

Universidad Católica De Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN UNA CLÍNICA
DE HEMODIALISIS EN AREQUIPA, 2021”**

Tesis presentada por la Bachiller:
Revilla Chirinos, Tathiana Haydee
Para optar el Grado Académico de:
Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:
Dr. Tejada Praddel Hugo

Arequipa- Perú
2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 27 de Octubre del 2022

Dictamen: 004544-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 004544, presentado por:

2020002072 - REVILLA CHIRINOS TATHIANA HAYDEE

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN
UNA CLÍNICA DE HEMODIALISIS AREQUIPA, 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**5939 - OCOLA TICONA BERLIE CESAR
DICTAMINADOR**



**6298 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR**



**6644 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



DEDICATORIA

A Dios, que me concede tanto aún sin pedirle, a la Virgen María que siempre escucha mis oraciones.

A mis padres Henry y Haydee, porque siempre estuvieron guiándome para hacer de mí una mejor persona.

A mi hermana Zireth, por su compañía y apoyo incondicional cada día.

A mi esposo Luis Alberto por su amor y motivación, Te amo.





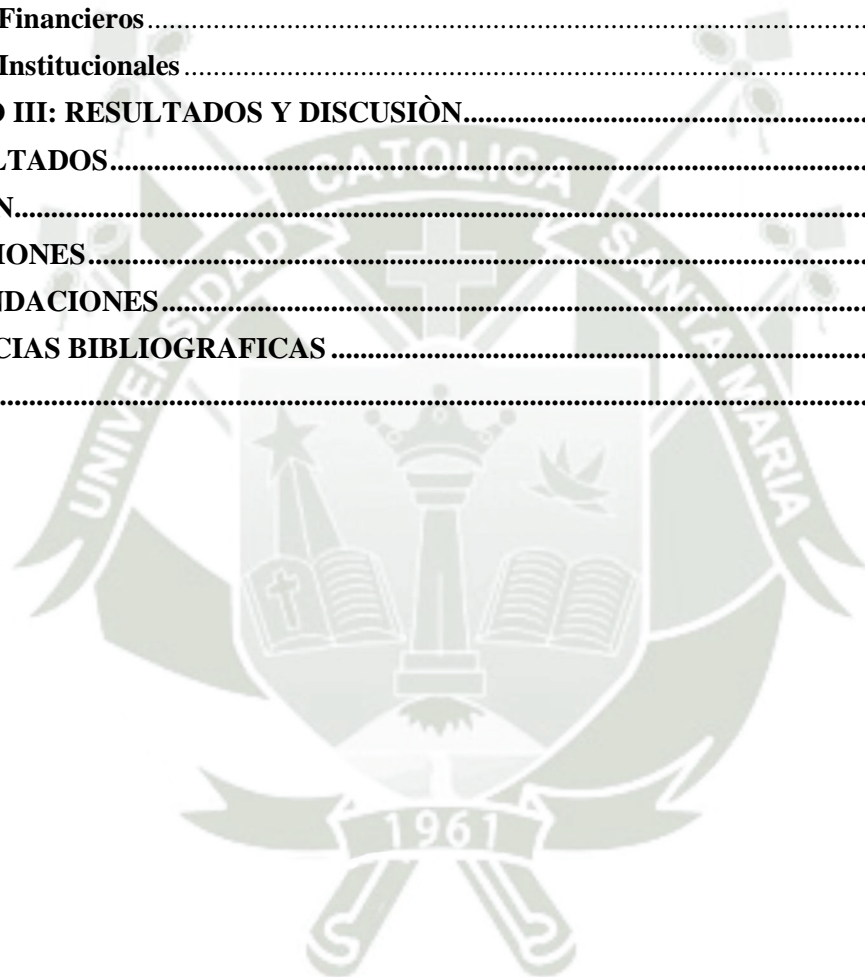
“El amor no tiene cura, pero es la única cura para todos los males.”

Leonard Cohen

INDICE GENERAL

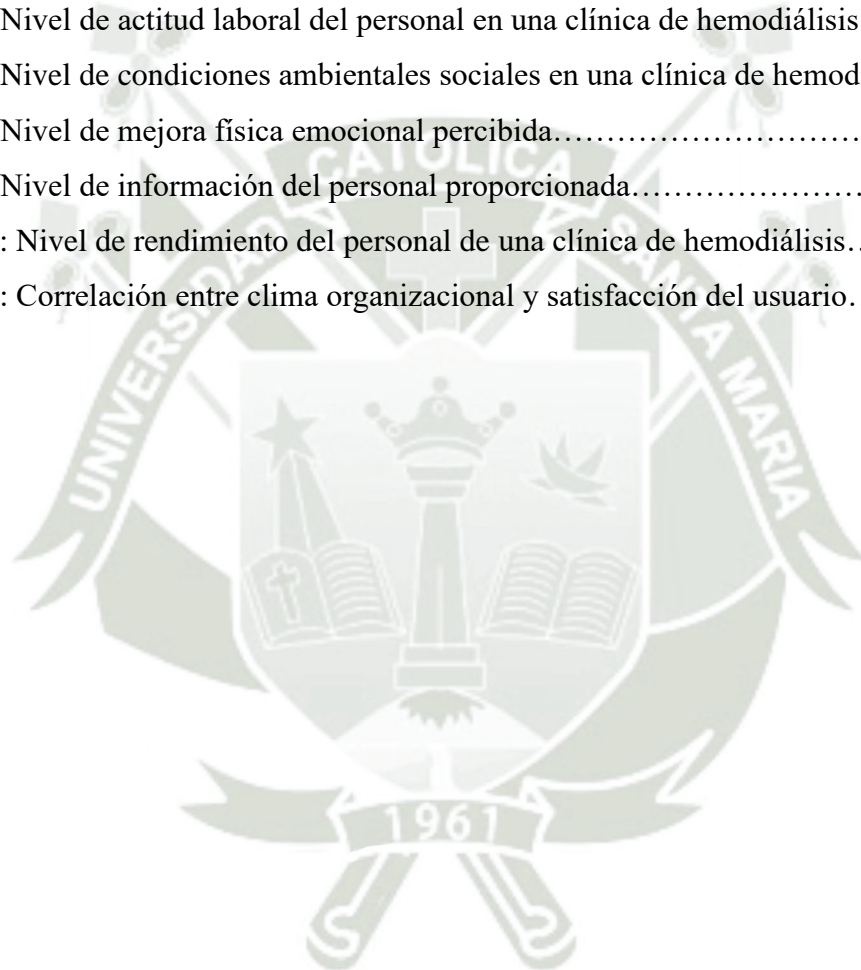
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÒN.....	1
JUSTIFICACIÒN	3
HIPÒTESIS	4
OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
CAPITULO I: MARCO TEÒRICO	5
1. Marco conceptual.....	5
1.1 Clima organizacional	5
1.1.8 Tipos de clima Organizacional.....	16
1.1.9 Teorías del Clima Organizacional	18
1.1.10 Indicadores que influyen en el clima Organizacional	20
1.1.11 Dimensiones del clima Organizacional.....	21
2. Satisfacción de Usuario.....	23
2.1 Definición	23
2.2 Importancia de la Satisfacción de Usuario.....	23
3. Análisis de antecedentes investigativos.....	25
3.1 Locales.....	25
3.2 Nacionales:.....	27
3.3 Internacionales:.....	28
CAPITULO II: METODOLOGIA.....	30
1. Técnica, instrumentos y materiales de verificación.....	30
2. Técnica e Instrumento	30
2.1 Técnica	30
2.2 Instrumentos	30
2.3 Cuadro de Coherencias:	31
2.4 Modelo de instrumento y baremo	32
Campo de verificación	33
2.5 Ubicación espacial:.....	33
2.6 Ubicación temporal:.....	33
2.7 Unidades de estudio.....	33

2.8	Nivel y tipo de investigación	34
2.9	Criterios de Inclusión.....	34
2.10	Criterios de exclusión.....	34
3	Estrategia de recolección de datos	34
3.4	Organización.....	34
3.5	Recursos	36
3.5.1	Humanos	36
3.5.2	Materiales.....	36
3.5.3	Financieros.....	36
3.5.4	Institucionales.....	36
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		37
1.	RESULTADOS.....	37
DISCUSIÓN.....		43
CONCLUSIONES.....		44
RECOMENDACIONES.....		45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		46
ANEXOS		50



INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Nivel de clima organizacional en una clínica de hemodiálisis.....	47
Tabla N°2: Nivel de cultura de la organización en una clínica de hemodiálisis.....	47
Tabla N°3: Nivel de diseño organizacional en una clínica de hemodiálisis.....	48
Tabla N°4: Nivel de potencial humano en una clínica de hemodiálisis.....	48
Tabla N°5: Nivel de satisfacción de usuario externo en una clínica de hemodiálisis.....	49
Tabla N°6: Nivel de actitud laboral del personal en una clínica de hemodiálisis.....	49
Tabla N°7: Nivel de condiciones ambientales sociales en una clínica de hemodiálisis...	50
Tabla N°8: Nivel de mejora física emocional percibida.....	50
Tabla N°9: Nivel de información del personal proporcionada.....	51
Tabla N°10: Nivel de rendimiento del personal de una clínica de hemodiálisis.....	51
Tabla N°11: Correlación entre clima organizacional y satisfacción del usuario.....	51



RESUMEN

El presente trabajo de investigación **“RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO EN UNA CLINICA DE HEMODIALISIS EN AREQUIPA 2021”**, se llevó a cabo en los meses de septiembre a diciembre del 2021, cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción de usuario externo en una Clínica de hemodiálisis. Fue un estudio de tipo de campo de corte transversal, conformada por 134 trabajadores y 134 usuarios externos para la recolección de datos para ambas variables se utilizó como método la encuesta, como técnica se utilizó cuestionarios y como instrumentos se utilizó cédulas de preguntas : Para la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de “Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional, elaborado por Palma en el 2004 ” y para la variable de satisfacción de usuario externo se utilizó el cuestionario de “Cuestionario de Elers en el 2016.

El análisis de los datos se realizó por medio de la prueba de Rho de Spearman. Los resultados obtenidos muestran una correlación estadísticamente significativa ($p=0.01$) entre ambas variables, comprobándose la hipótesis general de esta investigación, por lo que se afirma que a mejor clima organizacional mejor satisfacción de usuario externo. El clima organizacional que perciben los trabajadores no es saludable con un 57.7% y el nivel de satisfacción de usuario externo es insatisfecho con un 50.7%.

Palabras Claves: Clima Organizacional, satisfacción de usuario, hemodiálisis.

