerdo en que se valoran los altos niveles de desempeño, valoración que los colaboradores consideran les permite la autorrealización y posibilidades de desarrollo personal y profesional.

Estos resultados encuentran respaldo con lo expresado por los reconocidos autores Hernández, R. & Esteban, R. (2017), quienes refieren que el colaborador intenta en todo momento de cumplir con su proyecto de vida tratando de forjar una imagen basada en sus competencias y habilidades y que estas sean de alguna forma ser consideradas por sus jefes; y también por lo sostenido por Rodríguez-Hernández, S. (2020), quien manifiesta que la autorrealización es la práctica constante de las potencialidades, capacidades y talentos de los colaboradores en el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades que les han sido asignadas.

En lo que respecta a la dimensión involucramiento y la variable clima organizacional, en la comparación de resultados se ha encontrado discrepancias con los antecedentes de la investigación, dentro de los hallazgos obtenidos en la investigación

“Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados”, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, que fue elaborado por el investigador Guzmán, F. (2018) quien encontró en sus resultados que las labores en el hospital donde se realizó la investigación se encuentran correctamente asignadas y organizadas, sin embargo también es preciso acotar que un 60% de los encuestados percibe que a veces no se sabe quién es el encargado de tomar ciertas decisiones y el hecho de que aquellos que se desempeñan mejor en su trabajo no obtienen un buen reconocimiento por parte de sus superiores, siendo este componente fundamental para generar el involucramiento y la satisfacción laboral; por otro lado en el trabajo “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Clínica Ortega - Huancayo 2018”, de la Universidad Cesar Vallejo, realizado por Arroyo, R. & Puma, J. (2018) encontraron que el 61,8% de los encuestados creen regular y el 34,2% considera que es buena la participación y el involucramiento de los trabajadores que integran la plana laboral de la Clínica Ortega.

En la presente investigación se encontró en la tabla 18, en la dimensión involucramiento, que el 63.3% de los colaboradores consideran que el cumplimiento de las labores es una tarea estimulante al sentirse plenamente identificados con los valores de la organización.

Surge entonces una implicancia en los resultados antedichos, con lo expresado con el autor Parraguez, N. (2019), quien manifiesta que el involucramiento es el grado en que un colaborador expresa su preocupación e interés con la evidente intención de comprometerse con su trabajo actual y de esa forma mejorar su productividad; y lo que sostiene Figueroa, C.; Madrid, L. & De Palacio, J. (2019), destacados autores quienes consideran el

involucramiento como el nivel de valor en que el trabajo es un tema principal en la actividad de un trabajador llevándolo a participar decidida y activamente en su puesto de trabajo. Concluyentemente todo trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización en la cual esta participando.

En relación a la dimensión condiciones laborales, se han hallado discrepancias en la comparación de los resultados con los antecedentes de la investigación, como es el caso de la investigación “Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali, Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL LOS CHORROS y Clínica Odontológica PROSDENT.”, Cali Colombia: Universidad Católica de Manizales, de Aguirre, C.; Corral, A.; Gonzales, E.; Ledesma, M. & Muñoz, G. (2017) quienes encontraron que los colaboradores del personal administrativo opinan estar insatisfechos con la adecuación de las condiciones de trabajo en un nivel de 3.0 y el personal asistencial en nivel de 2,35 según una valoración dentro de los siguientes rangos: SATISFACTORIO entre 3 y 5. MEDIO SATISFACTORIO de 2,5 a 3. INSATISFACTORIO menor de 2,5; por otro lado en la investigación: “Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Ricardo Palma 2015”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, desarrollada por Madueño, L, (2015 halló en sus resultados que un 96% de los empleados se encontraron satisfechos con su ambiente de trabajo.

En los resultados de la presente investigación, en la tabla 24, se ha encontrado que un 70% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que las condiciones labores en la

clínica de hemodiálisis se dan en forma normal y en función a métodos y planes previamente establecidos.

