



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“Estudio del Clima Organizacional en la Empresa Centro de Hemodiálisis y  
Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L, periodo 2016.”**

**Autor:**

**Pezo Rios, Limber.**

**Mendoza Acuña, Myriam del Pilar.**

**Para optar el título profesional  
de Licenciado en Administración**

**Iquitos – Perú**

**2016**

## **DEDICATORIA**

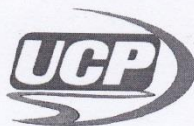
A mis Padres, familia por la paciencia, tolerancia y aliento permanente, para poder continuar en el esfuerzo de lograr metas como el ser profesional.

A mis progenitores, por ser ellos los que alentaron en todo momento, la consecución de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores de la Universidad Científica del Perú, por sus enseñanzas, sugerencias y consejos para ser un mejor profesional y marcar la diferencia.

A los docentes, y especialmente al profesor Emerson Leveau Delgado, por constituirse en nuestro asesor, para el logro exitoso de esta investigación.



Universidad Científica del Perú

FACULTAD DE NEGOCIOS

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 10 horas del día 02 del mes de Diciembre del año 2016, se reunieron en el aula TIC C de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Lic. RR.II. Salvador Calderon Ferreira      Presidente  
Lic. Adm. Rosario Ramirez Paredes      Miembro  
Lic. Adm. Enrique Alvan Mori      Miembro

Para evaluar la sustentación de los Bachilleres:

**LIMBER PEZO RÍOS Y  
MYRIAM DEL PILAR MENDOZA ACUÑA**

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado: "ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CENTRO HEMODIÁLISIS Y DIAGNÓSTICO JESUS DE NAZARET E.I.R.L."

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

| Indicador                                             | Examinador 1<br>Presidente | Examinador 2<br>Miembro | Examinador 3<br>Miembro | Promedio |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|
| A) Dominio del Tema                                   | 3                          | 3                       | 3                       | 3        |
| B) Calidad de redacción                               | 3                          | 3                       | 3                       | 3        |
| C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia | 3                          | 3                       | 4                       | 3        |
| D) Calidad de respuestas                              | 3                          | 3                       | 3                       | 3        |
| E) Uso de terminología especializada                  | 3                          | 3                       | 3                       | 3        |
| Calificación Final                                    |                            |                         |                         | 15       |
| Calificación final (en letras)                        | QUINCE                     |                         |                         |          |

Leyenda:

| Indicador | Descripción   | Puntaje |
|-----------|---------------|---------|
| A         | Deficiente    | 1       |
| B         | Regular       | 2       |
| C         | Satisfactoria | 3       |
| D         | Optima        | 4       |

El Jurado considera Aprobado la sustentación.

Presidente:

Miembro:

Miembro:

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|                                              | Página    |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>RESUMEN</b> .....                         | <b>01</b> |
| <br><b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b>          |           |
| 1.1. El problema. ....                       | 03        |
| 1.1.1 Descripción del problema.....          | 03        |
| 1.1.2 Formulación del problema.....          | 05        |
| 1.1.2.1 Problema general.....                | 05        |
| 1.1.2.2 Problemas específicos.....           | 05        |
| 1.2. Objetivos. ....                         | 06        |
| 1.2.1 Objetivo general.....                  | 06        |
| 1.2.2 Objetivos específicos.....             | 06        |
| <br><b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.</b>       |           |
| 2.1 Antecedentes.....                        | 07        |
| 2.2 Bases teóricas.....                      | 09        |
| 2.3 Marco conceptual.....                    | 16        |
| <br><b>CAPÍTULO III: MÉTODO</b>              |           |
| 3.1 Hipótesis.....                           | 20        |
| 3.1.1 Hipótesis general.....                 | 20        |
| 3.1.2 Hipótesis específicas.....             | 20        |
| 3.1.3 Variable, indicadores e índices.....   | 20        |
| 3.2 Tipo de investigación.....               | 21        |
| 3.3 Población y muestra.....                 | 21        |
| 3.3.1. Población.....                        | 21        |
| 3.3.2. Muestra.....                          | 21        |
| 3.4 Técnicas.....                            | 21        |
| 3.5 Instrumento de recolección de datos..... | 22        |
| 3.6 Ética.....                               | 22        |
| <br><b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....     | <b>23</b> |

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| DISCUSIÓN.....                                                                                          | 35 |
| CONCLUSIONES.....                                                                                       | 36 |
| RECOMENDACIONES.....                                                                                    | 37 |
| BIBLIOGRAFÍA.....                                                                                       | 38 |
| ANEXOS.....                                                                                             | 40 |
| Anexo 1. Ubicación de la empresa Centro de Hemodiálisis y<br>Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L..... | 40 |
| Anexo 2. Instrumento de recolección de dato.....                                                        | 41 |
| Anexo 3. Módulos de atención de hemodiálisis .....                                                      | 42 |
| Anexo 4. Máquina de Hemodiálisis .....                                                                  | 42 |
| Anexo 5. Matriz de consistencia.....                                                                    | 43 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|                                                                           | Página |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.- Cuadro N° 1 Estructura espacial de la ciudad de Iquitos, al 2007..... | 3      |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                               | Página |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| Gráfico N° 1 Recompensa del logro de resultados.....          | 23     |
| Gráfico N° 2 Capacitación recibida .....                      | 24     |
| Gráfico N° 3 Necesidad de los usuarios.....                   | 25     |
| Gráfico N° 4 Trato que se da a los usuarios.....              | 26     |
| Gráfico N° 5 Trabajo en equipo.....                           | 27     |
| Gráfico N° 6 Mejor Lugar para trabajar.....                   | 28     |
| Gráfico N° 7 Procedimientos y Normatividad.....               | 29     |
| Gráfico N° 8 Servicio Oportuno y Eficiente.....               | 30     |
| Gráfico N° 9 Comunicación de la Visión, Misión y Valores..... | 31     |
| Gráfico N° 10 Interacción entre colaboradores.....            | 32     |
| Gráfico N° 11 Trato superiores - subordinados .....           | 33     |
| Gráfico N° 12 Responsabilidad y trabajo en equipo.....        | 34     |

## RESUMEN

Entre los diversos servicios que consumen las personas, tenemos los servicios médicos, y fundamentalmente los servicios médicos especializados, este mercado está constituido por pequeñas y medianas empresas que en algunos casos ofertan exclusivamente hemodiálisis, servicios cardiovasculares, oncológicos, y otros, y fundamentalmente en alianza con los servicios que presta el Estado, y se constituyen en servicios en algunos casos especializados.

El clima organizacional, es un aspecto de gestión, de la organización, que tiene factores motivacionales, que apuntalan a lograr la consecución de objetivos, la la mejor interacción de los miembros, la disminución de la movilidad laboral, y fundamentalmente, en establecer buenas prácticas de gestión de personal.

La empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L., no es la excepción en concebir, la necesidad de un clima organizacional positivo, estable, y especialmente motivador para su personal; los objetivos del trabajo son describir el clima de organizacional que tiene en la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.; la presente investigación se realizó durante los meses de Enero a mayo del año 2016.

El método utilizado para poder conocer la percepción de los miembros de la empresa se entrevistó a los 23 colaboradores del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L de la ciudad de Iquitos.

Como conclusión se puede apreciar, que no existe un compromiso de parte de los colaboradores, y que como carencia no se ha socializado la misión, visión, y valores, que se constituyen en la base fundamental, para crear cultura organizacional, a partir de este aspecto, es relativamente fácil entender, que no exista una relación principalmente de cordialidad, en la interrelación de los colaboradores. Tampoco se refleja una formalidad de trabajo en equipo.

La propuesta es crear la cultura organizacional que permita el logro de objetivos, y la mejora sustancial del clima organizacional adecuado.

Palabras claves: colaboradores, clima organizacional, motivación, liderazgo, gestión de personas.

## **ABSTRACT**

Among the various services consumed by people, we have medical services, and mainly specialized medical services, this market is made up of small and medium enterprises in some cases offered exclusively hemodialysis, cardiovascular, cancer, and others, and primarily in alliance with the services provided by the State, and constitute specialized services in some cases.

The organizational climate, is an aspect of management, the organization, which has motivational factors underpinning to ensure the attainment of objectives, the best member interaction, decreasing labor mobility, and mainly to establish best practices personnel management.

The company and Diagnostic Center Hemodialysis E.I.R. Jesus of Nazareth, is no exception to conceive, the need for a positive organizational climate, stable, and especially motivating for staff; work objectives are to describe the organizational climate of the company that has the Hemodialysis Center and Diagnostic E.I.R.L Jesus of Nazareth; this research was conducted during the months of January to May 2016.

The method used to determine the perception of the members of the company interviewed 23 employees Hemodialysis Center and Diagnostic Jesus of Nazareth E.I.R.L city of Iquitos.

In conclusion we can see, there is no commitment on the part of employees, and as a deficiency has not been socialized mission, vision and values, which constitute the fundamental basis to create organizational culture, from this aspect, it is relatively easy to understand, that there is a relationship of cordiality mainly on the interrelationship of colaboradores. a formality teamwork not reflected.

The proposal is to create the organizational culture that allows the achievement of objectives, and the substantial improvement of appropriate organizational climate.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema.