ABSTRACT

The present research work "RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATION CLIMATE AND EXTERNAL USER SATISFACTION IN A HEMODIALYSIS CLINIC IN AREQUIPA 2021", was carried out from September to December, whose objective was to determine the relationship between organizational climate and user satisfaction. user in a hemodialysis clinic. It was a cross-sectional field study, made up of 134 workers and 134 external users. For data collection, the survey was used as a method, the interview as a technique, and an individual file was used as instruments to characterize the study population, followed by two questionnaires: For the organizational climate variable, the questionnaire "Questionnaire for the study of Organizational Climate, prepared by Palma in 2004" was used, and for the external user satisfaction variable, the questionnaire "Elers Questionnaire" was used. in 2016.

Data analysis was performed using the Rho of Spearman test. The results obtained show a statistically significant correlation ($p=0.01$) between both variables, confirming the general hypothesis of this research, so it is stated that the better the organizational climate, the better the external user satisfaction. The organizational climate that workers perceive is not healthy with 57.7% and the level of satisfaction of external users is dissatisfied with 50.7%.

Keywords: Organizational Climate, user satisfaction, hemodialysis.

INTRODUCCIÓN

Uno de los derechos fundamentales del ser humano es un óptimo estado de Salud y se considera como un factor fundamental que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de un País. Estos aspectos obligan a los centros hospitalarios a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria. (OPS/OMS,2018)

El clima organizacional parece afectar positiva o negativamente las interacciones entre los miembros de una organización. También parece estar relacionado al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o la falta de este en la comunicación entre los miembros de la organización, por tanto, es probable que también afecte la satisfacción de los pacientes en la atención respectiva

El clima organizacional y la satisfacción de usuario externo se han convertido en una gran problemática de los profesionales de salud ocasionando limitaciones en la calidad de atención. Mantener un clima favorable y una adecuada calidad de vida laboral posibilita una estabilidad del personal, así mismo, el cumplimiento de las políticas, estrategias y logro de objetivos de la organización. La necesidad del estudio del clima organizacional surge a raíz de evaluar la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al diseño de la organización, la cultura de la organización y el potencial humano, así mismo evaluar, si están satisfechos en gran medida, y a la vez, como esto repercute en la calidad de vida laboral siendo esta evaluada bajo las dimensiones de apoyo directo, demandas de trabajo, motivación intrínseca y percepción de la calidad de vida, ya que todo esto conlleva al agotamiento físico, mental y psicológico de los trabajadores.

Análisis u operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	CALIFICACIÓN	ESCALA
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Percepción compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo y el ambiente físico en que éste se da las relaciones interpersonales.</p>	Cultura de la organización	Motivación	La escala del clima organizacional	1-18-33-20-23-31-24-26	<p>Clima no saludable: menos de 56</p> <p>Clima por mejorar : entre 56-84</p> <p>Clima saludable: más de 84</p>	ordinal
		Identidad				
		Conflicto y cooperación				
	Diseño organizacional	Toma de Decisiones		3-14-6-27-10-13-29-30-34		
		Remuneración				
		Estructura				
		Comunicación organizacional				
	Potencial humano	Innovación		4-5-12-17-7-19-11-16-21-18-25		
		Liderazgo				
		Recompensa				
		Confort				
	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</p> <p>La satisfacción del usuario es una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento servicio</p>	Actitud y labor del personal de enfermería		Identificación		
Respeto						
Cuidado humanizado						
Habilidad y destreza						
Comunicación						
Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis		Limpieza y orden	8-9-19-11			
		Equipos, insumos de calidad				
		Ambiente laboral				
Mejoría física y emocional percibida		Recuperación	12-14			
		Bienestar				
Información de enfermería Proporcionada		Educación	15-16-17-18			
Rendimiento del Servicio		Servicio brindado	19-20-21			

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene **relevancia científica**, ya que un adecuado clima laboral es un centro de trabajo ayuda a mantener un buen trato con el usuario externo es cual es el que brinda el balance de la productividad de una empresa.

Es de gran **relevancia social** porque pretende dar a conocer a los propios trabajadores y empleadores como mejorar el clima laboral como llegar a una estabilidad social, conocer en que se está fallando y mejorarlo.

Así mismo, tiene **relevancia contemporánea**, al investigar un problema actual como hemos podido observar en la pandemia que estamos viviendo y que aun en nuestro país no está controlada muchas personas han sufrido maltratos por parte de trabajadores que al no ser recompensados de una forma adecuada no pueden brindar un buen trato al usuario externo.

En tal sentido, el presente estudio tiene **implicancia práctica** porque luego de determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción de usuario externo en los trabajadores de una clínica de hemodiálisis y se podrán proponer acciones de prevención para reducir la frecuencia de un inadecuado clima laboral.

Es también de **interés para el investigador** identificar los factores más relevantes y su aplicación en una clínica de diálisis en la ciudad de Arequipa podrá brindar recomendaciones para evitar un inadecuado clima laboral y mejorar el trato con el usuario externo.

La elaboración del presente trabajo de investigación es de utilidad metodología ya que la aplicación de los métodos científicos y una vez que sean demostrados ayudaran a otros trabajos de investigación y en otras instituciones educativas.

HIPÒTESIS

Dado que, el clima organizacional es el conjunto de características socioambientales que afectan el comportamiento del personal dentro de una organización y que influyen directamente en la percepción de la satisfacción de los usuarios.

Es probable que, exista relación entre clima Organizacional y satisfacción de usuario en una clínica de hemodiálisis en la ciudad de Arequipa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción de usuario en una Clínica de hemodiálisis.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características del clima Organizacional que presenta el personal de una clínica de hemodiálisis.
- Determinar la satisfacción de usuario externo en una clínica de hemodiálisis.

CAPITULO I: MARCO TEÒRICO

1. Marco conceptual

1.1 Clima organizacional

1.1.1 Definición de clima organizacional

Clima Organizacional se define como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.(MINSA,2021)

Al referirse a clima laboral se remite al espacio en donde los trabajadores ejecutan su labor diariamente, a la interacción que surge entre ellos, además de la relación con el empleador. (Bohórquez 2015:32). Hodgetts y Altman (2003:147) han definido al clima laboral como una serie de particularidades del sitio donde se trabaja y que son percibidas por los que ahí laboran y que influyen en su conducta laboral. El conjunto de características que describen una organización y los distinguen de otras organizaciones, inciden en la conducta de las personas y por ende de la misma organización. (Atiquipa, Jaimes,2017)

El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. (Litwin y Stringer). El clima laboral está estrechamente ligado a la motivación de los empleados, si la motivación es alta el clima proporciona satisfacción, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación es baja sea por frustración o por barrera a la satisfacción de las necesidades de las personas. El clima laboral es clave para el éxito de una empresa por que condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. (MINSA,2011)

1.1.2 Características del Clima Organizacional

Son aspectos que guardan relación con el ambiente de las organizaciones que se desempeñan y desarrollan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los

miembros de la organización.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.)(SALDAÑA,2016)

1.1.3 Consecuencias del Clima Organizacional

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Entre las consecuencias positivas tenemos: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, motivación.

Entre las consecuencias negativas tenemos: inadaptación, alta rotación, absentismo, poca innovación, baja productividad, conflictividad laboral. El clima organizacional es determinante en la forma que toma las decisiones una organización, en cómo se ejecutan y en cómo se establecen las relaciones dentro y fuera de ella.

El conocimiento del clima organizacional proporciona 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 lo componen. (AJE,2019)

1.1.4 Factores de Influencia del Clima Organizacional

- **Independencia.**

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones, es una tarea limitada, pero el administrativo que la realiza puede gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa: esto es independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

- **Condiciones físicas.**

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera. Por ejemplo: un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Se ha demostrado científicamente que la mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

- **Liderazgo.**

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

- **Relaciones.**

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones, y con los resultados se obtiene por ejemplo: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo con codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia, ya que, dentro de una empresa, la calidad en las relaciones humanas es percibida por los clientes.

- **Implicación.**

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber, que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y, sin unas condiciones laborales aceptables.

- **Organización.**

La organización hace referencia a, si existen o no, métodos operativos y establecidos de organización del trabajo, como pueden ser los procesos productivos, así, como si se trabaja aisladamente o, la empresa promueve equipos de trabajo.

- **Reconocimiento.**

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo, estableciendo premios anuales para los mejores. Por lo que estaría bien, trasladar la experiencia comercial hacia otras áreas, premiando o reconociendo a aquel que lo merece. Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

- **Remuneraciones.**

El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles, generando un ambiente hacia el logro y fomentando el esfuerzo.

- **Igualdad.**

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. El amiguismo y la falta de criterio, ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

- **Otros factores.**

Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etcétera. También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de varios que coexisten simultáneamente. Así, un departamento dentro de una organización, puede tener un clima excelente, mientras que en otro departamento, el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente. Resumiendo, el clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres.

En general, los cuestionarios que tratan de diagnosticar el clima laboral en la empresa, suelen tratar aspectos como:

- Motivación en el trabajo.
- Posibilidades de creatividad e iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Relaciones verticales y horizontales entre trabajadores y jefes.(Aguilar,Pereyra,Alcazar, 2011)

1.1.5 El clima laboral y su cultura Organizacional.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes todos estos elementos van conformado lo que denominamos clima organizacional, esto puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En base a lo anterior clima organizacional es: la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del comportamiento organizacional y la administración se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, atmósfera clima organizacional etc, Sin embargo solo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su

naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que ve como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La elaboración del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Y para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba este puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. (Ayala, 2003)

1.1.6 La importancia del conocimiento de la empresa

Ante la presente competencia, las empresas necesitan contar con personal calificado (capacitado y motivado), variables que dependerán de la relación que se tenga con la entidad en la que trabajan. Es por ello que aplicar un estudio de clima laboral para conocer la situación actual de la empresa permite observar si sus colaboradores se sienten conformes con lo que la empresa representa y si se sienten parte de ella, además de que facilita la toma de decisiones para mejorar su rendimiento laboral; debido a que su entorno es un fuerte motivador en su comportamiento y de ésta motivación dependerá su desempeño. Por otra parte, la insatisfacción de los empleados, traerá un mal rendimiento y en consecuencia repercutirá en cómo ven los clientes a la empresa, puesto que los trabajadores, en el caso de servicios y comercialización, son los que tienen el contacto directo con los consumidores, lo que una baja motivación puede repercutir en mala atención, por otro lado, en las empresas industriales puede traducirse en productos defectuosos, materia prima desperdiciada, los cuales tienen efectos negativos, como puede ser una disminución de la producción, aumento de costos, lo que a su vez produce una disminución el nivel de las ventas.