Se genera una implicancia en los resultados que exhiben las tres investigaciones citadas líneas arriba con lo manifestado con el autor Arévalo, H. & Mora, M. (2017), quien afirma que toda organización debe por principio y por una estrategia laboral previamente establecida, proveer de todos los elementos materiales, económicos que sean considerados necesarios para el cumplimiento de todas las actividades laborales. Por lo tanto, un trabajador que tenga una apreciación altamente positiva de su entorno laboral exhibirá un comportamiento positivo en su puesto de trabajo cuando se le ofrece oportunamente la posibilidad de realizar sus labores en forma eficiente.

Implicancias

Implicancia teórica: La implicancia teórica de la presente investigación se verá aplicado porque permitirá emplear los resultados obtenidos para generar aporte de conceptos en el área del clima organizacional con el respaldo de las teorías acerca del tema enriqueciendo el conocimiento científico.

Implicancia práctica: La Implicancia práctica de esta investigación espera lograr tener una perspectiva amplia para desarrollar estrategias e intervenciones correctivas por parte de la administración de la clínica ante la aparición de dificultades u ocurrencias que eventualmente pudieran afectar el clima organizacional.

Implicancia metodológica: Dentro de la implicancia metodológica la autora espera que el instrumento de esta investigación, el cuestionario acerca del clima organizacional pueda ser utilizado como un mecanismo que permita evaluar de forma continua la percepción por parte de los colaboradores del clima organizacional en el centro de labores.

Limitaciones

En toda investigación se dan limitaciones y la autora las tuvo, sin embargo pudo resolverlas. La pandemia del COVID-19 y el asilamiento social decretado por el gobierno representó una seria restricción para el desarrollo de la investigación por lo que en acatamiento de las disposiciones se optó por paralizar la investigación. Una vez levantada la cuarentena en el mes de julio del año 2020 y con todas las medidas y protocolos de prevención y bioseguridad dictadas por el MINSA, la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC reinició sus actividades y por ende se continuó y culminó la investigación.

El personal asistencial en un inicio mostró desinterés por resolver el cuestionario poniendo en riesgo la recolección de datos por lo que la investigadora decidió explicarles en forma personal las ventajas de realizar esta encuesta y que los resultados de la misma serán en beneficio de los propios colaboradores.

4.2. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, se ha determinado que las dimensiones con más incidencia en el clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020 son: La dimensión comunicación (acceso a la información); la dimensión autorrealización (respaldo en ideas creativas e innovadoras); la dimensión involucramiento (estímulo personal en el cumplimiento de labores) y la dimensión condiciones laborales (labores en función a planes establecidos). Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta general de investigación.

En relación a la dimensión comunicación y la variable clima organizacional, en su indicador acceso a la información para el cumplimiento del trabajo, se ha determinado que se encuentra en un nivel alto, con un acumulado del 90.05%. Los colaboradores cuentan con la disponibilidad de información confiable y elaborada para el cumplimiento de sus responsabilidades. La comunicación viene siendo gestionada de forma planificada debido a que se tienen objetivos claros con la intención de obtener resultados concretos. La comunicación esta siendo considerada una plataforma de carácter organizativa que logra resultados, ser más eficientes entre los colaboradores tratando de dar mayor énfasis en la información como un mecanismo de generación de significados con conocimiento y aplicabilidad dentro de la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú. Por consiguiente se da respuesta a la pregunta de investigación.

En relación a la dimensión autorrealización y la variable clima organizacional, en su indicador respaldo en las ideas creativas e innovadoras, se ha determinado que se encuentra en un nivel alto, con un acumulado del 91.65%. Los colaboradores perciben el respaldo en sus propuestas como una capacidad para el desarrollo de las funciones de los equipos de trabajo contribuyendo con nuevas ideas. Existe una apreciación favorable de los trabajadores en relación con el entorno laboral de la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, que los beneficia desde una perspectiva del desarrollo personal y profesional consolidando sus aspiraciones, mejorando la satisfacción laboral y mejorando los niveles de desempeño. Por consiguiente se da respuesta a la pregunta de investigación.