#### 1.1.1 Descripción del problema.

La población del país en su contexto general así como las poblaciones de las ciudades del país están en pleno crecimiento. Cada día hay un mayor número de habitantes en las ciudades, y esto se expresa en mayores necesidades, como el crecimiento de las áreas urbano residenciales.

Observando particularmente la ciudad de Iquitos, capital de la región Loreto, ella está teniendo también un crecimiento significativo y su participación en el total poblacional regional es cada vez mayor.

La ciudad de Iquitos está conformada por la parte urbana de cuatro distritos, los cuales juntos constituyen un importante tamaño poblacional. El distrito con mayor participación urbana es el distrito de Iquitos, y el más pequeño es el que corresponde al distrito de Belén.

*Cuadro 1:* Estructura espacial de la ciudad de Iquitos, al 2007.

| Distritos         | Total   | Urbano  | Rural  | Urbano | Rural |
|-------------------|---------|---------|--------|--------|-------|
| Iquitos           | 159,823 | 155,636 | 4,187  | 97.4%  | 2.6%  |
| Punchana          | 76,435  | 69,308  | 7,127  | 90.7%  | 9.3%  |
| Belén             | 68,806  | 57,824  | 10,982 | 84.0%  | 16.0% |
| San Juan Bautista | 102,076 | 88,194  | 13,882 | 86.4%  | 13.6% |
| Total ciudad      | 407,140 | 370,962 | 36,178 | 91.1%  | 8.9%  |

Fuente: Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda

Las ciudades se hacen más grandes en poblaciones, y por lo tanto con mayores necesidades, especialmente de salud, y de atención de servicios médicos.

En la Amazonía peruana se convive con una serie de epidemias y riesgos, fiebre amarilla, malaria, cólera, dengue, dengue hemorrágico, y otras, y ahora chukungulla, y sika, por lo tanto la relevancia de los servicios médicos es vital.

Asimismo, los servicios médicos especializados, como es la atención a las personas con deficiencias renales, y por lo cual necesitan hemodiálisis.

Por su característica de ser un servicio muy especializado se requiere personal, que cuente con mística de atención personal, muy humana, y sensible, por lo que se hace necesario contar con un excelente clima organizacional como base para el servicio que se debe brindar.

En general existe la percepción de que en los servicios públicos de salud se brinda, un estándar de calidad de atención al cliente mínimo, y en el que permanentemente cualifica a estos como de mala calidad de atención, insensibles, y con muy poco trato humano, y el trasfondo que se revela y trasciende es que no se sienten identificados con el trabajo que realizan, con la organización a la que pertenecen, no se sienten motivados adecuadamente, y en consecuencia crean un clima organizacional negativo y que no coadyuva al tipo de servicio que se requiere en salud.

En el caso de los centros de salud privados, no pareciera que hay marcada diferencia, por lo que se hace necesario verificar la problemática de crear o contar con un clima organizacional que favorezca la formulación de una mejor atención, pero fundamentalmente con el personal apropiadamente identificado, motivado, y que con su actitud y comportamiento apunten el clima organizacional.

**El Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L. es el nombre comercial, su dirección legal es cal.Cahuide nro. 209 (costado de la iglesia Túpac Amaru) en Loreto / Maynas / Iquitos, como se puede apreciar en el mapa (Anexo I); se encuentra dentro del sector OTRAS ACTIV.RELAC. CON SALUD HUMANA. igualmente registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Empresa Individual De Resp. Ltda; así mismo registrada en la SUNAT con Ruc número 20567163351. La última vez que revisamos esta información al 11 de Abril del 2016 tenía como estado de contribuyente Activo; en el Registro Nacional de Proveedores el Centro de**

Hemodiálisis Y Diagnóstico Jesus De Nazaret E.I.R.L. se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores.

Como sus directivos señalan, es una organización de personas que atienden personas, y especialmente pacientes que tienen como pauta médica la deficiencia renal, que amerita maquinaria (anexo III), y metodología especialmente para tratar este mal. (Anexo IV).

### **1.1.2 Formulación del problema.**

El problema general es el siguiente:

¿Cuál es el comportamiento organizacional del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Existen mecanismos de recompensa por los logros alcanzados en el Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?

¿Tienen conocimiento los colaboradores del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016, de la misión, visión, valores de la empresa?

¿Qué comportamiento organizacional tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?

¿Qué comportamiento de interrelación personal tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?

¿Qué factor motivacional influye en el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?

¿Existe la formalidad del trabajo en equipo responsable de los logros en Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de

Iquitos, periodo 2016?

## **1.2 Objetivos de la investigación.**

### **1.2.1 Objetivo general.**

Estudiar el comportamiento organizacional en el Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

### **1.2.2 Objetivos específicos.**

- a. Describir los mecanismos de recompensa por los logros alcanzados que tiene el Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.
- b. Conocer si tienen conocimiento los colaboradores del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016, de la misión, visión, valores de la empresa.
- c. Describir el comportamiento organizacional tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.
- d. Determinar qué comportamiento de interrelación personal tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.
- e. Encontrar el factor motivacional que influye en el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.
- f. Encontrar la formalidad del trabajo en equipo responsable de los logros en Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### 2.1 Antecedentes de investigación.

**Álvarez** (2001) en su investigación *La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*, tuvo como objetivo investigar la cultura organizacional, y el clima organizacional como factor clave de la eficacia del personal del sector salud, específicamente del Instituto de Oftalmología.

Desarrolló la investigación, encuestando a los diferentes públicos que participan la vida cotidiana y operacional del instituto, logrando un estudio descriptivo participativo.

Determinó la utilización de la terminología utilizada como parte de la cultura organizacional que prevalece en el instituto, y que permite, percibir la cultura reinante, y que por último influyen gravitantemente, en ella, y van a constituir la base del clima organizacional que tiene el instituto.

Sus resultados muestran que la cultura orienta todos los procesos administrativos, del instituto, consecuentemente, determina el clima organizacional, por lo que se recomendó a la dirección del instituto, cambiar y propiciar un cambio de programa de gestión que permita una actitud de compromiso de los grupos ocupacionales que participan del instituto.

**Alvarado** (2014) en su investigación *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*, verificó la orientación hacia la prestación de servicios de salud más seguros, y que requiere que la información sobre Seguridad del Paciente esté integrada para su difusión, despliegue y generación de conocimiento con el fin de estimular a los diferentes actores al desarrollo de las acciones definidas en las líneas de acción y el logro del objetivo propuesto. Hace mención en su estudio que en este sentido, es decir, conseguir una adecuada cultura sobre la seguridad del paciente ha sido señalada como la primera de las “buenas prácticas” o recomendaciones para mejorar la seguridad del paciente en el informe publicado el 2003 por el *National*

*Quality Forum* de Estados Unidos, en cuya última actualización, se recomienda además, la medición de la cultura de seguridad, como *feed-back* de los resultados, y las intervenciones realizados.

Relaciona la seguridad del paciente con la cultura que se debe tener o contar en una organización de salud, en buena cuenta la cultura de seguridad del paciente como base para crear el clima organizacional adecuada.

Señala que, la cultura de seguridad de una institución se define por las creencias, valores, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales o grupales que determinan la forma, estilo y eficacias en el manejo de la seguridad”. Tomando como componentes principales la percepción de seguridad; la frecuencia de eventos reportados; y el grado de seguridad del paciente.

Su resultado muestra que existe pues una correlación positiva, entre la cultura de seguridad y el clima organizacional, de tal forma, que la cultura de seguridad se puede constituir en la base de propiciar un mejor clima organizacional.

**Vásquez** (2013) en su estudio *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del centro quirurgico H.D.R.L.M*, sobre comportamiento organizacional, se enfoca es decir, tiene como objetivo identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos.

Este estudio es tipo descriptivo – cuantitativo, teniendo como población a 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo.

Utilizó un Test de Likert de 52 preguntas divididas en ítems de motivación y comportamiento.

Concluye que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas

circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados.

## **2.2 Bases teóricas.**

### **2.2.1 Concepto de clima organizacional.**

Las características del medio ambiente laboral que son percibidas, directa ó indirectamente, por los miembros de la organización que provocan repercusiones de distinto tipo en su comportamiento según el grado de satisfacción con la tarea realizada, es lo que se conceptualiza como clima. Entonces el clima es una variable que es parte e interviene entre el sistema organizacional y el comportamiento de sus miembros proporcionando retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y que permiten introducir cambios planificados.

De clima organizacional existen diversas definiciones, y que no son excluyentes entre ellas, a continuación revisamos varias de ellas:

**Rodríguez** (2011), lo conceptualiza y apunta a "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo".

**Litwin** (2010), entendió clima como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento".

El clima organizacional se convierte en una característica de las organizaciones que se desprende de las descripciones que los sujetos realizan acerca de las políticas, prácticas y condiciones que existen en el ambiente de trabajo. En consecuencia, el clima se refiere a "la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y la diferencian

de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de los miembros.

**Brunet** (2014), tiene la definición más utilizada que hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.

**Goncalvez** (2010), El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.

“El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.”