En el caso de la pymes, es todavía más importante, debido a que éstas no cuentan con el mismo potencial económico que una empresa grande, por lo que no pueden darse el lujo de estar despidiendo personal, ni tienen ventas aseguradas por el

reconocimiento de su marca.

La aplicación de un estudio de clima laboral se ve reflejada en diversos beneficios:

- Mejora la relación de los trabajadores haciendo un ambiente más productivo
- Conoce necesidades e inquietudes del personal
- Disminuye la rotación de personal

Por otro lado los líderes juegan un papel clave en el éxito del negocio, debido a que no sólo son responsables de marcar el rumbo, sino también de la rentabilidad y de asegurar las condiciones para un buen clima en la empresa. Muchas veces a pesar de que la organización ofrece excelentes beneficios tanto en lo económico, como en lo social, la gente acaba desvinculándose por una mala relación con sus líderes. Estudios demuestran que la gente tiende a comprometerse más con los líderes que con la empresa; es por ello que uno de las principales dimensiones evaluadas en un estudio de clima organizacional, debe ser el liderazgo. (Melamed,2010)

- **Empresas más Humanas**

Todas las compañías desarrollan una cultura conformada por valores compartidos, normas, convicciones dentro de la organización. La cultura afecta y decide los procesos de toma de decisión, de solución de problemas, de comunicaciones dentro de la empresa.

Una parte central de la cultura organizacional es la concepción y el lenguaje común que se desarrolla internamente, existe una fuerte conexión entre una sólida cultura y el éxito de la empresa. Una cultura se caracteriza por una clara formulación de la visión de la empresa y de la idea del negocio, los valores esenciales deben ser identificables y compartidos por los empleados, las normas y procedimientos deben basarse en los valores y la misión de la compañía y a su vez corporizarlos y potenciarlos.

La cultura podría definirse como la manera de hacer las cosas en un lugar determinado. Se desarrolla a partir de los mensajes recibidos por cada uno de los miembros del grupo acerca de la conducta que se espera de ellos y comprende los objetivos, las creencias, las rutinas, las necesidades y los valores compartidos.

Todos los grupos, las corporaciones, poseen su propia cultura. Tal vez uno de los

aspectos a considerar sea tratar de comprender previo al ingreso a una organización si ésta es la cultura a la que queremos pertenecer. (Pedraza, Obispo, Vasquez, Gomez, 2015)

Uno de los mayores exponentes en cultura organizacional cuando éste hace referencia a que existe cultura en los diferentes niveles y debemos manejar cada uno de estos niveles para poder abordarla. La representa como un iceberg, donde el nivel más superficial son los artefactos, un segundo nivel son los valores expuestos y el más profundo son las creencias. A continuación se detallan cada uno de ellos.

Los artefactos son lo más tangible de observar, lo que se ve, lo que se escucha, lo que se siente, son los aspectos estructurales. Los valores expuestos son el conjunto de estrategias, objetivos y su correspondiente filosofía, son aquellos aspectos que la organización aprecia.

Finalmente, el nivel de mayor profundidad está dado por las creencias, que son las percepciones, pensamientos y los más íntimos sentimientos. Se puede pensar en la historia de la compañía e imaginar lo que pensaron sus fundadores, en que creían. Son la clave para entender y potencialmente, cambiar la cultura de la empresa.

No debemos dejar de considerar que las corporaciones también desarrollan cambios sustanciales en su cultura, a partir del actuar de sus líderes. Esto quiere decir que el perfil y el estilo del número uno marca el perfil y el modo de la cultura de la empresa y la dirección hacia dónde va esta.

Un cambio en el liderazgo máximo impulsa el cambio en la cultura de la empresa, los líderes deben tener conciencia del impacto que tienen sus ideas, pensamientos, actos formas de vestir, mensajes, palabras, actitudes en el resto de las personas que conforma un grupo de trabajo. (Levering, 2018)

- **El Centro de Trabajo**

El trabajo supone algo más que pasar determinadas horas en una empresa, se consideran tres tipos de políticas relacionadas con el trabajo: cómo, cuándo y quién debe realizarlo.

Cómo deben realizarlos: por lo general las personas ponen más esfuerzo en su

trabajo que el mínimo requerido, los buenos lugares de trabajo, reconocen el deseo de hacer un buen trabajo por parte del empleado y la manera de hacerlo es aceptándolo, es decir que estas empresas, proporcionan formas para que la gente tome a su cargo una parte cada vez mayor de responsabilidad en su trabajo. Por otro lado no existe la posibilidad de que los empleados aumenten su responsabilidad sin aumentar el riesgo.

Cuándo deben realizarlos: una buena política es el horario flexible, esto implica la posibilidad de elegir su propio horario de trabajo de manera que los trabajadores de ocho horas diarias puedan ingresar entre las 7 y las 9 y salir entre las 15 y las 17 horas.

Quién debe realizarlos: los buenos lugares de trabajo consideran que la expansión de la empresa se debe al esfuerzo de las personas que trabajan allí, de manera que cuentan con políticas que permite el ascenso de las mismas dentro de ella. Por tal motivo los ascensos internos son palabras mágicas dentro de las mismas.

- **Los términos del empleo**

Existen dos elementos básicos del intercambio del lugar de trabajo, tiempo y dinero, tiempo es lo que los empleados tienen para dar, brindan a la empresa el grueso de sus horas de vigilia y gran parte de su energía productiva, en el trabajo los empleados ponen mucho de sí mismo, no es de extrañar que el trabajo sea la forma primaria con la cual las personas son identificadas socialmente, es decir como carpinteros, banqueros, secretarias, etc., no se puede contradecir que un empleo representa un compromiso personal importante en términos de energía, tiempo y sentido personal. En un nivel muy elemental, los buenos lugares de trabajo se aseguran de mantener la finalidad de la empresa del intercambio del tiempo por dinero estableciendo compensaciones que se consideran justos en función de la tarea realizada. Pero la creación de la confianza no está dada por el monto del sueldos solamente, si bien pagar bien puede ser bastante importante, lo importante es que la empresa sea justa y pagar lo que realmente puede, por eso es que los empleados difícilmente consideren que su lugar de trabajo es bueno salvo que la empresa pague como mínimo los que las empresa similares del mismo ramo.

Los buenos lugares de trabajo también ven que el compromiso del empleado requiere más que un salario, es decir a través de de la seguridad del empleo, muchas de las mejores empresa para trabajar, cuentan con una política de no despidos.

Las empresas que están dispuestas a tomar un compromiso duradero, con los empleados muestran un contraste con la mayoría de las empresas contemporáneas, frente a los primeros signos de conflictos, muchas empresas recortan su nómina de empleados con lo cual queda de manifiesto que la relación con éstos es de sola conveniencia

- **Reglamento del lugar de trabajo**

Todos los lugares de trabajo tiene reglas y políticas de cómo deben ser tratados los empleados, ya sea por parte de las autoridades como así también por sus propios compañeros, algunas de éstas se encuentran codificadas en los manuales de trabajo, otras son prácticas que no están escritas.

Al aceptar un trabajo, un empleado se pone a disposición de la empresa en una variedad de formas lo cual puede generar cierta vulnerabilidad en ellos mismos, los buenos lugares de trabajo reconocen dicha vulnerabilidad y hacen grandes esfuerzos para proporcionar la seguridad de la existencia de la justicia. Para asegurar la misma, se requiere enfrentar los principales problemas, como por ejemplo el desequilibrio de poder entre la compañía y los empleados, para esto se hace una lista con sus derechos como por ejemplo: derecho a ser tratado como persona, a ser remunerado según la tarea realizada, a ser escuchado, etc.

- **Inversión del éxito**

En los buenos lugares de trabajo reconocen que la remuneración solamente no reconocen en forma adecuada la contribución que la gente hace a la empresa, éstas reconocen que la persona es primordial en el éxito o fracaso de la empresa, de manera tal que se aseguran de que los empleados tengan una contribución genuina en la empresa para poder compartir los beneficios de sus esfuerzos conjuntos., esto se logra compartiendo las ganancias. Otra forma es compartir la propiedad de la empresa esto quiere decir que los empleados que ayudaron a obtener el éxito de la empresa puedan participar de sus beneficios. Por último

una forma muy atractiva es el reconocimiento, el hecho de ser reconocido en forma adecuada o no puede tener una influencia crítica en crear o destruir la confianza en el lugar de trabajo. La mayoría de nosotros pone más de sí de lo que se imagina, de manera que sin reconocimiento de ello por parte de nuestros supervisores inmediatos o por nuestros compañeros de trabajo empezamos a aportar cada vez menos esfuerzo creativo a nuestro trabajo. (Bustos, Miranda, Peralta,2011)

1.1.7 Elementos del Clima Organizacional

El clima organizacional ¹¹ se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, por lo cual tiene repercusiones en el comportamiento laboral. Además es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de

comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

El clima laboral está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados, en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo
- La estructura con sus macro y micro dimensiones. (Mora, 2011)

1.1.8 Tipos de clima Organizacional

- **Autoritario - sistema I**

Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

- **Autoritario paternalista - sistema II**

Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

- **Consultivo - sistema III**

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la

cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

- **Participativo - sistema IV**

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica. A su vez, encontramos que hay 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones:

- **Clima psicológico**

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas, puesto que, por una parte, es posible que él también te próximo de un individuo sea peculiar y por la otra las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

- **Clima agregado**

Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

- **Clima colectivo**

Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.(Alvarez, Ortiz, 2011)

1.1.9 Teorías del Clima Organizacional

- **Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor**

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

- **Teoría X**

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

- **Teoría Y**

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.(Robbins,2013)

- **Teoría Z**

Según Beyker Samanay¹⁵ la Teoría Z proporciona medios para dirigir a las personas de forma tal que el trabajo realizado en equipo sea más eficiente. La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados.

La teoría Z, busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa.

Esta concepción presupone, de alguna manera el conocimiento de las dos teorías anteriores; es decir, de las teorías X e Y. Afirma que la productividad es más una cuestión de administración de personas que de tecnología, mucho más de gestión humana sustentado en filosofía y cultura organizacional adecuadas, que de enfoques tradicionales basados en la organización.(Fausto,2014)

- **Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)**

Por otro lado César Chávez hace referencia a la teoría de Clima Laboral de Likert¹⁶, la cual establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert, con su teoría, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima:

- Variables Causales.- definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene

resultados.