En relación a la dimensión involucramiento y la variable clima organizacional, en su indicador estímulo personal en el cumplimiento de labores, se ha determinado que se encuentra en un nivel alto, con un acumulado del 98.25%. Los colaboradores señalan considerar que asumen un compromiso en su crecimiento y desarrollo profesional en la organización cuando cumplen sus funciones. Se sienten plenamente identificados con los valores organizacionales y el compromiso con la la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, de tal forma que existe la intención de participar en las actividades de la organización lo que permite estimular la mejora y la productividad del entorno laboral. Por consiguiente se da respuesta a la pregunta de investigación.

En relación a la dimensión condiciones laborales y la variable organizacional, en su indicador cumplimiento de labores en función a planes establecidos se ha determinado que

se encuentra en un nivel alto, con un acumulado del 93.35%. Los colaboradores cuentan con disposiciones que emanan de un manual de funciones y protocolos de atención para los pacientes lo que permite que el personal de la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú puedan tener un manejo responsable de los equipos y recursos apropiados que se le brindan para poder desempeñar adecuadamente sus labores en las áreas correspondientes ya que el ambiente de trabajo es bastante idóneo y debidamente organizado para que las labores de cada colaborador no se vean interrumpidas o duplicadas según las obligaciones establecidas de carácter clínico y funcional lo que a su vez logra mejorar las habilidades y conocimientos en el puesto de trabajo. Por consiguiente se da respuesta a la pregunta de investigación.

4.3. Recomendaciones.

Es necesario fortalecer las habilidades de la comunicación efectiva en base a una propuesta técnica que parta de la gerencia y que pondere el intercambio de información haciéndola mas fluida y mejorando los aspectos en los cuales ya esta teniendo un marcado resultado.

Se sugiere establecer una programación de capacitaciones para el personal que labora en la clínica considerando la importancia de desarrollar y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes en la autorrealización de los colaboradores al brindarle oportunidades de aprendizaje y crecimiento lo que favorecerá un avance profesional del trabajador y un compromiso de superación con la organización.

Se recomienda disponer y programar actividades de integración bajo la forma de involucramiento con el personal que labora en la clínica con la intención de reforzar las relaciones interpersonales entre el personal de las áreas tratando de potenciar el trabajo en equipo. También, es importante la convocatoria de reuniones periódicas con la finalidad de evaluar en conjunto con los colaboradores avances y de la misma forma detectar los puntos débiles para corregirlos.

Dentro de las condiciones laborales es necesario planificar y retroalimentar el plan de trabajo para monitorear las expectativas de los colaboradores contribuyendo a mejorar el uso de recursos, obteniendo colaboradores más satisfechos y dispuestos a seguir mejorando laboralmente.

REFERENCIAS

- ACSENDO. (12 de agosto de 2018). *Blog ACSENDO*. Obtenido de https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/#De_acuerdo_al_estudio_Preparing_for_take-off_la_cifra_de_rotacion_de_personal_a_nivel_mundial_aumento_23_entre_el_2013_y_el_presente_ano_Una_de_las_soluciones_de_mayor_impacto_e
- Adrianzaén, P. & Valencia, L. (2019). “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019*”. Trujillo Perú: Universidad Privada del Norte Facultad de Negocios.
- Aguirre, C.; Corral, A.; Gonzales, E.; Ledesma, M. & Muñoz, G. (2017). *Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali, Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL LOS CHORROS y Clínica Odontológica PROSDENT*. Cali Colombia: Universidad Católica de Manizales.
- Albornoz, P. (2019). ¿Por qué debemos medir el clima en nuestra organización? *PDA International*.
- Arce, J. (2017). Curso de Actualización en Gestión del Clima Organizacional. *Conferencia llevada a cabo en el curso Clima Organizacional. Pontificia Universidad Católica del Perú*, Lima Perú.
- Arévalo, H. & Mora, M. (2017). *Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSALUD*. Tarapoto Perú. Universidad Peruana Unión Facultad de Ciencias Empresariales.
- Arroyo, R. & Puma, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Clínica Ortega - Huancayo 2018*. Huancayo Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11.
- Chiavenato, I . (2018). *Administración de recursos humanos (10ma edición)*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Chirinos, V.; Meriño, H.; & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Rev. esc.adm.neg. No. 84*, 43-61.