De lo expuesto presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

### 2.2.2 Teorías del clima organizacional.

En general los estudios de clima organizacional, se utilizan con el objetivo de encontrar los motivos, causas o razones por las cuales un ambiente genera motivación, productividad o alto rendimiento o por el contrario, las razones por los cuales, un ambiente genera insatisfacción, improductividad y bajo rendimiento.

Existen diferentes teorías que permiten diversos tipos de aproximaciones. Se menciona algunas teorías fundamentales que sustentan y modelan los estudios de clima organizacional.

Uno de los autores clásicos **Frederick Herzberg** postuló la *teoría de los dos factores del clima laboral*, basándose en la satisfacción de necesidades de la pirámide de Maslow, agrupando en dos categorías los factores que influyen en el clima laboral: los de higiene y los motivacionales. Los factores de higiene son los elementos ambientales, que necesitan ser constantemente supervisados para evitar la insatisfacción del personal. Entre estos factores se encuentran el salario, el lugar de trabajo, el tipo de supervisión, etcétera. Herzberg escogió la expresión higiene para reflejar el carácter preventivo. Estos factores están fuera del control del individuo, la empresa es quien tiene el control.

Otro de los autores clásicos **Douglas McGregor** estableció dos teorías para la comprensión y el estudio del clima laboral en una empresa u organización en el texto *El lado humano de la empresa: la Teoría X y la Teoría Y*, ambas con diferentes perspectivas respecto del individuo y por ende, cómo se comporta éste frente a un entorno laboral y cómo se debe actuar en un determinado entorno laboral.

La Teoría X la base es que el individuo, de manera intrínseca tiene aversión por el trabajo y de ser posible lo evitará. Entonces, las personas son obligadas a trabajar a partir de una dirección y control estrictos, logrando así la consecución de los objetivos de la empresa u organización. Finalmente el individuo rehúye de la responsabilidad y prefiere delegarla en otras personas, buscando ante todo su propia seguridad y comodidad.

La Teoría Y diametralmente opuesto el supuesto planteado por la Teoría X, en el cual el esfuerzo requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y

la competencia deportiva. Un ambiente adecuado y las metas correctas estimularán a las personas a entrar en una dinámica laboral y la búsqueda de fines comunes al interior de una compañía.

**Víctor Vroom**, en la década de los sesenta; formuló la *teoría de las expectativas*. Esta teoría asevera que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación del desempeño; que una buena evaluación le otorgará recompensas por parte de la organización, como un bono, aumento o ascenso y que estas recompensas satisfarán sus metas personales. La teoría se enfoca en tres relaciones:

1. Relación de esfuerzo y desempeño;
2. Relación de desempeño y recompensa;
3. Relación de recompensa y metas personales.

Otro autor como Rensis Likert establece que el comportamiento del personal es correspondiente con el de los superiores, dependiendo de lo que los subordinados perciban de los primeros. El clima laboral estará mediado por la percepción de los individuos hacia la empresa u organización, la cual se organiza o construye a partir de tres tipos de variables: las causales, las intermedias y las finales.

Las variables causales o independientes son aquellas que indican la forma en la cual la compañía se orienta y evoluciona en la búsqueda de resultados. Por su parte, las variables intermedias construyen el estado interno de la empresa, e incluyen la motivación, la comunicación interna, los criterios para la toma de decisiones y el rendimiento; es decir, los procesos internos.

La última categoría en la teoría de clima laboral de Rensis Likert ubica a las variables finales, que son el resultado de la interacción de las variables causales o independientes y las intermedias. Este tipo de variables establecen los resultados obtenidos por la organización, traducidos en criterios como la productividad, las ganancias y las pérdidas.

### **2.2.3 Importancia del clima organizacional.**

Desde hace un tiempo atrás los especialistas en administración y psicología resaltan la importancia del clima organizacional al interior de las empresas; pero, muchas instituciones aún fallan en esto. Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial.

Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

### **2.2.4 Dimensiones del clima organizacional.**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- a. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- b. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- c. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

- d. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- e. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- f. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- g. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- h. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.

**Litwin** (2010), resalta que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- a. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- b. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- c. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- d. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- e. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- f. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

### **2.2.5 Cultura de seguridad.**

A raíz de los accidentes ocurridos en varias centrales nucleares, Chernobil, y otra, la cultura de seguridad es un término que abarca las actitudes y valores de las personas y de la empresa en los aspectos relativos a la seguridad, tanto en su forma de entenderla como en su comportamiento diario. Así por ejemplo, el *Grupo Internacional Asesor en Seguridad Nuclear* (1999) define la cultura de la seguridad como "el conjunto de características y actitudes en organizaciones e individuos que aseguran que, como prioridad esencial, las cuestiones de seguridad de las centrales nucleares reciban la atención que merecen en razón de su significación".

La cultura de la seguridad es también la unión de valores, normas, ética y patrones de conducta aceptables, los cuales tienen por objeto mantener un enfoque autodisciplinado respecto del fortalecimiento de la seguridad más allá de los requisitos jurídicos y reglamentarios. Por consiguiente, la cultura de la seguridad tiene que ser consustancial a los pensamientos y acciones de todos los individuos en todos los niveles de una organización.

Es por eso que en muchas empresas se realizan actividades que buscan reforzar la cultura de seguridad de sus empleados. De esta forma se educa a conciencia a las personas para conseguir un mejor desarrollo de las actividades y una disminución de accidentes potenciales y problemas, tanto dentro del espacio de trabajo, como en los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

Entre las ventajas que ofrece tener una cultura de seguridad fuertemente implantada, está no solo la reducción de accidentes, sino también un aumento de la eficiencia y de la competitividad de la empresa: al conseguir que los empleados hagan sus labores correctamente, eliminamos fallos que posteriormente podrían dar lugar a costes de no-calidad (reparaciones causadas por hacer mal las cosas, quejas, pérdida de clientes, etc). Por lo tanto, aunque inicialmente estemos hablando de temas relativos a la seguridad, en la práctica los beneficios se van a notar también en la disminución de errores en la producción y en un aumento de la calidad ofrecida.

Seguramente los valores culturales comunes relacionados con la mejora de la seguridad de las organizaciones, son los siguientes:

- a. Responsabilidad interpersonal.
- b. Interés en las personas.
- c. Colaboración y apoyo entre unos y otros.
- d. Amabilidad.
- e. Relaciones personales abiertas y francas.
- f. Logro de objetivos comunes.
- g. Sentimiento de credibilidad.
- h. Fuerte sentimiento de confianza interpersonal y
- i. Resistencia o capacidad de recuperación.

Entonces, se puede concluir definiendo a la cultura de seguridad como “el conjunto de valores, actitudes, percepciones, competencias y objetivos, tanto individuales como de grupo, que determinan el grado de compromiso de las organizaciones para disminuir los riesgos y daños”. Las organizaciones con cultura positiva de seguridad, se caracterizan por una comunicación basada en la confianza mutua entre las personas, la aceptación de que la seguridad es importante y por la confianza en las medidas de prevención. La seguridad solo se logra si existe un compromiso compartido en todos los niveles de la organización, desde el personal de primera línea hasta los gerentes de más alto rango.

### **2.3 Marco conceptual.**

- a. Accidente. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), es un evento que produce un daño a un sistema definido y que altera los resultados en curso o futuros del sistema.
- b. Análisis de Riesgo. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), en su forma más simple es el postulado de que el riesgo es el resultado de relacionar la amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos, con el fin de

determinar los posibles efectos y consecuencias sociales, económicas y ambientales asociadas a uno o varios fenómenos peligrosos. Cambios en uno o más de estos parámetros modifican el riesgo en sí mismo, es decir, el total de pérdidas esperadas y consecuencias en un área determinada.

- c. Atención de salud. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- d. Calidad de la atención en salud. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), la calidad de la atención de salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y el balance entre beneficios, riesgos y costos para lograr la adhesión y satisfacción del usuario.
- e. Error. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), acto de falta o descuido en el ejercicio de los profesionales de la salud que favorece al acaecimiento del evento adverso.
- f. Evento Adverso. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), complicación no intencional consecuencia del cuidado médico o todo aquel derivado del cuidado de la salud y no de la enfermedad misma del paciente. En los estudios epidemiológicos publicados sobre el tema se definen como significativos sólo aquellos que producen prolongación de la estadía durante la internación, necesidad de re-internación, secuela transitoria o definitiva o muerte.

- g. Gestión de Riesgos. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), proceso social complejo que conduce al planeamiento y aplicación de políticas, estrategias, instrumentos y medidas orientadas a impedir, reducir, prever y controlar los efectos adversos de fenómenos peligrosos sobre la población, los bienes y servicios y el ambiente. Acciones integradas de reducción de riesgos a través de actividades de prevención, mitigación, preparación para, y atención de emergencias y recuperación post impacto.
- h. Mala Praxis. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016) , incorrecta práctica clínica que genera un menoscabo en el paciente. Tiene el alcance de concebirse comparativamente cuando al evaluar los resultados, éstos son visiblemente inferiores a los que de modo previsible hubiesen tenido otros profesionales de la salud, de análoga cualificación, en semejantes eventos.
- i. Negligencia. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), falta difícilmente disculpable, con origen en la indolencia, injuria, desidia, estudio escaso, falta de presteza, descuido de las obligadas cautelas o falla en el cuidado en la aplicación del juicio que se supone, debe tener el personal de la salud.
- j. Prestación de Servicios de Salud. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), está relacionada con la garantía del acceso a los servicios de salud, el mejoramiento permanente de la calidad en salud y la búsqueda y generación de eficiencia en la prestación de los servicios de salud.
- k. Reducción de Riesgos. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), medidas compensatorias dirigidas a cambiar o disminuir las condiciones de riesgo existentes. Son medidas de prevención-mitigación y preparación que se adoptan con anterioridad de manera alternativa, prescriptiva o restrictiva, con el fin de evitar que se presente un fenómeno peligroso, o para que no generen daños, o para disminuir sus efectos sobre la población, los bienes y servicios y el ambiente.