- Variables Intermedias.- este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

- Variables Finales.- estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.(Madero,2019)

- **Teoría de los Factores de Herzberg**

Laura Martínez, se refiere a la teoría de Herzberg. Esta teoría clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción: incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.(Serrano, Lorient,2008)

1.1.10 Indicadores que influyen en el clima Organizacional

- **Cultura Organizacional**

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos para que ellos ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en un organización productiva, eficiente o

improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de las organización se establezcan desde un principio.

- **Diseño Organizacional**

Las organizaciones según Chester I Bernard, son “un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”. En el aspecto de coordinación consiente de esta definición están incorporados 4 denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización.

- **Potencial Humano**

Constituyen el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos tanto grandes como pequeños las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conformas la organización, y esta existe para alcanzar sus objetivos.(Morocco,2018)

1.1.11 Dimensiones del clima Organizacional

- **Comunicación:**

Esta relación se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- **Conflicto y Cooperación:**

Esta dimensión se refiere al nivel de la colaboración que se observa en los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que esos reciben de su organización.

- **Confort:**

Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico, sano y agradable.

- **Estructura:**

Representa la percepción que tienen los miembros d la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones que se ven

enfrentados en el desarrollo de su trabajo a medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y sin estructurado.

- **Identidad:**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, las sensación de compartir lo objetivos personales con los de la organización.

- **Innovación:**

Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

- **Liderazgo:**

Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido pues va depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

- **Motivación:**

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

- **Recompensa:**

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

- **Remuneración:**

Este aspecto se apoya en la forma en la que se remunera a los trabajadores. Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que

se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa al proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.(Morocco,2018)

2. Satisfacción de Usuario

2.1 Definición

Satisfacción del usuario: grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece. Satisfacción del usuario El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura.

2.2 Importancia de la Satisfacción de Usuario

La importancia de conocer la perspectiva del cliente con respecto a los servicios fue reconocida recientemente durante la década de los ochenta. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. (Miyahira,2011)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

La satisfacción del cliente puede estar influenciada por:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.(Kenagy,Berwick,Shore,2009)

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.(Otani, Harris,2011)

Debido a las normas culturales en contra de las quejas, es posible que el usuario de los establecimientos de salud cuando participan en encuestas o entrevistas relacionadas con la calidad de la atención, responda positivamente a la palabra “satisfecho”.

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente. Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.(Stepke, 2009)

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real.

Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.(Ramirez, Najera, Nigenda,2019)

En general existen dos tendencias de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los

instrumentos utilizados.(Bejar,2016)

La otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos; en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.(MINSA 2006)

Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos.(Ortiz, Carreño,2011)

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario. Las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizada tras la realización del proceso de atención. Teniendo como marco general estas referencias, se ha elaborado la presente Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud que pretende conocer la percepción sobre la calidad en la atención de quienes reciben y acuden a los servicios de consultorios externos de medicina.(Phillips, Carson, Roe,2008)

3. Análisis de antecedentes investigativos

3.1 Locales

Autor: Cárdenas Huaricallo Noelia, Condori Espirilla Karina (2017)

Título: Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del area de hospitalización del hospital III Goyeneche. Arequipa 2017.

Resumen: Fue un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con un diseño

correlacional, conformada por 84 enfermeras asistenciales que laboran en el área de hospitalización. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos se utilizó una ficha individual para caracterizar a la población de estudio, seguido de dos cuestionarios: Cuestionario para el Estudio del clima organizacional del Minsa, que consta de 34 ítems, divididos en 3 indicadores y estos a su vez en 11 dimensiones. Cuestionario de Calidad de vida profesional (CVP-35) de Cabezas, que consta de 35 ítems, divididos en tres dimensiones. El análisis de los datos se realizó por medio de la prueba de Chi Cuadrado. Los resultados obtenidos muestran una correlación estadísticamente significativa ($p=0.004$) entre ambas variables, comprobándose la hipótesis general de esta investigación, por lo que se afirma que a mejor clima organizacional mejor calidad de vida laboral. El clima organizacional que perciben las enfermeras es saludable en un 53.6%. La calidad de vida laboral de las enfermeras es buena en un 82.1%. (Cardenas, Condori, 2017)

Autor: Marquez Cazorla Renzo (2013)

Título: “Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del hospital goyeneche sis y hospital yanahuara essalud arequipa 2013”.

Resumen El presente trabajo desarrollo de la satisfacción del usuario externo en los consultorios de Medicina Interna del Hospital III Goyeneche que pertenece al Ministerio de salud y Hospital III Yanahuara de la seguridad social. El objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de Medicina Interna de pacientes asegurados del Hospital Goyeneche SIS y del Hospital Yanahuara EsSalud Arequipa 2013 . Se encontró los siguientes resultados :en el análisis de las variables sociodemográficas se muestran que en el Hospital III Yanahuara EsSalud y en el Hospital III Goyeneche SIS el sexo más frecuente fue el sexo femenino con 52.5% y 54.6% respectivamente ; según el grado de instrucción en la población EsSalud predomino el nivel secundario (39.58%),de igual manera en la población SIS predomino el nivel secundario (36.25%);referente al grupo etareo el grupo predominante en la población EsSalud fue el rango de edad de 19 a 39 años (35.4%), en cambio en la población SIS fue el

rango de edad de 40 a 59 años (39.6%); en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios en consultorios externos de medicina del Hospital III Yanahuara EsSalud fue de 51.2. % de satisfacción, en cuanto a la población del Hospital III Goyeneche SIS la evaluación de la satisfacción de los usuarios en consultorios externos muestra 50.7 % de satisfacción. Se concluye que no existe diferencia en los niveles de satisfacción en el consultorio externo de medicina interna entre ambos establecimientos ya que la diferencia de satisfacción no fue estadísticamente significativa ($p > 0.05$). (Marquez, 2013)

3.2 Nacionales:

Autor: Guanilo Iparraguirre Shirley

Título: Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019.

Resumen: Objetivo: Identificar la relación entre el clima laboral y satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia. Según Chiavenato (2009) define el clima laboral, como la condición interna que interviene entre los individuos de la asociación y se identifica con el nivel de inspiración; la satisfacción “Son las emociones hacia la asociación los que se muestran a través del orgullo de tener un lugar con ella, la prueba distintiva en el compromiso que manifieste con su institución”. Metodología: Diseño no experimental de cohorte correlacional - tipo de estudio analítico. Con un enfoque descriptivo, aplicada a través de un análisis cualitativo con un diseño NO experimental transversal. La población estuvo conformada por 86 personales de salud ambos sexos del centro de salud Yugoslavia. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, uno para clima laboral y otro para satisfacción laboral de Sonia Palma. Se aplicó diversas pruebas estadísticas presentándose en cuadros y gráficos utilizando el SPSS v 25, para la prueba de correlación se realizó la prueba de normalidad, dada por kolmogorov Smirnov de los datos, identificando que estos eran no paramétricos, por lo tanto se optó por realizar la prueba de correlación de Spearman, observando lo siguiente: que el clima laboral en el Centro de Salud Yugoslavia en un 79% favorable; un 98 % de los usuarios internos manifestaron una

satisfacción media; en cuestión de la relación del clima laboral y la satisfacción del usuario interno del centro de salud Yugoslavia se pudo determinar que no existe relación significativa prueba que se demuestra con la estadística de correlación no paramétrica rho de spearman con $r = -0.112$ considerándose una correlación negativa (muy baja y débil) y $p=0.306 > 0.05$.(Guanilo,2019)

Autor: Ruíz, N.(2019)

Título: “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hpital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”

Resumen: Llevado a cabo en Lambayeque-Perú. Presente investigación se elaboró una investigación cuyo diseño es no experimental, transversal, descriptivo y correlacionar, y se trabajó con una muestra de 79 trabajadores del citado hospital, utilizándose un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables clima laboral (Test de Clima Laboral CL-RG. Las conclusiones a las que se llegó luego de la investigación son las siguientes: Existe relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias ($p = 0,005$). El clima laboral muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio. Respecto de la dimensión competencias los trabajadores reportan un alto nivel de competencias con un 86,1% y un valor medio con 13,9%, esto sugiere que los conocimientos, habilidades y actitudes con que cuentan son adecuados. En base a los resultados de la investigación, tanto descriptivos como correlacionales, se elaboró una propuesta de mejora siguiendo los lineamientos que da Servir respecto del diagnóstico situacional.(Ruiz, 2019)

3.3 Internacionales:

Autor: Botón Galicia Sild

Título: Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención permanente de cap. Cunén, Quiché, Guatemala, Año 2017.

Resumen: La satisfacción del usuario es un aspecto importante en la prestación de los servicios de salud, revela la calidad del cuidado que se está proporcionando, que debe ser libre de riesgos, lo que es un requisito fundamental para el usuario y meta

para el programa. El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché. El estudio es cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del municipio del Cunén, El Quiché. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario, que se administró al usuario mediante una entrevista. Se encontraron los siguientes hallazgos: Los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía: Manifestaron que le llamaron por su nombre, respetaron su privacidad, le proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas. Aunque también un número están insatisfechos en cuanto a que nos les brindan charlas educativas, el tiempo de espera a veces no es el adecuado, tuvieron problemas en la anotación de próxima cita, no les brindaron privacidad durante su atención.(Boton,2018)

Autor: Pérez, F. (2014)

Título: “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha)”

Resumen: Llevado a cabo en Quito-Ecuador. El objetivo fundamental es establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Se fundamenta teóricamente en el enfoque humanista de Martín y Colbs que se basa en el clima organizacional como el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización; tratado en cuatro capítulos: Clima Laboral, Trabajo en Equipo, Motivación, Relaciones interpersonales. Investigación correlacional no experimental, con aplicación de los métodos inductivo, deductivo y estadístico, a una población total de cuarenta personas. La conclusión general evidencia una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios; con la recomendación de mejorar el clima organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los servidores.(Perez,2014)

CAPITULO II: METODOLOGIA

1. Técnica, instrumentos y materiales de verificación

2. Técnica e Instrumento

2.1 Técnica

Para el trabajo de investigación se utilizó las siguientes técnicas:

Variable Clima Organizacional: se utilizó la técnica de cuestionario, se utilizó “Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional, elaborado por Palma en el 2004” (Ver anexo 1)

Variable Satisfacción de usuario: Se utilizó la técnica de cuestionario, se utilizó: “Cuestionario de Elers en el 2016. (Ver anexo 2)

2.2 Instrumentos

Para evaluar la variable de Clima organizacional se utilizó la cedula de preguntas “**Cuestionario para el estudio** del clima organizacional”. La encuesta fue diseñada y validada por el MINSA conformado por el equipo de expertos del Comité Técnico del Clima Organizacional, el instrumento consta de 28 ítems que representan dimensiones y variables con las que se analiza el clima organizacional, y 6 ítems adicionales (escala Lickert) estas no se incluyeron en la evaluación de la encuesta.