- Conexión ESAN. (2 de septiembre de 2019). *Conexiónn ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- Delgado, J. (2020). *Clima organizacional en las diferentes Gerencias de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de Seguros EsSalud 2019*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo Programa academico de maestría en gestión pública.
- Diario El Comercio. (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *Diario El Comercio*.
- Figueroa, C. F., Madrid, L. M., & De Palacio, J. J. (2019). Involucramiento laboral y disposición al cambio organizacional en el sector de salud primaria. *Revista Trabajo Social*, 1-12.
- García, A. (12 de 10 de 2016). El Clima Laboral. *El Mundo*.
- Guevara, G.; Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
- Guzmán, F. (2018). *Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados*. Guayaquil Ecuador: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil.
- Hernández, R. M., & Esteban, R. F. C. (2017). Felicidad, optimismo y autorrealización en estudiantes de un programa de educación superior para adultos. *Interdisciplinaria*, 34(2), 307-325.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Laurente, K. & Santayana, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermeras que laboran en el hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión” – Huancayo 2018*. Huancayo Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú .
- Lizaraso, H.; Rodríguez, P. & Guzmán, D. (2016). *Propuesta de plan de acción para mejorar el clima organizacional en sus dimensiones críticas del Hospital Bosa III Nivel E.S.E*. Bogotá Colombia: Fundacion universitaria de ciencias de la salud - Facultad de ciencias sociales, administrativas y económicas.
- Madueño, L. (2015). *Percepción del profesional de enfermería sobre el clima organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Ricardo Palma 2015*. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Escuela de posgrado.

- Maldonado, P. (2018). *Metodología de la Investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Martinez, E.; Molina, J. & Parada, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario vol 18*, 347-356.
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*. Guayaquil Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Naranjo, Z. & López, S. (2017). *La comunicación organizacional como parte de la estrategia corporativa de Azteca Telecomunicaciones Colombia*. Bogotá Colombia: Universidad Externado de Colombia Facultad de Administración de Empresas.
- Otto, D. & Quintana, A. (2017). *Análisis del clima organizacional de la unidad de abastecimiento de insumos clínicos del hospital Dr. Guillermo Grant Benavente de Concepción*. Concepción Chile: Universidad de Concepción .
- Padilla, F. (2020), “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao*”: Callao Perú: Universidad Nacional del Callao Escuela de posgrado
- Palma, L. (2018). “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del Hospital Regional Cajamarca, 2018*”. Cajamarca Perú: Universidad Privada del Norte Facultad de Negocios.
- Parraguez Sanchez, I. N. (2019). *El involucramiento laboral en el siglo XXI*. Lima Perú: Universidad Católica Santo Totibio de Mogrovejo Facultad de Ciencias Empresariales.
- Remgifo, L. (2018). *El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus integrantes*. Bogotá Colombia: Universidad Militar Nueva Granada Programa de administración de empresas.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. México D.F. México: PEARSON.
- Robles, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 778-795.

- Rodríguez-Hernández, S. (2020). Variables que repercuten en la salud mental, autocuidado y autorrealización en estudiantes de enfermería y gerontología. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 467-493.
- Santillán, M. (24 de abril de 2019). *Gestionar el compromiso y el clima laboral con una nueva perspectiva social*. Obtenido de Stakeholders Sostenibilidad: <https://stakeholders.com.pe/educacion/gestionar-compromiso-clima-laboral-una-nueva-perspectiva-social-manuel-santillan/>
- Sebarrasa, M. (2018). Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas. *Harvard Deusto*.
- Vera, D. (2019). *La investigación descriptiva para determinar la concurrencia de estudiantes que comen alimentos en la cafetería universitaria*. Machala Ecuador: Universidad Técnica de Machala .
- Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación II: los diseños de estudio para investigación clínica. *Revista Alergia México*, 63(1), 80-90.