- I. Seguridad del Paciente. **Fresenius Medical Care Holdings** (2016), la política de seguridad del paciente es un conjunto de acciones y estrategias que ofrece el sistema obligatorio de garantía de la calidad para proteger al paciente de riesgos evitables que se derivan de la atención en salud. Asegurar la protección de los pacientes; involucra el establecimiento de sistemas operativos y procesos que minimicen la probabilidad de errores y maximicen la probabilidad de interceptarlos cuando ocurran.

## CAPÍTULO III: MÉTODO

### 3.1 Hipótesis.

#### 3.1.1 Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la integración del personal en la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L, periodo 2016.

#### 3.1.2 Hipótesis específicas.

Se observaría una creciente integración del personal favoreciendo la interrelación entre el personal de la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.

Existe un factor de motivación del personal con buenas relaciones entre los miembros de la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.

#### 3.1.3 Variables, indicadores e índices.

| Variable de estudio  | Indicadores                 | Índices                                                                                                      |
|----------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Logro de Objetivos   | 1. Integración de Personal. | 1.1 Reconocimiento de logros.<br>1.2 Trato entre superiores y subordinados<br>1.3 Trato entre colaboradores. |
|                      | 2. Atención al usuario      | 2.1 Trato a los usuarios<br>2.2 Percepción de la satisfacción de los usuarios.                               |
| Clima Organizacional | 3. .Cultura organizacional  | 3.1 Conocimiento de visión, misión, valores.<br>3.2 Cumplimiento de normatividad                             |
|                      | 4. Trabajo en equipo.       | 4.1 Responsabilidad en el trabajo en equipo.                                                                 |

### **3.2. Tipo de investigación.**

El estudio es de característica descriptiva, pues se describen los factores que influyen en el clima organizacional de la empresa.

Se busca medir el factor de motivación al interior de la empresa, como base para formular un adecuado clima organizacional.

Se aplicó el instrumento de recolección de datos a las personas que son miembros de la empresa en la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.

### **3.3 Población y muestra.**

#### **3.3.1 Población.**

La población para conocer la opinión sobre el clima organizacional está conformada por todas las personas que componen el personal de la empresa en un número de 23 colaboradores.

#### **3.3.2 Muestra.**

La muestra de estudio de la presente investigación se constituye en intencional, dado la cantidad de miembros por tanto

Población = Muestra

### **3.4 Técnicas.**

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

El trabajo de investigación ha seguido el procedimiento siguiente:

- a. Se identificaron a las personas miembros de la Empresa, de labor permanente..
- b. Se determinó como unidad de análisis la opinión del colaborador.

- c. Se determinó la unidad de observación: la persona que es colaborador de la empresa.
- d. La recolección de datos siguió los siguientes pasos:
  - Determinación de los factores del clima organizacional relevantes.
  - Diseño, del cuestionario sobre la opinión de las personas que componen el personal de la empresa.

### **3.5 Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la guía de encuesta (Anexo 2).

.

### **3.6 Ética.**

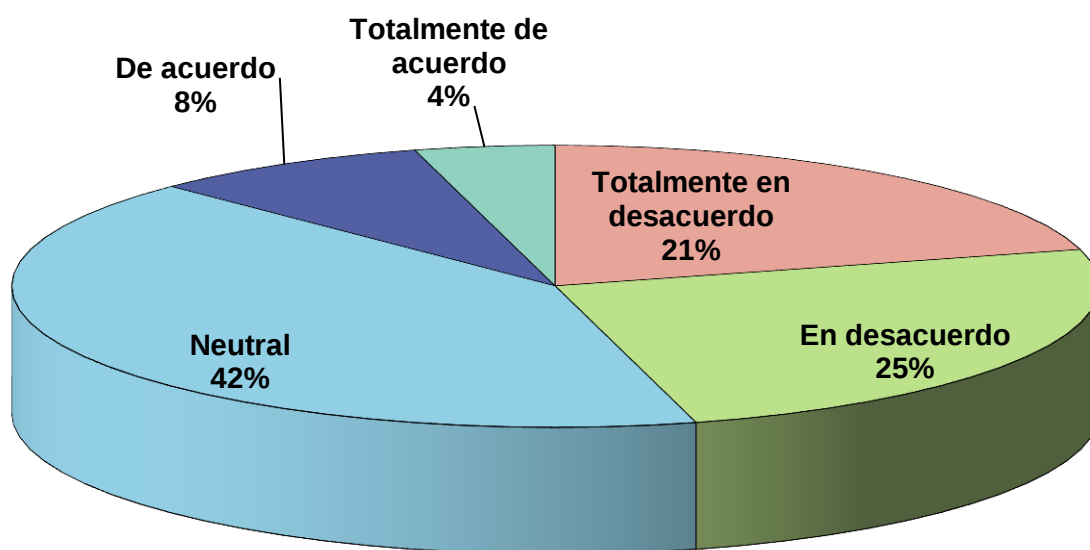
El presente trabajo de investigación fue realizado respetando el derecho de las personas informantes tales como la sinceridad y honestidad en el uso de la información, anonimidad, y confidencialidad.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el análisis están totalmente de acuerdo los colaboradores de que si se recompensa los logros en la empresa, con un 4%, el porcentaje significativo, de consideración neutral 42% respecto a este aspecto.

Por otro lado, en oposición, existe un 25% que está en desacuerdo respecto a la recompensa en la organización.

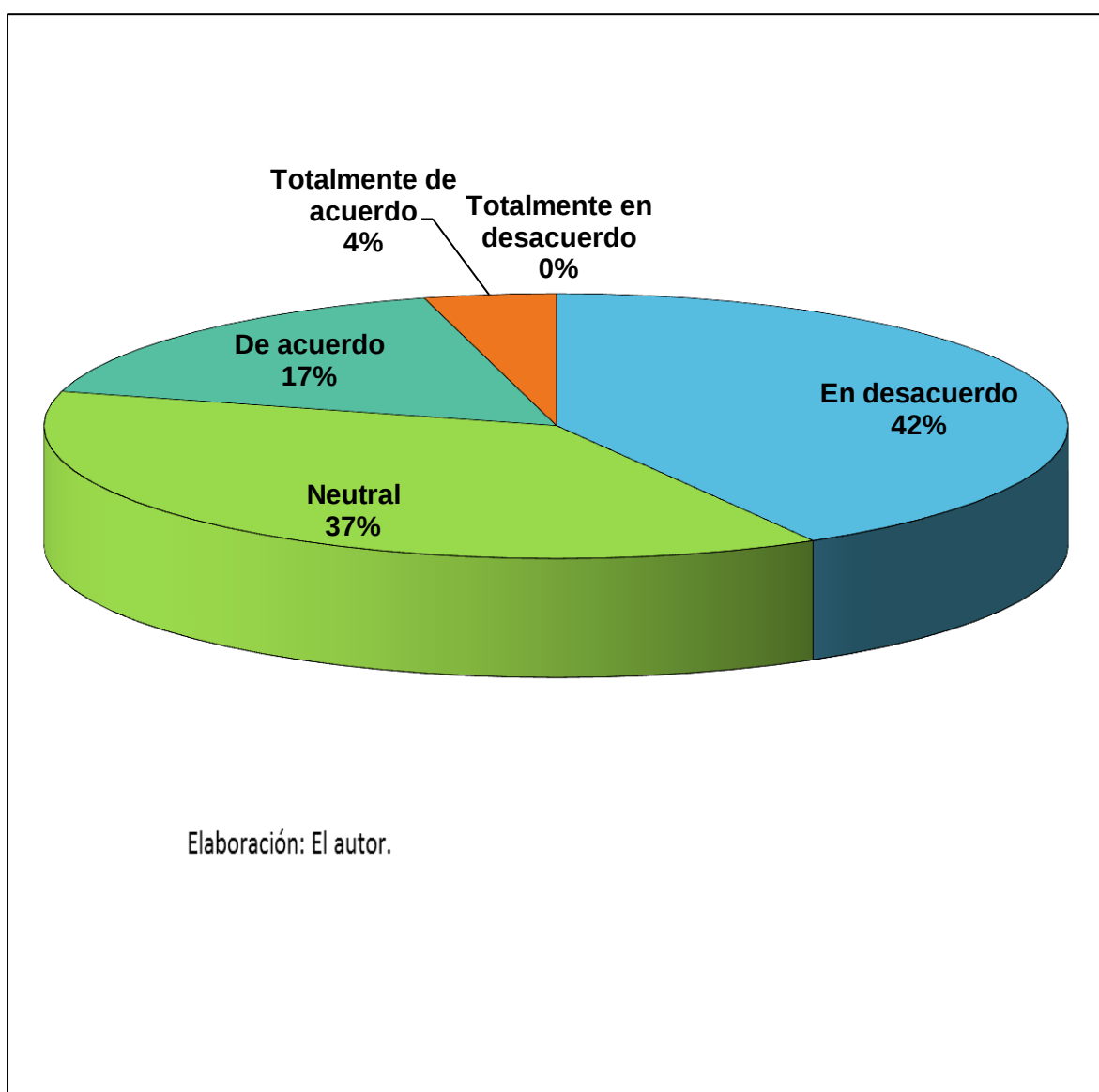
Grafico N° 01: Recompensa del logro de resultados en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Elaboración: El autor.

