

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ONBOARDING, CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE LIMA**

PRESENTADO POR

DIANA DELIA ARANGO LIZANA



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

LIMA – PERÚ

2024



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ONBOARDING, CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE LIMA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADO POR
DIANA DELIA ARANGO LIZANA**

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional, las cuales inspiraron cada logro en mi vida profesional, su confianza ha sido fundamental para alcanzar este logro.

A mis amigos y colegas de las diferentes ramas de la psicología, por su comprensión y apoyo en momentos de dificultad.

A mis profesores y líderes, que la vida académica y laboral puso en mi camino, y compartieron su conocimiento con vocación.

Finalmente, a todos aquellos que, de alguna manera han contribuido a que este trabajo sea posible.

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios, la Universidad de San Martín de Porres, especialmente a la escuela de Psicología, por brindarme los conocimientos y herramientas necesarias para un desempeño con integridad y vocación.

Al Centro Médico Especializado OSI, y a las empresas a las que pertencí, por brindarme la confianza de pertenecer a su equipo enfocado en velar por el bienestar mental y laboral de sus trabajadores, permitiéndome fortalecer mis conocimientos y continuar desarrollándome profesionalmente con cada reto solicitado y asumido.

Índice de Contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
REPORTE DE TURNITIN	VI
INTRODUCCIÓN	VII
Capítulo I: Contexto Laboral y Fundamentos Teóricos	9
1.2. Psicología organizacional	9
1.3. Onboarding	10
1.4. Clima Organizacional	12
1.5. Capital Humano	14
1.6. Psicología y su Impacto en las Organizaciones	15
1.7. Importancia del Onboarding en las Organizaciones	17
1.8. Clima Organizacional en relación con la Satisfacción Laboral	19
Capítulo II: Descripción de la experiencia profesional	21
2.1. Datos generales de la institución	21
2.2. Reseña histórica del Centro Médico Especializado OSI	21
2.3. Misión	22
2.4. Visión	22
2.5. Valor agregado del Centro Médico Especializado OSI	22
2.6. Logros del Centro Médico Especializado OSI	23
2.7. Estructura Organizacional	23
2.7.1. Personal de oficina administrativa	24
2.7.2. Personal de primera línea	24
2.8. Especialidades	25
2.8.1. Fisioterapia	25
2.8.2. Acupuntura China	26
2.8.3. Quiropráctica computarizada	26
2.8.4. Ondas de Choque Radial	26

2.9. Tratamientos	27
2.10. Experiencia profesional	27
2.10.1. Funciones Generales de Recursos Humanos	28
2.10.2. Funciones como Asistente de Recursos Humanos	30
2.10.3. Herramientas utilizadas como Asistente de Recursos Humanos	32
Capítulo III: Logros y Aprendizajes	36
Conclusiones	40
Referencias Bibliográficas	42
Anexos	47

REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

REPORTE - ONBOARDING, CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LIMA

AUTOR

DIANA DELIA ARANGO LIZANA

RECuento de palabras

7822 Words

RECuento de caracteres

46111 Characters

RECuento de páginas

51 Pages

Tamaño del archivo

2.6MB

Fecha de entrega

Oct 31, 2024 2:05 PM GMT-5

Fecha del informe

Oct 31, 2024 2:08 PM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es el resultado de la experiencia obtenida como psicóloga enfocada en el área organizacional dentro de diferentes instituciones, además, tiene como objetivo dar a conocer la importancia de la psicología dentro de las organizaciones, ya que esta disciplina está orientada a estudiar el comportamiento de las personas a nivel personal y grupal dentro de diferentes entornos sociales.

Asimismo, se sabe que el entorno empresarial es cada vez más complejo y cambiante debido a temas sociales, demográficos y salubres, como lo fue el COVID -19, e incluso variaciones en el estatus político, por lo que la capacidad de poder gestionar eficazmente el talento humano y fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo se ha convertido en un factor crucial para el éxito organizacional. Por lo que la psicología permite identificar aspectos que generan impacto en la vida personal y laboral de los trabajadores.

Siendo el Centro Médico OSI, una red de centros de salud especializados en rehabilitación física, la cual cuenta con 10 sedes en Lima y Callao, con más de 150 trabajadores con diferentes características, dependiendo del puesto que ejercen dentro de la empresa, con las que me encontraba directamente relacionada desde el análisis del perfil del puesto, reclutamiento, selección, incorporación y seguimiento de cada trabajador, a fin de mejorar su productividad, satisfacción y crecimiento dentro de la empresa.

En el primer capítulo, se ahondará en el contexto laboral de la psicología organizacional y como esta se relaciona con la realidad peruana y

la influencia del entorno internacional dentro de las organizaciones; además, se mencionarán algunos conceptos claves para conocer a más detalles las actividades e importancia del onboarding, clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores.

En el segundo capítulo, se describirá la experiencia profesional, dando una breve reseña, detallando su historia, misión, visión, servicios, entre otras características, así como las funciones y responsabilidades que tenía a mi cargo.

En el tercer capítulo, se comentará logros y aprendizajes obtenidos durante mi experiencia dentro de la institución en la que me desempeñe dentro del área organizacional, asimismo, se expondrá los objetivos y metas tanto personales como profesionales.

Finalmente, este trabajo de suficiencia profesional contiene conclusiones, referencias bibliográficas y anexos, los cuales pueden servir de apoyo académico y/o referencia para empresarios en busca de información respecto a algunas funciones de un psicólogo organizacional; las cuales mi experiencia permitió desarrollarme hasta la actualidad, ratificando mi vocación de servicio y ética profesional.