ANEXOS

Anexo N° 1

Tabla 27
Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	SUB-VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>General. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?</p>	<p>General: Determinar el nivel del clima organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.</p>	<p>En la investigación llevada a cabo se tiene como variable independiente: Clima organizacional</p>			<p>Tipo de investigación</p> <p>Es una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal</p>
<p>Específicos. ¿Cuál es el nivel de la comunicación en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?</p>	<p>Específicos: Determinar el nivel de la comunicación en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.</p>	<p>Definición Conceptual. (Chiavenato, I , 2018), es el ambiente existente entre los miembros de la organización y que se encuentra estrechamente vinculado al grado de motivación de los empleados, por lo que puede indicar las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Es favorable cuando facilita la satisfacción de las necesidades</p>	<p>personales y la elevación moral de los</p>	<p>Comunicación.</p>	<p>Diseño.</p> <p>La investigación fue de Acceso a la información. Relación armoniosa entre las áreas. Canales de información.</p>

tipo transversal (se hizo en un solo instante de tiempo) y no experimental (En tanto no hay manipulación de variables). El alcance de la investigación fue descriptivo.

miembros, y
desfavorable cuando no
se logra compensar esas
necesidades

¿Cuál es el nivel de la autorrealización en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?

Determinar el nivel de la autorrealización en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.

Autorrealización.

Oportunidades de progreso.
Oportunidades de aprendizaje.
Promoción de ideas creativas e innovadoras.

Población

conformada por el número de colaboradores que suman en total 30

¿Cuál es el nivel del involucramiento en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?

Determinar el nivel del involucramiento en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.

Involucramiento.

Compromiso con la organización.
Funcionamiento del trabajo en equipo.
Estímulo personal en el cumplimiento de labores.

Muestra Censal

La muestra está conformada por la misma cantidad de la población 30 personas que laboran en la clínica.

¿Cuál es el nivel de las condiciones laborales en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020?

Determinar el nivel de las condiciones laborales en la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú, 2020.

Condiciones laborales

Cumplimiento de labores en función a planes establecidos (Normas y métodos).
Existencia de un trato justo con la organización.
Remuneración atractiva.

Técnica

Encuesta

Instrumento

Cuestionario

Anexo N° 2: Encuesta acerca del Clima Organizacional

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Total desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Total Acuerdo
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN					
1	¿Se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo?					
2	¿En la clínica la información es compartida con todos los involucrados en el tema?					
3	¿En los grupos de trabajo existe una relación de correspondencia mutua estableciéndose un equilibrio en las labores					
4	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
5	¿Es posible la interacción entre personas de diferentes jerarquías?					
6	¿La organización fomenta y promueve la comunicación interna?					
	DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN					
7	¿Existen oportunidades de desarrollar línea de carrera en la clínica?					
8	¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
9	¿Sus superiores promueven la capacitación que se necesita?					
10	¿La clínica promueve el desarrollo personal?					
11	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?					
12	¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
	DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO					
13	¿Existe una clara definición de la visión, misión y valores en la institución?					
14	¿Usted al cumplir con las metas establecidas contribuye con el éxito en la organización?					
15	¿Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización?					
16	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
17	¿Los servicios de la organización son motivos de orgullo personal?					
18	¿La organización supera los estándares establecidos para alcanzar calidad de vida laboral?					
	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES					
19	¿Existe una eficiente administración de los recursos?					
20	¿Se cuenta con normas y procedimientos como guías de trabajo?					
21	¿La remuneración es superior en comparación con otras organizaciones?					
22	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
23	¿Existe un trato justo en el centro de labores?					
24	¿La remuneración está equilibrada con otras áreas de la organización?					

Anexo N° 3: Encuesta virtual acerca del Clima Organizacional

Preguntas Respuestas 30



Encuesta acerca del Clima Organizacional.