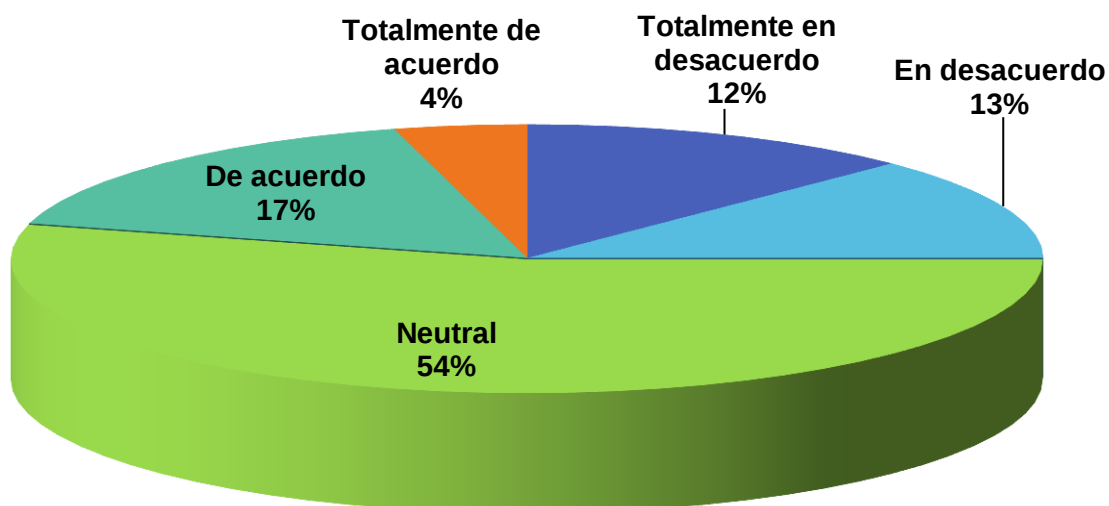
Un 42% está en desacuerdo respecto a la capacitación recibida, y su relación con las actividades que realiza el colaborador, un 37% permanece neutral frente a este aspecto, y sólo un 4% está de acuerdo.

Gráfico N° 02: Capacitación recibida en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Respecto al conocimiento, de las necesidades de los usuarios, un 54% se manifiesta neutral respecto a este aspecto, un 17% está de acuerdo con que se conocen, y e total desacuerdo se señala un 12%.y solo un 4% está totalmente de acuerdo.

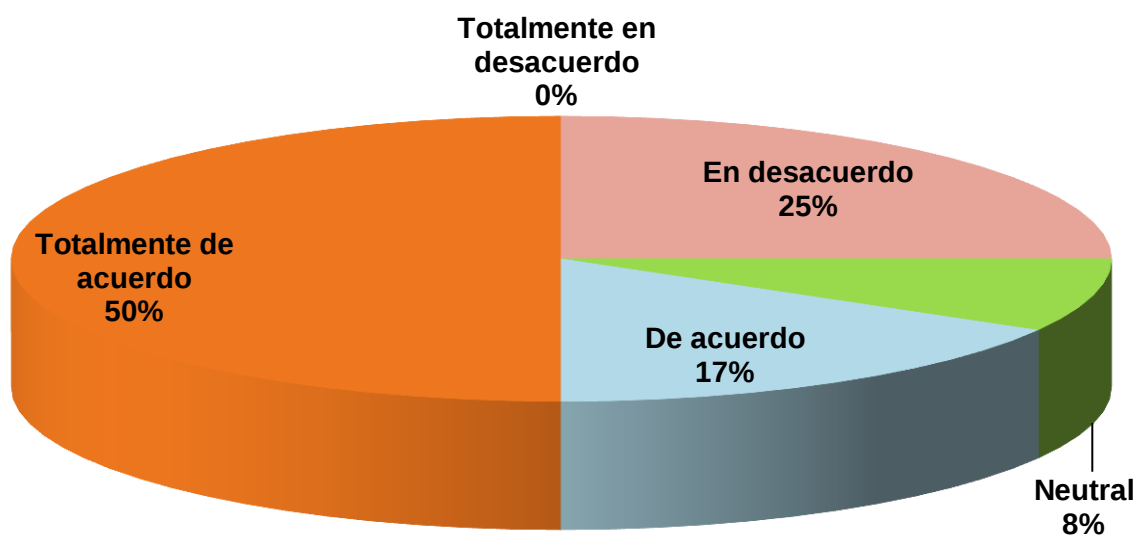
Gráfico N° 03: Conocimiento de las necesidades de los usuarios en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Elaboración Propia

Un 50% está totalmente de acuerdo que el trato que se le da al usuario del centro es cordial y respetuoso, igualmente en esa orientación un 17% está de acuerdo con esta premisa, en oposición, 25% está en desacuerdo.

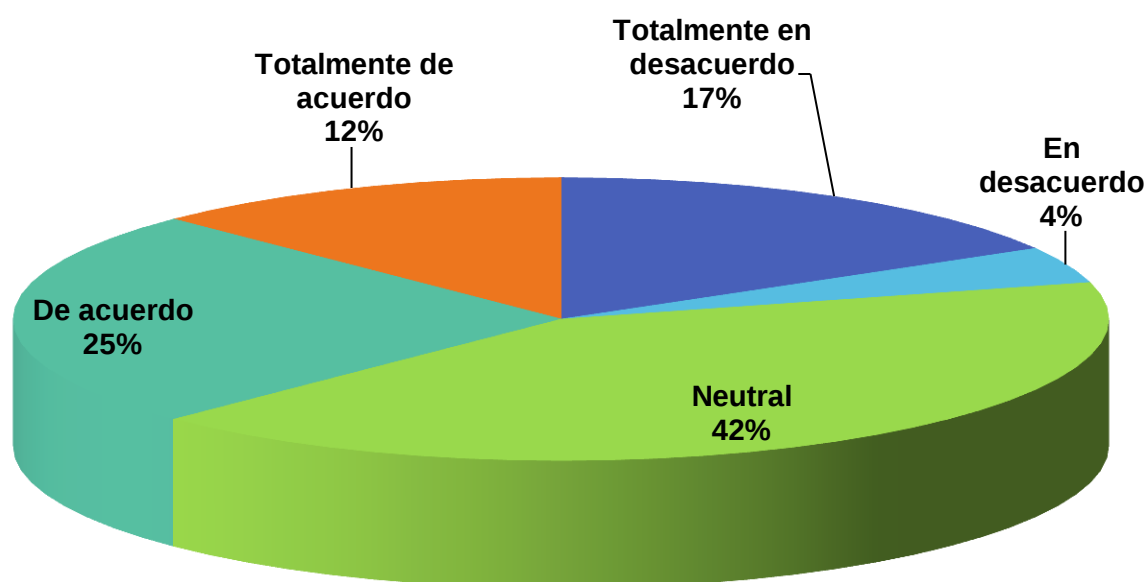
Gráfico N° 04: Trato que se da a los usuarios en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Elaboración Propia

Un 42% perciben con neutralidad este aspecto, de métodos para trabajar en equipo, un 25% está de acuerdo, y un 17% en Total desacuerdo, 12% es la percepción de acuerdo respecto a este concepto.