Para evaluar la variable de satisfacción de usuario se utilizó la cedula de preguntas “Cuestionario de Elers en el 2016, pero modificado de acuerdo con el contexto de la unidad de hemodiálisis de investigación de Leisy León Suarez de título Cuidado de enfermería y satisfacción de usuario en la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad Virgen de la puerta, 2019. (Leon,2019)

2.3 Cuadro de Coherencias:

Variable	Indicador	Técnicas e instrumentos	Estructura del instrumento
<p>Clima Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la organización • Diseño Organizacional • Potencial Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Cuestionario de “La escala del clima organizacional” 	<p>Ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,18,33,20,23,31,24,26 • 3-14-6-27-10-13-29-30-34 • 4-5-12-17-7-19-11-16-21-18-25
<p>Satisfacción del usuario externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud y labor del personal de enfermería • Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis • Mejoría física y emocional percibida • Rendimiento del Servicio • Información de enfermería Proporcionada 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Cuestionario de satisfacción de usuario 	<p>Ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-2-3-4-5-6-7 • 8-9-19-11 • 12-14 • 15-16-17-18 • 19-20-21

2.4 Modelo de instrumento y baremo

Para la siguiente investigación se utilizó los siguientes instrumentos.

✓ **Cedula de preguntas 1: “Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional, elaborado por Palma en el 2004”**

El instrumento consta de 28 ítems que representan dimensiones y variables con las que se analiza el clima organizacional, y 6 ítems adicionales (escala Lickert) estas no se incluyeron en la evaluación de la encuesta. cada uno de los cuales tiene 5 alternativas de respuesta. Las alternativas corresponden al tipo Likert y son: siempre (4), frecuentemente (3) a veces (2) y nunca (1). Esta escala evalúa 11 dimensiones: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones, agrupadas en 3 indicadores: Cultura de la Organización, Diseño Organizacional y Potencial Humano.

- Clima no saludable: menos de 56
- Clima por mejorar: entre 56-84
- Clima saludable: más de 84

✓ **Cedula de preguntas 2: “Cuestionario de Satisfacción de usuario”.**

el cual fue guiado por el modelo de Elers 2016, pero modificado de acuerdo al contexto de la unidad de hemodiálisis de investigación de Leisy León Suarez de título Cuidado de enfermería y satisfacción de usuario en la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad Virgen de la puerta, 2019.(Leon,2019) Validado por juicio de expertos y por prueba de confiabilidad con el instrumento de Kuder – Richardson con un puntaje de 0.84 ; fue ordenado con interrogantes cerradas para conseguir el propósito y obtener datos indispensables sobre satisfacción de pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto al accionar de enfermería; organizado en 21 ítems, con preguntas dicotómicas, evaluados con 0 puntos si la respuesta es negativa: NO (0) y 1 puntos si la respuesta es positiva o afirmativo: SI (1); estuvo constituido en 5 dimensiones influyentes en la satisfacción, según considerado la satisfacción con el cumplimiento del 75% de los ítems referidos por Elers.

Por lo tanto, se obtiene las siguientes categorías de las mediciones:

- INSATISFECHO: 0 -15 puntos
- SATISFECHO: 16-21 puntos (satisfacción tiene que estar más del 75%)

Para la herramienta que mide la variable satisfacción, se aplicó el Coeficiente de Kuder–Richardson porque tiene dos opciones de respuesta de SI y NO, respuestas dicotómicas, teniendo como resultado de 0.84 puntos estando como mínimo aceptable del puntaje de KR-21 de 0.70, ratificando la confiabilidad para su aplicación

Campo de verificación

2.5 Ubicación espacial:

El presente trabajo se realizó en una clínica de hemodiálisis de la ciudad de Arequipa, donde se atiende alrededor de 200 pacientes.

2.6 Ubicación temporal:

El estudio se desarrolló en los meses de setiembre a diciembre del año 2021.

2.7 Unidades de estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis de una clínica de la ciudad de Arequipa.

❖ Población

Estuvo conformado por 200 pacientes que reciben el tratamiento de hemodiálisis de una clínica de la ciudad de Arequipa y 200 trabajadores de la clínica de hemodiálisis.

❖ Muestra

Aplicando la fórmula para el cálculo de la muestra y considerando un margen de error del 5% y un criterio de confianza del 95%. Se obtuvo el resultado de 200 pacientes; y 200 trabajadores, por lo cual este estudio será aplicado a 134 pacientes 134 trabajadores que cumplan los criterios de inclusión.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la características deseada

q= Proporción de la población sin la característica deseada

e= Margen de error

N= Tamaño de la población

2.8 Nivel y tipo de investigación

Nivel: Nivel relacional

Tipo de investigación: De campo

2.9 Criterios de Inclusión

- ❖ Ser trabajador de la clínica de hemodiálisis en estudio
- ❖ Trabajadores que acepten participar en la investigación.
- ❖ Pacientes que firmen el consentimiento informado

2.10 Criterios de exclusión

- ❖ Personal que no desee participar en el estudio
- ❖ Pacientes que no pertenezcan a la clínica de hemodiálisis
- ❖ Pacientes con alteraciones mentales
- ❖ Pacientes que no puedan comunicarse

3 Estrategia de recolección de datos

3.4 Organización

- Para aplicar los instrumentos fueron validados anteriormente y están listos para aplicarlos.
- “La escala del clima organizacional”. La encuesta fue diseñada y validada por el MINSA conformado por el equipo de expertos del Comité Técnico del Clima Organizacional.
- El “Cuestionario de Satisfacción de usuario” es un cuestionario validado, el cual

fue guiado por el modelo de Elers 2016, pero modificado de acuerdo con el contexto de la unidad de hemodiálisis de investigación de Leisy León Suarez de título Cuidado de enfermería y satisfacción de usuario en la unidad de hemodiálisis validado por juicio de expertos y por prueba de confiabilidad con el instrumento de Kuder – Richardson con un puntaje de 0.84.

- Se envió una solicitud a la directora de post grado de la Universidad Católica Santa María con la finalidad de aprobación del proyecto y además se coordinará la carta de presentación con el objetivo de obtener el permiso correspondiente que permita el ingreso y desarrollo del proyecto dentro de las instalaciones de la clínica de hemodiálisis de Arequipa
- Se coordino con la clínica de hemodiálisis de la ciudad de Arequipa y se obtuvo el permiso correspondiente y así poder ejecutar la investigación.
- Se dialogo con el director de la clínica de Hemodiálisis y comunico al personal de la clínica de la ejecución del trabajo de investigación.
- Se aplico los instrumentos previo consentimiento informado de lunes a viernes de 10:30 a 11:30.
- Aplicado el instrumento se procedió a la tabulación de datos, organización, calificación e interpretación de resultados.
- Se empleo estadística descriptiva con distribución de frecuencias (absolutas y relativas), medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (rango, desviación estándar) para variables continuas; las variables categóricas se presentan como proporciones.
- Se relaciono los grupos de variables categóricas mediante la prueba de Rho de Spearman.
- Para el análisis de datos se empleo la hoja de cálculo de Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete SPSSv.22.0.
- Se elaboró el informe final.

3.5 Recursos

Para realizar el estudio se necesito lo siguiente:

3.5.1 Humanos

Conformado por:

- El investigador
- Los trabajadores de la una clínica de Hemodiálisis.
- El Asesor

3.5.2 Materiales

- Material de escritorio (lapicero, papel bond, resaltadores entre otros).
- 152 ficha de cuestionarios
- 1 computadora personal implementada con un programa estadístico.
- 1 impresora.

3.5.3 Financieros

El estudio fue financiado por el investigador.

3.5.4 Institucionales

Se utilizó los ambientes de una clínica de hemodiálisis en Arequipa

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

Tabla N° 1: Nivel de clima organizacional en una clínica de hemodiálisis

Nivel de clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Clima no saludable	77	57.5	57.5
Clima saludable	57	42.5	42.5
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

Según la tabla N°1 en la variable clima organizacional se observa que predomina el clima un 57.5% de los trabajadores de una clínica de hemodiálisis presento un clima laboral no saludable y solo un 42.5% presento clima saludable

Tabla N°2: Nivel de cultura de la organización en una clínica de hemodiálisis de Arequipa

Nivel de cultura de la organización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	77	57.5	57.5
Bueno	57	42.5	42.5
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

Según la tabla N°2 se observa que el nivel de cultura de la organización es deficiente con un 57.5% mientras que un 42.5 es bueno.

Tabla N°3: Nivel de diseño organizacional en una clínica de hemodiálisis en Arequipa

Nivel de diseño organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	77	57.5	57.5
Bueno	57	42.5	42.5
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

En la tabla N°3 muestra que el nivel de diseño organizacional de una clínica de hemodiálisis en Arequipa es deficiente un 57.5%

Tabla N°4: Nivel de potencial humano en una clínica de hemodiálisis en Arequipa

Nivel de potencial humano	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	77	57.5	57.5
Regular	1	0.7	0.7
Bueno	57	42.5	42.5
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

Según la tabla N°4 el nivel de potencial humano en una clínica de hemodiálisis en Arequipa es deficiente con un 57.5% y bueno con un 42.5%

Tabla N°5: Nivel de satisfacción de usuario externo en una clínica de hemodiálisis en Arequipa

Nivel de satisfacción de usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	68	50.7	50.7
Satisfecho	66	49.3	49.3
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

En relación al nivel de satisfacción de usuario externo en una clínica de hemodiálisis, los resultados muestran que es insatisfecho con un 50.7% y solo un 49.3% se ubica en el nivel satisfecho.

Tabla N°6: Nivel de actitud laboral del personal en una clínica de hemodiálisis

Nivel de actitud laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	68	50.7	50.7
Buena	66	49.3	49.3
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

En la tabla N°6 muestra que solo un 49.3% del nivel de actitud laboral de una clínica de hemodiálisis en Arequipa es buena y con un 50.7% el nivel de actitud laboral es deficiente.

Tabla N°7: Nivel de condiciones ambientales sociales en una clínica de hemodiálisis en Arequipa

Nivel de condiciones ambientales sociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	68	50.7	50.7
Buena	66	49.3	49.3
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

Según la tabla N°7 el nivel de condiciones ambientales de una clínica de hemodiálisis es deficiente con un 50.7%

Tabla N°8: Nivel de mejora física emocional percibida en una clínica de hemodiálisis en Arequipa

Nivel de mejora física emocional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	68	50.7	50.7
Buena	66	49.3	49.3
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

En la tabla N° 8 se puede observar que con un 50.7% el nivel de mejora física se encuentra con un nivel deficiente.