Estimados Colaboradores:
Como parte de una investigación realizada de forma particular con fines académicos por mi persona les comparto este cuestionario que tiene como fin, conocer su percepción acerca del Clima Laboral. Este cuestionario es de carácter absolutamente confidencial, no se registrarán su nombre ni cualquier medio de identificación. Sus respuestas son muy importantes, solo serán utilizadas para fines académicos y así poder contar con mejores conocimientos sobre el tema. El cuestionario consta de 24 preguntas y no le debiera requerir más de 5 minutos. ¡Muchas gracias por su participación!
Autora: Tatiana Mabel Castro López

1. ¿Se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo? *

Totalmente en desacuerdo

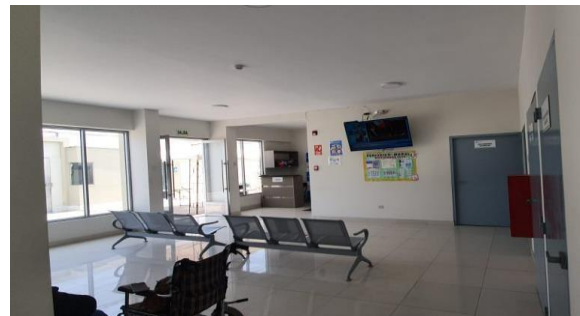
En desacuerdo

Anexo N° 4: Tabla guía de ponderación de valores del CO.

	Valor	Rango
Muy bajo	1	0-20%
Bajo	2	20-40%
Medio	3	40-60%
Alto	4	60-80%
Muy alto	5	80-100%

Tabla Guía de Ponderación de Valores del CO: Esta tabla esta generada por la alta dirección de la clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la Provincia de Barranca, Lima Perú, 2020 para medición interna del clima organizacional. Esta medición se realiza trimestralmente estableciéndose valores que permiten evaluar el CO en forma regular. Para efectos del presente trabajo, con los resultados obtenidos se precisa que de los 4 resultados principales que estan vinculados a 4 indicadores, el resultado de la dimension comunicación se encuentra en un rango de poderacion alto (66.7%), el resultado de la dimension autorrealización se ubica en un rango de poderacion alto (63.3%), el resultado de la dimension involucramiento se pocisiona en un rango de poderacion alto (63.3%) y el resultado de la dimension condiciones laborales se encuentra en un rango de poderacion alto (70%).

Anexo N° 5: Ambientes físicos de la Clínica de Hemodiálisis Neo Vital SAC en la provincia de Barranca, Lima Perú



Anexo N° 6: Carta de autorización de uso de información de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo Roger Omar Romero Canchan, identificado con DNI 42537097, en mi calidad de representante legal del área de gerencia general de la empresa/institución Neo vital sac con R.U.C N°20602072151, ubicada en la ciudad de Barranca.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señora Tatiana Mabel Castro López identificado con DNI N° 46242029, egresado de la Carrera profesional de administración para que utilice la siguiente información de la empresa:
La empresa permitió que se realice la encuesta virtual a los colaboradores, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- Ficha RUC
- Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
- Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la “Vigencia de Poder” requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.


NEO VITAL S.A.C.

ROGER OMAR ROMERO CANCHAN
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 42537097

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado

DNI: 46242029

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05-04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				

Anexo N° 7: Ficha de Validación Mg. Mendiolaza Castillo Giovanna

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TÍTULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CLÍNICA DE HEMODIÁLISIS NEO VITAL SAC EN LA PROVINCIA DE BARRANCA, LIMA PERÚ, 2020.”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:



Firma del

DNI 07624993

Anexo N° 8: Ficha de Validación Mg. Dusek Paz Magnolia

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APellidos y Nombres del Experto:

Título y Grado

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

Universidad que labora:

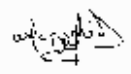
Fecha:

Título de la Investigación: “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CLINICA DE HEMODIÁLISIS NEO VITALSAC EN LA PROVINCIA DE BARRANCA, LIMA PERÚ, 2020.”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	x		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	x		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	x		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	x		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
TOTAL				

Sugerencias:



Firma

Anexo N° 9: Ficha de Validación Mg. Barrantes Morales Gustavo Issac

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CLINICA DE HEMODIÁLISIS NEO VITALSAC EN LA PROVINCIA DE BARRANCA, LIMA PERÚ, 2020.”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del experto