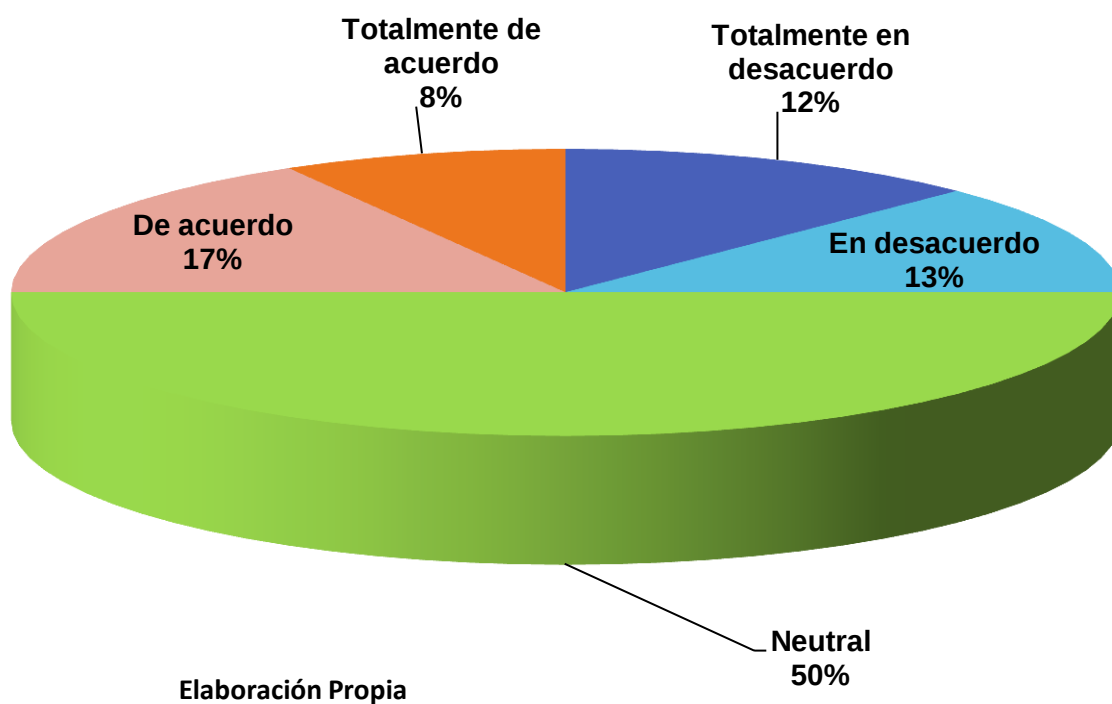
Gráfico N° 05: Métodos para el trabajo en equipo en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Elaboración Propia

Un 50% considera neutral su opinión respecto a que la empresa en la que actualmente laboran es el mejor lugar para trabajar, sólo un 8% está de acuerdo con esta premisa, de acuerdo un 17% y en total desacuerdo un 12%.

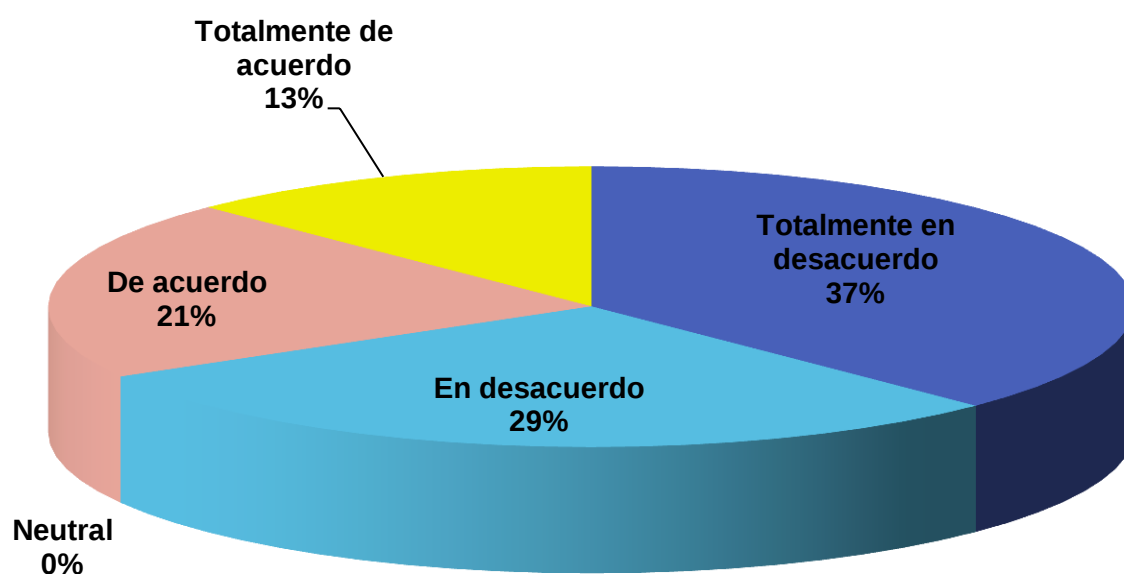
Gráfico N° 06: Es el mejor lugar para trabajar en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Un 37% está totalmente en desacuerdo que los procedimientos están acorde con la normatividad vigente al respecto.

En oposición un 29% está en total desacuerdo que no se apegan a la normatividad, y solo un 13% considera que si se cumple la normatividad, con los procedimientos.

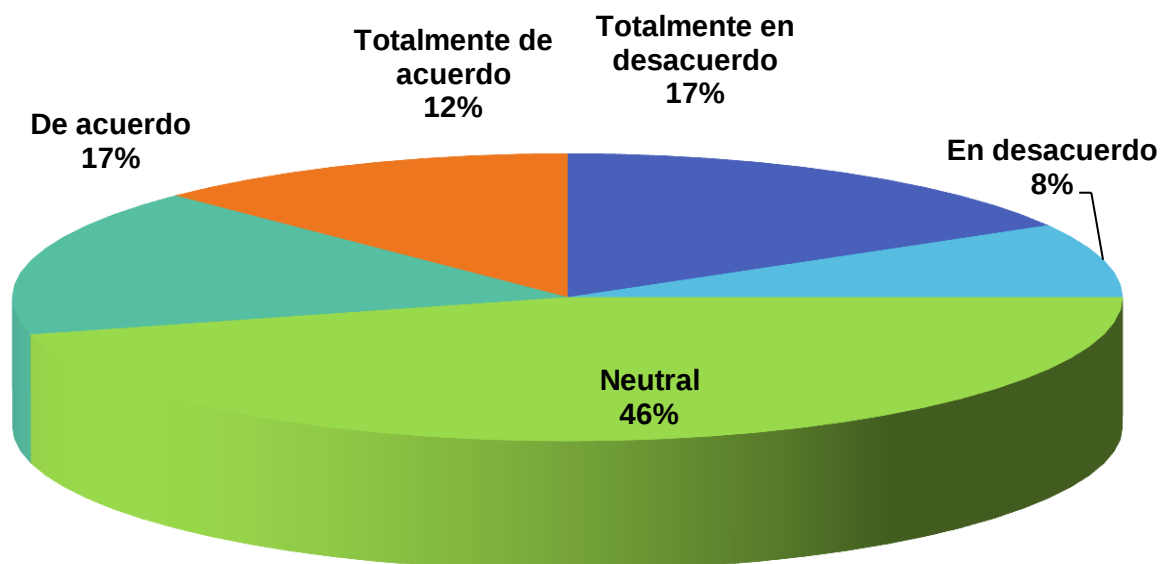
Gráfico N° 07: Procedimientos y Normatividad en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Elaboración Propia

La eficiencia y oportunidad al brindar los servicios un 46% considera neutral mientras que un 17% considera que es oportuno y eficiente, y sólo un 12% considera y están totalmente de acuerdo que es eficiente y oportuno.

Gráfico N° 8: El servicio es oportuno y eficiente en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.

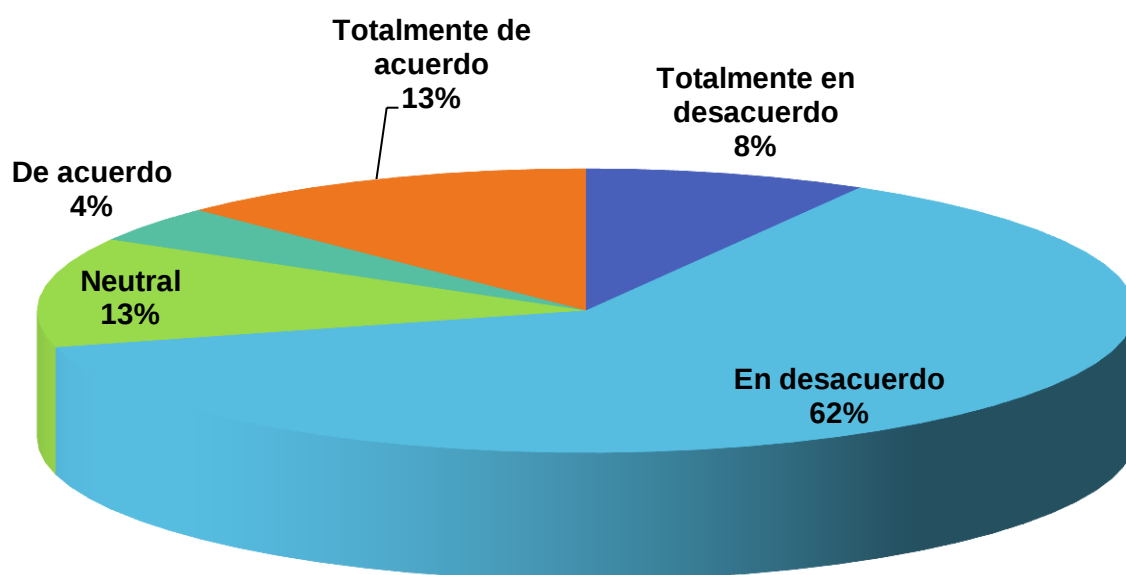


Elaboración Propia

La comunicación de la visión, misión, y valores, por parte de los superiores no es comunicada a los subordinados, así lo señala el 62% de los colaboradores encuestados.