Tabla N°9: Nivel de información del personal proporcionada en una clínica de hemodiálisis en Arequipa

Nivel de información del personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	68	50.7	50.7
Buena	66	49.3	49.3
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

Según la tabla N°9 el nivel de información del personal proporcionada es deficiente con un 50.7% a lo cual se puede inferir que el personal no informa adecuadamente al usuario externo.

Tabla N°10: Nivel de rendimiento del personal de una clínica de hemodiálisis en Arequipa

Nivel de rendimiento del personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	68	50.7	50.7
Buena	66	49.3	49.3
Total	134	100.00	100

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

En la tabla N°10 se observa que el nivel de rendimiento laboral del personal de una clínica de hemodiálisis es bueno solo un 49.3%, mientras que con un 50.7% es deficiente.

Tabla N°11: Correlación entre clima organizacional y satisfacción del usuario en v en una clínica de hemodiálisis en Arequipa

		Rho de Spearman para Correlaciones Bivariadas	
		Clima Organizacional	Satisfacción del usuario externo
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	-0.672**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	134	134
Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	-0.762**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	134	134

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Matriz de sistematización de datos – Elaboración propia

En la tabla N°11 indica la correlación entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción de usuario y con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede concluir que existe relación estadísticamente significativa (P-valor = 0,01), directa y proporcional entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en una clínica de hemodiálisis, Arequipa 2021

DISCUSIÓN

El clima organizacional es el ambiente creado por los trabajadores de una empresa en el cual el trabajador debe sentirse con ánimo para desarrollar todas sus actividades y por eso guarda relación con la satisfacción del usuario.

En el presente trabajo de investigación se encontró en la Tabla N°1 que los trabajadores de una clínica de hemodiálisis en Arequipa que un 57,7% perciben un clima organizacional no saludable, estos discrepan de los resultados de Cárdenas Huaricallo Noelia, Condori Espirilla Karina y su estudio titulado Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del hospital III Goyeneche. Arequipa 2017 que presento un 53.6% de trabajadores perciben un buen clima laboral.

En el contexto de clima organizacional en la tabla N°1 en el estudio de Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019, realizado por Guanilo Iparraguirre Shirley, que tuvo como resultado que un 79% de clima laboral favorable estos resultados obtenidos son analogos con los del presente trabajo en el cual se obtuvo 57.5.

En la tabla N°7 presenta una satisfaccion de usuario externo insatisfecho con un 50,7% estos resultados son diferentes con los resultados de Marquez Cazorla Renzo y su estudio “Satisfacción del usuario externo respecto a la atención médica en la consulta de medicina interna de pacientes asegurados del hospital goyeneche sis y hospital yanahuara essalud arequipa 2013”. Ya que tuvo como resultado que un 51.2% de su poblacion percibe una satisfacion buena.

En relación con la variable de satisfacción de usuario externo en la tabla N°7 un 50,7% esta insatisfecho estos fueron comparados con los resultados del estudio de Botón Galicia Sild titulado Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap De Cunén, Quiché, Guatemala, Año 2017 son incompatibles debido a que solo un 29% del usuario externo es insatisfecho.

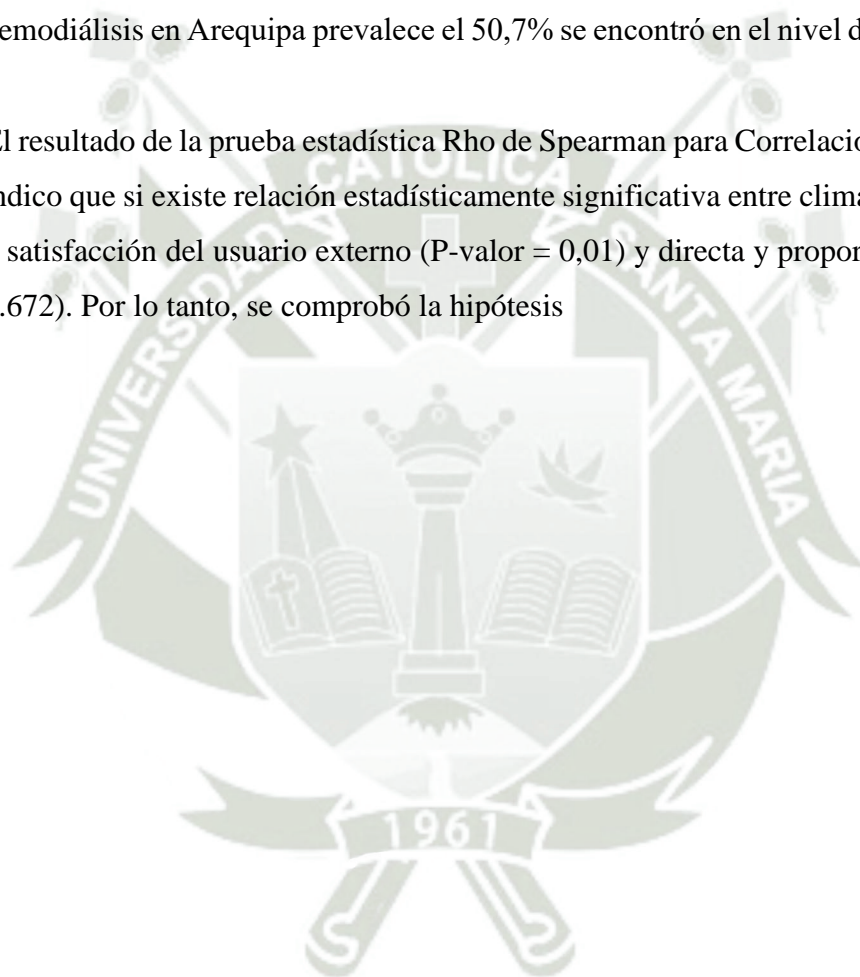
En este estudio, según la tabla N°11 se encontró que existe relación entre estrés laboral y calidad de sueño y con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede concluir que existe relación estadísticamente significativa (P -valor = 0,01), directa y proporcional entre el clima organizacional y la satisfacción de usuario externo de una clínica de hemodiálisis, Arequipa 2021. ($Rho=0.226$).

CONCLUSIONES

Primero. - En relación con el clima organizacional que existe en una la clínica de hemodiálisis en Arequipa prevalece 57,7% correspondiente al nivel “no saludable”.

Segundo. - En relación con la satisfacción de usuario externo, existe en una la clínica de hemodiálisis en Arequipa prevalece el 50,7% se encontró en el nivel de “insatisfecho”

Tercero. -El resultado de la prueba estadística Rho de Spearman para Correlaciones Bivariados, indico que si existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y satisfacción del usuario externo ($P\text{-valor} = 0,01$) y directa y proporcional y ($Rho = -0.672$). Por lo tanto, se comprobó la hipótesis



RECOMENDACIONES

Como resultado y conclusión de esta investigación, se recomienda estas sugerencias:

- Según los resultados obtenidos, en relación con la variable clima organizacional se obtuvo como resultado: clima no saludable con el valor de 57.5 %, es por ello por lo que se recomienda al área correspondiente de la clínica de hemodiálisis de Arequipa fomentar y reforzar el trabajo en equipo basado en valores como el respeto, la empatía, solidaridad, honestidad, responsabilidad, puntualidad, alineados con la ética profesional.
- Para mejorar la satisfacción de usuario externo en una clínica de hemodiálisis de Arequipa, se recomienda realizar periódicamente auditorías internas y externas, una capacitación continua al personal, así como implementar un sistema de gestión de calidad con su respectiva certificación ISO 9001.
- Se recomienda a nuestra Universidad Católica de Santa María y demás instituciones universitarias promover la formación e investigación académica a nivel de pregrado y postgrado sobre el clima organizacional y calidad de la atención, para determinar los factores que influyen directamente en la satisfacción del usuario externo con la finalidad de generar la mejora continua de nuestras instituciones de salud en beneficio de la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

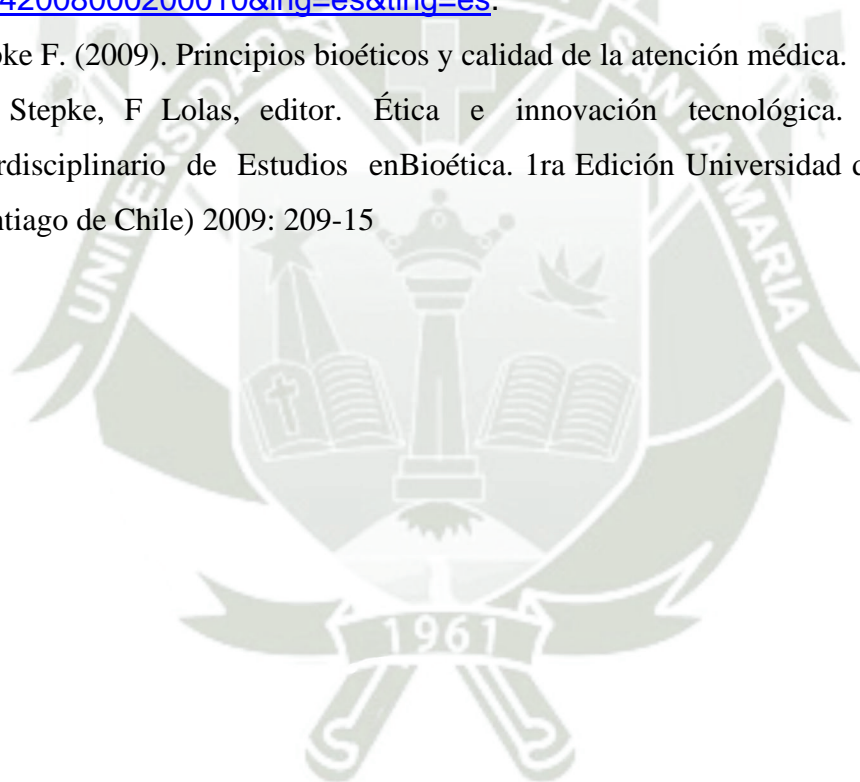
1. Aguilar, M, Pereyra, L, Alcázar, R. (2011). (Artículo). Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/climcultcambo rg.htm> (06-2011)
2. AJE. (2019). Asturias, Asociación de Jóvenes Empresarios del Principado de Asturias. Clima Laboral, (Artículo). Disponible en: <http://www.ajeasturias.com/V2/.../Herramienta%20clima%2>
3. Álvarez E. y Ortiz. (2011). Asesorías para el Diagnóstico e Intervención del Clima Organizacional. (Artículo) internet. <http://www.javeriana.edu.co/universitas odontologica>
4. Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). “Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra.2015”. Trujillo: Universidad Privada César Vallejo.
5. Ayala, S. (2003). (Artículo) Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/rrhh/humanad.htm> (05-2011)
6. Bejar, L. (2016) (Tesis). Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresana sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho – 2016. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
7. Botón, S. (2018).”Satisfacción Del Usuario De La Atención Que Recibe Del Personal De Enfermería En El Centro De Atención Permanente Cap De Cunén, Quiché, Guatemala, Año 2017” Universidad Rafael Landívar.
8. Bustos, P, Miranda, M, Peralta,R. (2011). Elementos del clima laboral. (Artículo). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>(08-2011)
9. CÁRDENAS, N. CONDORI, K. (2017). Clima Organizacional Y Calidad De Vida Laboral En Enfermeras Del Área De Hospitalización Del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017. El Presente Trabajo De Investigación “Clima Organizacional Y Calidad De Vida Laboral En Enfermeras Del Área De Hospitalización Del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017”, (TESIS).

- Arequipa-Perú. Universidad Nacional San Agustín.
10. Dirección general de salud de las personas, Dirección calidad en Salud, D.T. Metodología para el estudio del Clima Organizacional (2021). (Internet), Lima-Perú, 2021. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
 11. Fausto, J. (2014) .“El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha)”. (tesis). Quito, Ecuador. Universidad Central Del Ecuador. 2014. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UC-0007-180.pdf>
 12. Guanilo, S. (2019). Perú, “Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote 2019”. Ancash-Peru. Universidad Cesar Vallejo.
 13. Kenagy J, Berwick D, Shore M. (2009). Service quality in health care (JAMA) 2009; 281: 661- 5.
 14. León, L. (2019).” Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019” Trujillo-Peru. Universidad Cesar Vallejo; 2019
 15. Levering, R. (2018) .Un gran lugar para trabajar. (Libro)Capítulo 5 pág (225-261) <https://www.getabstract.com/es/resumen/el-mejor-lugar-para-trabajar-para-todos/33740>
 16. Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta univ [revista en la Internet]. 2019 [citado 2021 Jul 17] ; 29: e2153.
 17. Marquez, R. (2013) “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA ATENCIÓN MÉDICA EN LA CONSULTA DE MEDICINA INTERNA PACIENTES ASEGURADOS DEL HOSPITAL GOYENECHES Y HOSPITAL YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2013” (TESIS). Arequipa –Peru. Universidad Católica de Santa María.
 18. Melamed, A. (2010). Empresas más humanas, (Libro) Capítulo 1, págs. (35-37)
 19. Ministerio de Salud. Documento Técnico (2011). Metodología para el estudio del Clima Organizacional- V. 02. R.M. N° 468-2011 MINSA Dirección General de Salud de las Personas. [Internet]. MINSA. editor. Lima-Peru. p g 24.

Disponible en URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>

20. Miyahira, J. (2011). Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Rev Med Hered 2011; 12: 76-7
21. Mora, C. (2011). Clima Organizacional (Artículo)
<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aporte-al-clima-organizacional.htm> (06-2011)
22. Morocco,E. (2018). (Tesis).Calidad De Atención De Enfermería Desde La Percepción Del Paciente Adulto Y Adulto Mayor, Hospital Regional Manuel NúñezButrón - Puno, 2017.Puno-Peru. Universidad Nacional Del Altiplano.
23. OPS/OMS. (2018). Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Programa Regional de desarrollo de servicios de salud. PSDCG-T-10, 3(III), 1-7.
24. Ortiz R, Juárez S, Carreño E. (2011). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, Rev Esp Salud Pública (México) 2011; 78: 527-37.
25. Otani K, Harris L. (2011). Different integration processes of patient satisfaction among fourgroups. Health Care Manage Rev 2011; 29:188-95.
26. Pedraza, A., Obispo, S, Vásquez, G, Gómez, G. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico, Clío América, 9 (17),(libro),pag 17 – 2 <https://dialnet.unirioja.es>
27. Pérez, F. (2014) “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)” Quito-Ecuador. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: 2014.
28. Phillips P, Carson K, Roe W. (2008) Toward understanding the patient’s perception of quality. The Health Care Supervisor 2008; 16:36-42.
29. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. (2009). Percepción de la calidadde la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública (México) 2009; 40: 3-12.
30. Resolución Ministerial 519. (2006). Minsa: Documento técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” 30 de mayo 2006.
31. Robbins, S. (2013). Comportamiento Organizacional, Artículo,(Internet), México .http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci_arttext&tlng=pt

32. Ruíz, N. (2019) “Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño De Los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud,Lambayeque-Perú, 2019” Universidad del pacifico.
33. Saldaña. A. (2016) Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales. [Tesis]. Lima-Perú. Universidad Cesar Vallejo.
34. Serrano-del Rosal, Rafael, & Lorient-Arín, Nuria. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México*, 50(2), 162-172. Recuperado en 16 de diciembre de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342008000200010&lng=es&tlng=es.
35. Stepke F. (2009). Principios bioéticos y calidad de la atención médica. En: Stepke, F Lolas, editor. Ética e innovación tecnológica. Centro Interdisciplinario de Estudios enBioética. 1ra Edición Universidad de Chile (Santiago de Chile) 2009: 209-15



ANEXOS



ANEXO N°1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO.....

He sido informado(a) sobre los aspectos que conciernen al trabajo de investigación: “RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO EN UNA CLÍNICA DE HEMODIALISIS AREQUIPA, 2021” manifiesto que se me ha explicado el objetivo de la investigación y entiendo que la información que se proveerá en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima.

Por lo tanto, autorizo de forma voluntaria y doy mi consentimiento a que se me aplique el instrumento propio de la investigación.

FIRMA

Arequipa _____, _____ del 2021

ANEXO N°2: CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL-MINSA

PRESENTACION: Buenos días Srs. estoy realizando un trabajo d investigación en el cualse busca conocer su opinión sobre el clima laboral.

1: Nunca 2: A veces 3: Frecuentemente 4: Siempre

ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTE MENTE	SIEMPRE
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejorque se hacer.				
Me rio de bromas				
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar decisiones				
La innovación es característica de nuestra organización				
Mis compañeros de trabajo toman las iniciativas para la solución de problemas.				
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
Mi jefe está disponible cuando se lo necesita				
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
Las cosas me salen perfectas				
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar enmi organización.				
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				

Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
En mi organización participo en la toma de decisiones				
Estoy sonriente				
Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa				
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
La limpieza de los ambientes es adecuada				
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
Cometo errores				
Estoy comprometido con mi organización de salud				
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
Es términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				

Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
Mi salario y beneficios son razonables				
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
He mentido				
Recibo un buen trato en mi establecimiento de salud				
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

¡MCUHAS GRACIAS

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

PRESENTACION: Buenos días Srs. estoy realizando un trabajo de investigación en el cual se busca conocer su opinión sobre la satisfacción que tiene usted sobre el cuidado de enfermería en su tratamiento de hemodiálisis.

Las alternativas de respuesta son: Si =1 No= 0.

N°	DIMENSIONES ITEMS	VALOR	
		SI	NO
LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA			
01	El profesional de enfermería se presentó e identifico con su nombre con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.		
02	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos sin usar apodos.		
03	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso		
04	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad durante la atención y la realización de procedimiento.		
05	Le brindo confianza para expresar sus necesidades o problemas.		
06	La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.		
07	La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones en el tiempo necesario.		
CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA UNIDAD DE HEMODIALISIS			
08	La sala de hemodiálisis está limpia, ordenada, completa con luz y ventilación.		
09	Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.		
10	Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios.		
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y comfortable.		
MEJORIA FISICA Y EMOCIONAL PERCIBIDA			
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien.		
13	Me siento mejor después de mi sesión de hemodiálisis		
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el médico.		
INFORMACION DE ENFERMERIA PROPORCINADA			
15	Le explico con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.		
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis.		
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa		
18	Le dio las indicaciones en una receta escritas en forma clara para usted.		
RENDIMIENTO DEL SERVICIO			
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a)		
20	Confía en la capacidad de la enfermera		
21	En términos generales ¿Usted se siente satisfecho con la atención recibida?		
TOTAL			

ANEXO 4

1. Enfermedad Renal Crónica

Las guías (KDIGO) proponen la siguiente definición de la ERC, independientemente de la patología específica que ocasione la lesión.

Daño renal durante al menos tres meses, definido por anomalías estructurales o funcionales del riñón con o sin descenso del filtrado glomerular, manifestado por: anomalías patológicas o marcadores de daño renal, que incluyen alteraciones en la composición de sangre u orina y/o alteraciones en los estudios de imagen .

Disminución de la función renal con filtrado glomerular < 60 ml/min, durante al menos tres meses con o sin daño renal.

a) Etiología

Su origen puede ser primario, es decir por lesiones propias del riñón, o secundarias a diversas patologías extrarrenales, tales como enfermedades metabólicas, vasculares o inmunológicas, que ocasionan pérdida de la masa renal al comprometer el glomérulo, el intersticio o los vasos sanguíneos .

Actualmente la diabetes mellitus y la hipertensión arterial son responsables del mayor porcentaje de casos (71.7%), seguidas de las enfermedades glomerulares, como la glomerulonefritis membranosa (8.8%), también pueden evolucionar a una IRC ciertas enfermedades de origen congénito o hereditarias, como la enfermedad poliquística del riñón y anomalías de las vías urinarias .

b) Factores de riesgo

Las situaciones de riesgo que favorecen la ERC son múltiples, según el modelo conceptual inicialmente publicado por la Fundación Nacional del Riñón. Este modelo representa la ERC como un proceso continuo en su desarrollo, progresión y complicaciones; además, incluye las estrategias posibles para mejorar su evolución y pronóstico, así como los factores de riesgo en cada una de sus fases, los cuales se clasifican como sigue:

- Factores de susceptibilidad a ERC: aumentan la posibilidad de desarrollar dicha enfermedad.

- Factores iniciadores: aquellos que pueden iniciar directamente el daño renal.
- Factores de progresión: pueden empeorar y acelerar el deterioro de la función renal.