Igualmente un 8% también en total desacuerdo que no se comunican estos aspectos, y sólo un 13% totalmente de acuerdo que si se comunican.

Gráfico N° 09: Comunicación de la visión y valores de la empresa en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.

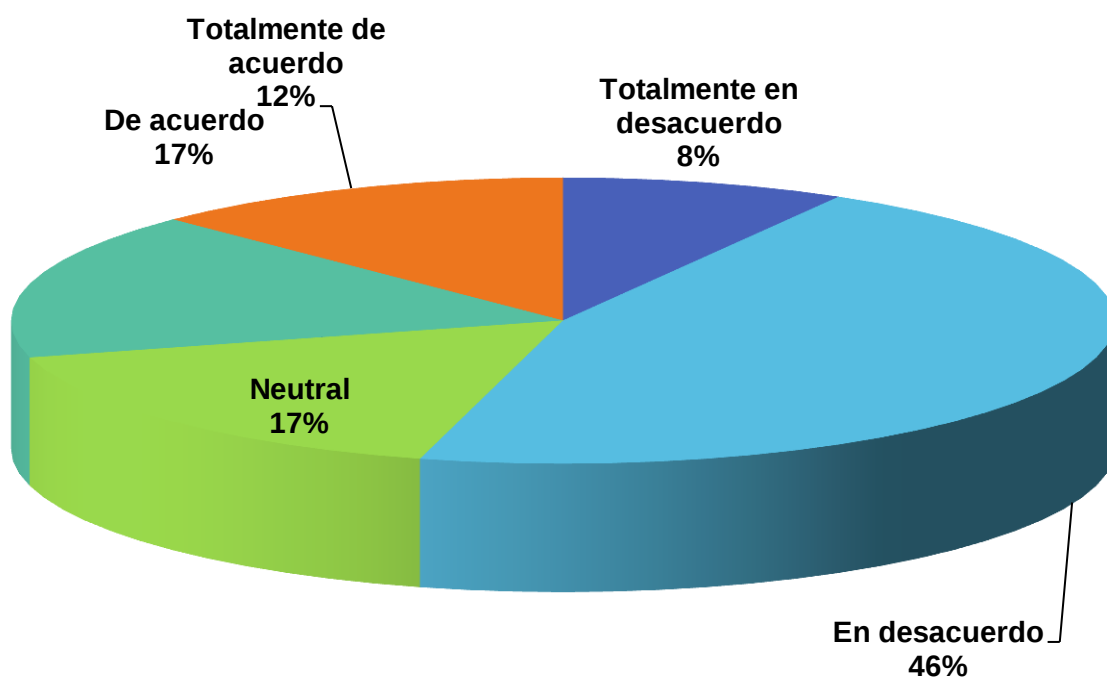


Elaboración Propia

La interacción, y el trato entre compañeros se percibe que tampoco existe la cordialidad como pauta ya que 46% señala estar en desacuerdo con dicha percepción, igualmente sólo un 12 % está totalmente de acuerdo que hay buen trato entre compañeros.

En oposición de un 8% que está en total desacuerdo, igualmente existe un 17% de acuerdo que hay un buen trato entre compañeros.

Gráfico N° 10: Interacción entre colaboradores en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.

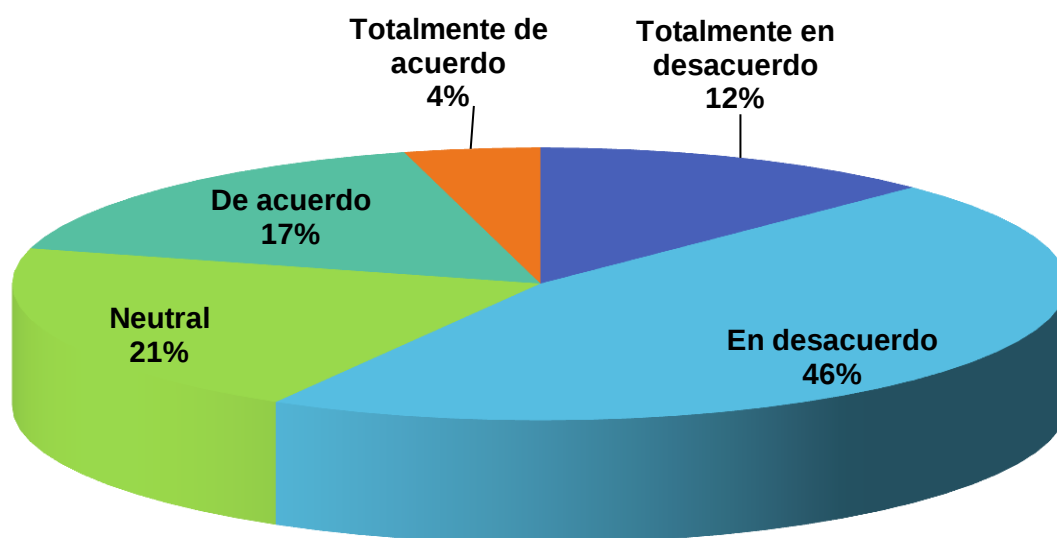


Elaboración Propia

En cuanto al trato entre superiores y colaboradores se percibe que este no es del todo respetuoso, ya que 46% considera estar en desacuerdo con ello, sólo un 4% está totalmente de acuerdo que el trato es respetuoso.

En ese mismo sentido un 17% está de acuerdo con esa percepción.

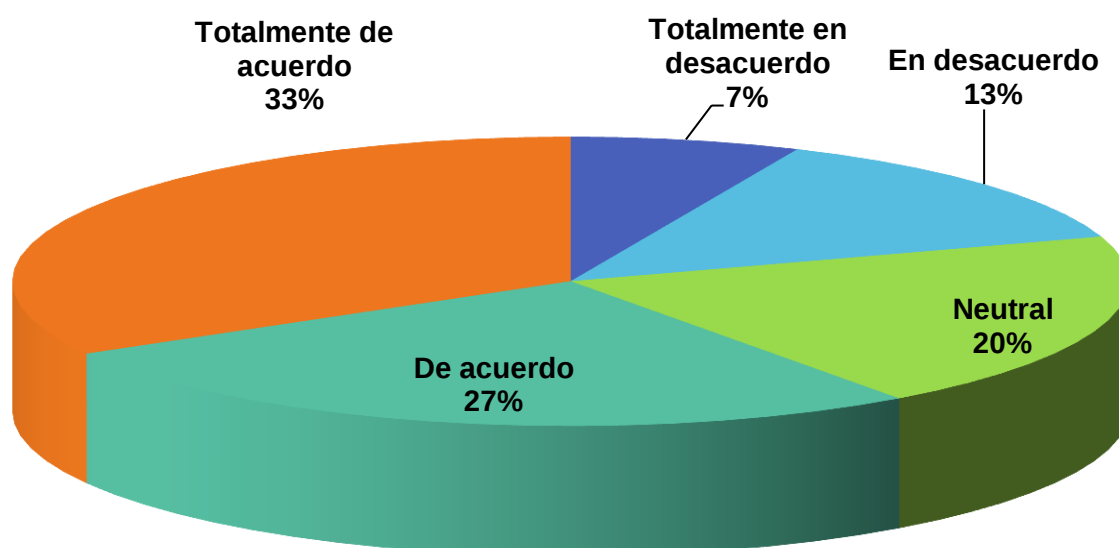
Gráfico N° 11: Trato Superiores – Subordinados en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Elaboración Propia

El trabajo en equipo y la responsabilidad compartida, fue consultado y el 33% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que existe, frente a un 27% de que no existe; en total desacuerdo sólo 7% y en desacuerdo 13%.

Gráfico N° 12: Responsabilidad y trabajo en equipo en el centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazareth E.I.R.L, ciudad de Iquitos.



Elaboración Propia

## DISCUSIÓN

La percepción de los colaboradores de la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L, respecto a algunos aspecto, es concluyente, como en la percepción de la atención al usuario, en la que la mayoría está de acuerdo que la califican como de buen trato, y se considera los más relevante como empresa, que atiende precisamente un servicio de salud, y cuya sensibilidad en ese sentido es considerada de prioridad.

La misión, la visión, y los valores, aspectos, que están considerados como vitales para conformar la cultura organizacional, se asumen también como factores motivacionales, siempre y cuando estén compartidos, y el personal se sienta que son también suyos, en buena cuenta internalizados, por todos los miembros de la organización, y como mencionamos en líneas anteriores, más aun teniendo en cuenta el tipo de servicio que brinda la empresa, en este caso encontramos que estos valores no se han socializado, y menos aún compartido con los colaboradores, y podría inferirse, que el resultado es consecuencia de la alta movilidad de personal.

Respecto al trato de interacción entre los mismos colaboradores, resulta que perciben los colaboradores, que no es el más cordial, igualmente el trato entre subordinados, y superiores, hay una percepción negativa y este hecho que redunda en la motivación, la cultura organizacional, y al final los resultados de la gestión.

Otro aspecto importante es el trabajo en equipo, tanto en los procedimientos para que realmente exista esta modalidad de trabajo, así como la responsabilidad compartida por los objetivos y logros obtenidos, la percepción es que están totalmente de acuerdo en cuanto a que si hay una responsabilidad compartida, frente a una posición neutral respecto a los procedimientos que formalmente se usan para el trabajo en equipo.

## CONCLUSIONES

1. No existe como mecanismo de recompensa por los logros alcanzados en el Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L. no hay una definición puntual por parte de los colaboradores al respecto.
2. Los colaboradores no cuentan con el conocimiento de la misión, visión, valores de la empresa, del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.
3. El comportamiento organizacional que tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L, no está relacionado con los objetivos de la misma, por lo que se puede aseverar que no existe cultura organizacional que guíe o determine un comportamiento organizacional.
4. Los comportamientos de interrelación personal que tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret, los colaboradores en su gran mayoría señalan que no son del todo cordiales.
5. No existe como factor motivacional la responsabilidad compartida del trabajo en equipo, que influya en el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.
6. La formalidad del trabajo en equipo responsable de los logros en Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L al no contar con conocimiento elemental de la visión, misión y valores.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda establecer un mecanismo de recompensa por los logros alcanzados en el Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L. no hay una definición puntual por parte de los colaboradores.
2. Hacer conocer a los colaboradores del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L. la misión, visión, valores de la empresa, en la medida que el proceso de planeación estratégica debe ser permanente actualización y seguimiento, hacer participar a los colaboradores, cubriría el aspecto de conocimiento y reforzaría la identificación con la institución.
3. El comportamiento organizacional que tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L. estará influenciado positivamente, al crear la cultura organizacional sobre la base de la visión, misión y valores de la empresa.
4. La mejora de la interrelación personal que tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret estará determinada por compartir los mismos objetivos y valores, por lo que se recomienda compartir con los colaboradores.
5. Compartir la responsabilidad del trabajo en equipo se puede convertir en factor motivacional que influya en el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.
6. Formalizar el trabajo en equipo a través de la fijación de objetivos y reconocimiento de los logros en Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L. en la ciudad de Iquitos, es determinante para la mejora de atención al usuario de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA.

Alvarado, C., 2014. *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Alvarez, S., 2001. *La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología Abril- Agosto 2001*, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Asociación Internacional de Médicos en la Atención del Sida, 2016. My hiv clinic.org.

Available at: <http://myhivclinic.org/es/insuficiencia-renal/autofill-title-1>  
(Último acceso: 02 Abril 2016)

Brunet, L., 2014. *El clima de Trabajo en las Organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias..* 3ra Reimpresión, 2da Edición ed. México, : Editorial Trillas.

Fresenius Medical Care Holdings, Inc., 2016. Fresenius. Available at: <http://www.ultracare-dialysis.com/es-ES/Footer/Glossary.aspx>  
(Último acceso: 20 Mayo 2016)

Goncalves, A., 2010. *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad. Mexico: (SLC).

Litwin, G., 2010. *Clima Organizacional y Motivación*. Reimpresión de 16va de traducción ed. Boston: Harvard Business Publicaciones.

Palma, S., 2004. ESCALA CLIMA LABORAL CL , Lima Perú: Universidad Ricardo Palma.

Rodriguez, D., 2011. *Diagnóstico de clima organizacional*. Santiago: ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile. 8va Edición ed. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.

- Sanchez, K., 2010. *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*”, Tarapoto: Universidad Nacional de Tarapoto.
- Vazquez, M., 2013. *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del centro quirurgico H.D.R.L.M, Chiclayo 2011*, Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Villa, J. d. I. R., 2010. Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional: el caso del laboratorio Farmacéutico Corporación Inkafarma S.A. , Lima, Callao.: Universidad Nacional del Callao.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2008. Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda. Lima, Peru.

## ANEXO 1: UBICACIÓN DE LA EMPRESA CENTRO DE HEMODIALISIS Y DIAGNÓSTICO JESÚS DE NAZARET E.I.R.L.



**Fuente: Google Maps**  
**Captura imagen: Limber Pezo Ríos**

### Registro Nacional de Proveedores

CENTRO DE HEMODIALISIS Y DIAGNOSTICO JESUS DE NAZARET E.I.R.L. se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores. Esta información ha sido revisada por última vez el 11 de Abril del 2016,

| CÓDIGO   | CAPÍTULO               | VIGENCIA                | ESTADO  |
|----------|------------------------|-------------------------|---------|
| S0792331 | PROVEEDOR DE SERVICIOS | 20/02/2016 - 20/02/2017 | VIGENTE |

**Fuente: OSCE**  
**Elaboración: Myriam Mendoza**

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión sobre el **clima organizacional** que existe en la empresa donde usted labora: Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L A continuación se presentan una serie de preguntas, le invito a responder con sinceridad y absoluta libertad. Sus respuestas son anónimas y se garantiza la confidencialidad de las mismas.

### ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

**INSTRUCCIONES DE LLENADO:** Lea cuidadosamente cada cuestionamiento califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes valores:

**(1)Totalmente en desacuerdo (2)En desacuerdo (3)Neutral (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo**

|    |                                                                                      |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | En mi empresa se recompensa el logro de resultados                                   | ( ) |
| 2  | La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo            | ( ) |
| 3  | Conozco las necesidades de los usuarios de mi trabajo                                | ( ) |
| 4  | El trato que damos en mi área a los usuarios es cordial y respetuoso                 | ( ) |
| 5  | En mi empresa se aplican métodos para el trabajo en equipo                           | ( ) |
| 6  | Mi empresa es el mejor lugar para trabajar                                           | ( ) |
| 7  | Los procedimientos para realizar mi trabajo están apegados a la normatividad vigente | ( ) |
| 8  | El servicio que proporcionamos en mi empresa a los usuarios es oportuno y eficiente  | ( ) |
| 9  | Mis superiores comunican la misión, visión y valores de la empresa                   | ( ) |
| 10 | El trato entre compañeros es cordial                                                 | ( ) |
| 11 | En mi empresa el trato entre superiores y colaboradores es respetuoso                | ( ) |
| 12 | La responsabilidad de los trabajos en Equipo es compartida                           | ( ) |

### **ANEXO 3: MODULOS DE ATENCION DE HEMODIALISIS.**



**Módulos de atención de hemodiálisis**  
**Captura de imagen: Limber Pezo**

### **Anexo 4: MAQUINA DE HEMODIALISIS.**



**Máquina de Hemodiálisis**  
**Captura de imagen: Limber Pezo**

## ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

**TÍTULO: Estudio Del Clima Organizacional En La Empresa Centro De Hemodiálisis Y Diagnóstico Jesús De Nazaret E.I.R.L, Periodo 2016.**

| PROBLEMA                                                                                                                                                                      | OBJETIVOS                                                                                                                                                                       | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                            | VARIABLE                                  | Indicadores                | Índices                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROBLEMA GENERAL</b><br>¿Cuál es el comportamiento organizacional del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016? | <b>OBJETIVO GENERAL</b><br>Estudiar el comportamiento organizacional en el Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016. | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b><br>Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la integración del personal en la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L, periodo 2016. | <b>Variable 1</b><br>Clima Organizacional | 5. Integración de Personal | 5.1 Reconocimiento de logros.<br>5.2 Trato entre superiores y subordinados<br>5.3 Trato entre colaboradores. |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                      |                                           | 6. Atención al usuario     | 6.1 Trato a los usuarios<br>6.2 Percepción de la satisfacción de los usuarios.                               |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b><br>a. ¿Existen mecanismos de recompensa por los logros alcanzados en el                                                                          | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b><br>a. Describir los mecanismos de recompensa por los logros alcanzados que tiene                                                                   | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b><br>a. Se observaría una creciente integración del personal favoreciendo la interrelación entre el                                                                                       | <b>Variable2:</b><br>Logro de Objetivos.  | 7. Cultura organizacional  | 7.1 Conocimiento de visión, misión, valores.<br>7.2 Cumplimiento de normatividad.                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                      |                                           |                            |                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                             |                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------------------------|
| <p>Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?</p> <p>b. ¿Tienen conocimiento los colaboradores del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016, de la misión, visión, valores de la empresa?</p> <p>c. ¿Qué comportamiento organizacional tiene el colaborador del Centro</p> | <p>el Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?</p> <p>b. Conocer si tienen conocimiento los colaboradores del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016, de la misión, visión, valores de la empresa</p> <p>c. Describir el comportamiento organizacional tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico</p> | <p>personal de la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.</p> <p>b. Existe un factor de motivación del personal con buenas relaciones entre los miembros de la empresa Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L.</p> |  | <p>4.Trabajo en equipo.</p> | <p>4.1. Responsabilidad en el trabajo en equipo</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                             |                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                             |                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| <p>de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?</p> <p>d. ¿Qué comportamiento de interrelación personal tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?</p> <p>e. ¿Qué factor motivacional influye en el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?</p> <p>f. ¿Existe la formalidad del trabajo en equipo responsable de los logros en Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?</p> | <p>Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016</p> <p>d. Determinar qué comportamiento de interrelación personal tiene el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016</p> <p>e. Encontrar el factor motivacional que influye en el colaborador del Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016</p> <p>f. Encontrar la formalidad del trabajo en equipo responsable de los logros en Centro de Hemodiálisis y Diagnóstico Jesús de Nazaret E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.</p> |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|