Algunos factores predisponentes pueden ser a la vez de susceptibilidad, iniciadores y de progresión; de ellos son potencialmente modificables: diabetes mellitus, obesidad, hipertensión arterial (HTA), tabaquismo y dislipemia .

c) Estadios

Estadios 1 y 2: Se evidencia daño renal con filtración glomerular (FG) 90 ml/min/ 1,73 y FG 60-89 ml/min/1,73m², respectivamente. Se evidencia proteinuria, En estos estadios, se pueden presentar como no algunos signos y síntomas, entre ellos: cansancio, los pies y tobillos edematizados, hinchazón alrededor de los ojos, especialmente en la mañana, piel seca y prurito, polaquiuria, nicturia, dificultad para concentrarse, inapetencia, insomnio, calambres musculares durante la noche.

El correcto plan de actuación en ambos estadios radica en el diagnóstico precoz y en el inicio de medidas preventivas con el fin de evitar la progresión .

Estadio 3: El daño renal se evidencia con un FG 30-59 ml/min/1.73 m², además de aumento de urea y creatinina en sangre; alteraciones clínicas

como la hipertensión y la anemia, hiperlipidemia, alteraciones leves del metabolismo fosfo-cálcico, que .consiste en la disminución de calcio en los huesos, haciendo a la persona propensa a sufrir fracturas, a padecer de rigidez en las articulaciones y dolores musculares; disminución de la capacidad de concentración urinaria (poliuria/nicturia).

Estadio 4: El daño renal se evidencia por un FG 15-29 ml/min/1,73m².Las alteraciones clínicas que se presentan son: anemia intensa refractaria, hipertensión acentuada, trastornos digestivos, circulatorios y neurológicos. Puede haber acidosis metabólica, alteraciones moderadas del metabolismo fosfo- cálcico y prurito. Es en este estadio se debe hacer la valoración de la preparación para el tratamiento renal sustitutivo (diálisis o trasplante renal .

Estadio 5: El daño renal se evidencia por un FG < 15 ml/min/1, 73 m², se acompaña de osteodistrofia renal y trastornos endocrinos y dermatológicos sobreañadidos a las alteraciones

previas, las medidas de soporte son diálisis peritoneal/hemodiálisis o trasplante renal. En este punto, los riñones han dejado de funcionar y puede haber poca micción o ausencia de la misma .

d) Tratamiento

Hemodiálisis

Es uno de los tratamientos para la eliminación de los desechos metabólicos y del exceso de electrolitos y líquidos de la sangre que se utiliza para tratar la insuficiencia renal crónica o aguda. El procedimiento utiliza los principios de difusión, ósmosis y filtración. La sangre es bombeada desde el acceso vascular hacia el dializador, el cual a través de una membrana semipermeable, rodeada de líquido dializante, realiza el intercambio de sustancias (agua, urea, creatinina, electrolitos). Dicha solución está constituido por elementos parecidos a los de la sangre (agua, glucosa, sodio, cloro, potasio, calcio y bicarbonato o acetato) sólo que en concentraciones diferentes, las cuales se encargarán de "arrastrar" las sustancias tóxicas hacia el líquido dializante .

1Accesos Vasculares:

- El catéter

También se le llama CVC (central venous catheter), es un catéter de 2 lúmenes que se inserta en una vena de gran calibre como lo es la cava, yugular interna o femoral, el acceso de catéter no intubado es para corto plazo (hasta cerca de 10 días, pero a menudo solamente para una sesión de hemodiálisis). El catéter emerge de la piel en el sitio de la entrada en la vena y el catéter intubado implica un catéter más largo, que intubado debajo de la piel desde el punto de inserción en la vena hacia un sitio de salida a una cierta distancia. Generalmente se colocan en la vena yugular interna en el cuello y el sitio de salida está usualmente en la pared del pecho, suele durar de semanas a meses .

-Fístula Arteriovenosa

Por la creación de una anastomosis (unión de arteria con vena) se crea el acceso esta requiere un tiempo de maduración mayor a 90 días. Para poder llevarse a cabo el procedimiento de la

hemodiálisis, donde dos agujas son insertadas en la fístula para drenar la sangre para poder ser filtrada y luego retornada.

Las complicaciones que se pueden dar son pocas, pero si la fístula tienen un flujo muy alto y la vascularidad que provee el resto del miembro es pobre se presenta el síndrome del robo, que consiste en la presencia de miembros fríos, donde se presentan calambres dolorosos, desarrollo de aneurisma en la pared de la vena .

-Injerto Arteriovenoso

Se usa una vena artificial (de material sintético) para juntar la arteria con una vena de gran calibre, se usa cuando la vascularidad del paciente no permite la creación de una fistula. Tienen alto riesgo de desarrollar estrechamiento donde el injerto se ha cosido a la vena, como resultado del estrechamiento, ocurren a menudo la coagulación o la trombosis. Generalmente se coloca en el muslo o cuello .

2. Diálisis Peritoneal

En la DP la membrana peritoneal que cubre los órganos abdominales y recubre la pared abdominal sirve como una membrana semipermeable. Se introduce líquido de dializado estéril (alta concentración de dextrosa, lo que la hace hipertónica) a la cavidad peritoneal a través de un catéter abdominal, a intervalos previamente establecidos. Mientras más alta sea la concentración de dextrosa, mayor es el gradiente osmótico y se elimina más agua. Una vez que la solución estéril se encuentra en la cavidad peritoneal, las toxinas urémicas, como la urea y la creatinina, empiezan a depurarse de la sangre .

Los objetivos de la diálisis peritoneal (DP) son eliminar sustancias tóxicas y desperdicios metabólicos, así como establecer el equilibrio normal de líquidos y electrolitos .

La depuración a través de la membrana peritoneal natural. Se trata de un tratamiento domiciliario, realizado por el propio del paciente o el familiar tras un período de preparación.

- Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria (DPCA). Técnica manual, que utiliza una solución dializante que se infunde en la cavidad peritoneal; transcurridas seis-ocho horas se drena impregnada de toxinas urémicas.

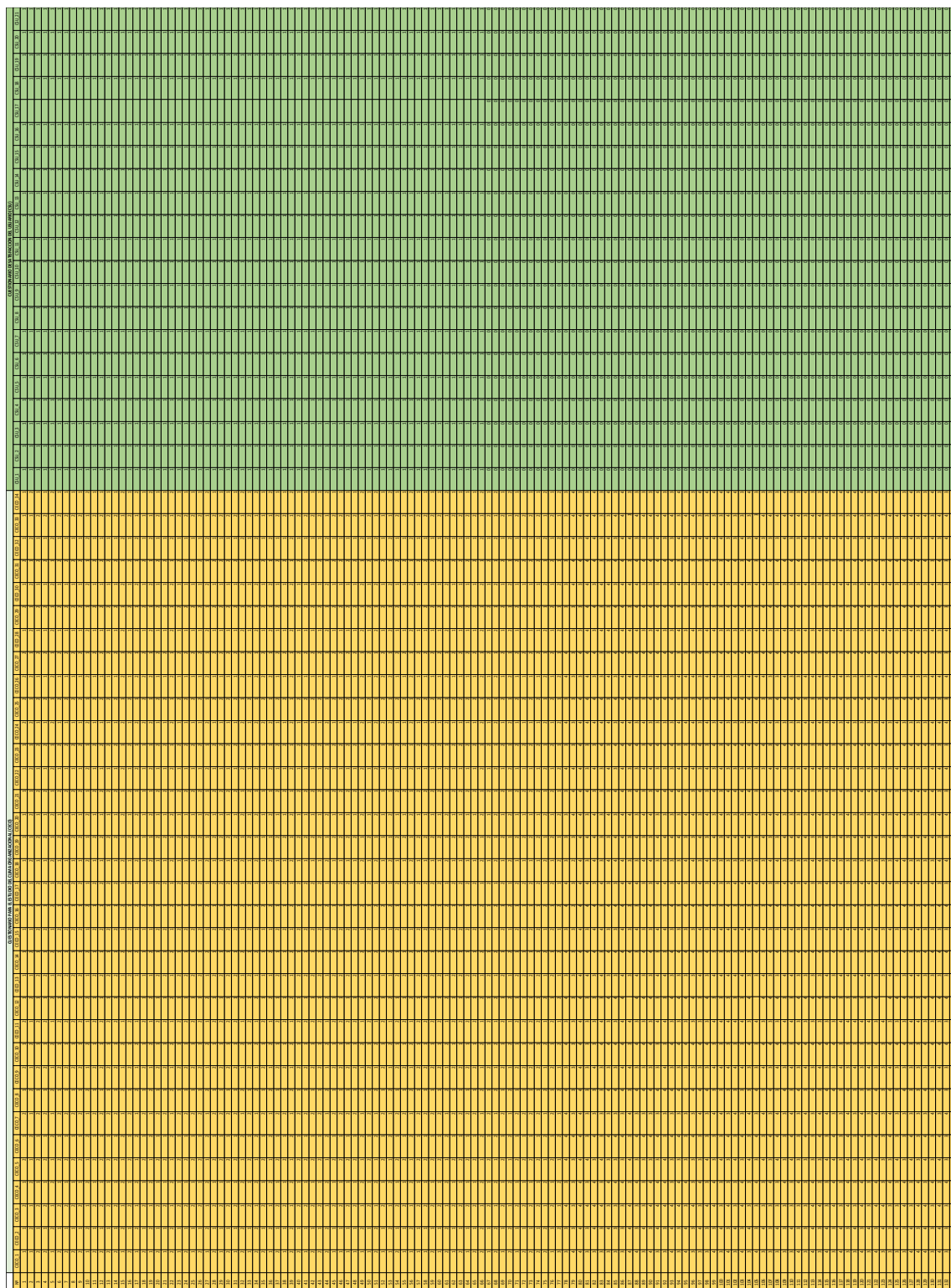
- Diálisis Peritoneal Automatizada (DPA) Se utiliza una cicladora para la infusión dializante y posterior drenaje. Habitualmente se realiza por la noche .

La DP se realiza todos los días mientras trabaja, mientras juega, mientras va a la escuela o mientras duerme. El hecho de que se realice todos los días es una ventaja, debido a que no se acumulan sal, agua ni desechos en el cuerpo. Con la PD, usted puede tener más opciones en cuanto a lo que puede comer y beber que si se estuviera realizando hemodiálisis (Nacional Kidney Foundation) .



ANEXO 5

MATRIZ DE DATOS:



The image shows a large, empty data matrix table. The table is divided into two main horizontal sections: a top section with a light green background and a bottom section with a light yellow background. Both sections are filled with a grid of small, empty cells, suggesting a data table with many rows and columns. The table is oriented vertically on the page.