Capítulo I: Contexto Laboral y Fundamentos Teóricos

1.1. Psicología

Según la Real Academia Española (2023), la psicología es la ciencia o estudio de la mente y conducta de las personas de forma individual o colectiva.

La palabra psicología proviene del griego psico o pshykhé, el cual significa alma o actividad mental, y por otro lado el termino logía significa “estudio de” o “tratado de”, en sus inicio solo se consideraba como un estudio subjetivo, que era analizar el ser humano mediante la observación; en la época clásica se empezaba a conocer que las personas tienen habilidades de pensar sentir, expresar y comunicarse en diferentes formas, y que esto hacia que se distinga de funciones fisiológicas del humano.(Ramírez, Padrón, Vergara & Santamaria, 2023)

Además, Prieto (2019) comenta que los seres humanos son estudiados por la psicología ya que se desarrollan y aprenden bajo un contexto social, emocional y vital, sumado a la carga genética propia de cada individuo.

1.2. Psicología organizacional

Rondón (2019) menciona que los seres humanos como seres sociales, son los responsables de la creación y desarrollo de las organizaciones a lo largo de la historia, impulsado por sus intereses y necesidades de supervivencia; es por ello que la psicología organizacional es crucial para estudiar el comportamiento y comprende el rol del ser humano en su entorno laboral e interacción

con sus compañeros, y permite destacar la importancia de no ver al trabajador como una máquina, sino como un ser emocional, cuyas emociones como la tristeza y la alegría afectan significativamente la productividad y competitividad de la organización.

Además, Ramírez, Padrón, Vergara & Santamaria (2023) comentan que la psicología organizacional estudia al ser humano en el entorno profesional, aplicando sus conocimientos para mejorar la eficiencia, desempeño y bienestar de los trabajadores, la empresa y todo factor que se involucre con la organización.

La psicología organizacional ayuda a las empresas que se encuentran en constante cambio, una gestión más eficiente que genere resultados en el progreso de la organización a nivel económico y de crecimiento de forma planificada (Acosta,2019).

Por otro lado, el proceso de Reclutamiento y Selección debería estar a cargo de un psicólogo organizacional ya que permite controlar y obtener el perfil adecuado para un puesto de trabajo con ayuda de pruebas psicolaborales, de personalidad y entrevistas, según sea el perfil requerido; ya sea un reclutamiento interno como externo, observando el potencial de crecimiento de la persona, usar una estrategia adecuada reduce la pérdida de recursos y tiempo, favoreciendo el crecimiento tanto del trabajador como del empleador (Herrera, 2019).

1.3. Onboarding

El ingreso de nuevo personal dentro de las empresas, requieren una inducción eficiente ya que facilitan la adaptación e

integración del talento humano, actualmente a ese proceso ágil y progresivo se le conoce como onboarding; permite una adecuada transición a un puesto de trabajo para optimizar su desempeño considerando fases como preparación, bienvenida e integración (Portalanza & Llanos, 2023).

Jaime (2021) menciona que algunas organizaciones, presentan problemas para realizar onboarding debido a falta de recursos económicos, ausencia de un área encargada de ello, resistencia de trabajadores y una carencia de cultura organizacional lo que se visualiza en dificultad para realizar actividades y tareas asignadas al puesto, ya que no solo se omite la inducción al puesto, también, se reduce el sentimiento de pertenencia y conocimiento de normas.

Asimismo, Villalobos (2021) establece cinco etapas para un onboarding eficiente, inicia por la preparación, seguido de la integración, posteriormente la orientación donde el área de gestión de talento brinda toda información útil para el desempeño de funciones, después se pasa a la etapa del compromiso, mediante actividades crean un vínculo afectivo y sentido de responsabilidad con la organización y finalmente el seguimiento, por parte de un mentor o jefe inmediato acompañado de un responsable del área de gestión de talento humano en algunos casos conocido como recursos humanos.

Herrera (2019) comenta que en Ecuador la mayoría de empresas toma de uno a tres días de inducción, sin embargo, han empezado a asumir nuevas practica como el onboarding para mejorar

el aprendizaje, desarrollo de trabajo y sentimiento de pertenencia con la empresa.

Por otro lado, el Onboarding también permite transmitir la cultura organizacional de una empresa el cual fomenta la unidad, el trabajo en equipo, sentido de identidad y estabilidad corporativa; cabe mencionar que no existe ideal de cultura organizacional ya que este depende de factor internos y externos de cada organización.

1.4. Clima Organizacional

Se considera clima a toda perspectiva ambiental dinámica y compleja dentro de entornos sociales del ser humano como organización, familia, escuela entre otros lugares de interacción, por lo que se introduce este concepto también al centro de trabajo, ya que se relaciona con el concepto bidireccional de conflicto trabajo-familia en el que se busca comprender y analizar la dinámica de cada aspecto para crear sinergia creando el significado de psicología ocupacional (Huertas & Romero, 2023).

El Ministerio de la Fiscalía de la Nación (s.f) comenta que el clima organización es la percepción de los trabajadores respecto al ambiente de trabajo y las relaciones sociales entre jefes, compañeros y subordinados, puede ser vinculo u obstáculo para el desempeño, ya que interfiere en el comportamiento individual, motivación y por ende en la productividad y bienestar de cada trabajador; y se debe tomar en cuenta los siguientes cinco conceptos adicionales:

- El clima organizacional el conjunto de las características del medio ambiente de trabajo.

- Las características son percibidas por los trabajadores de forma directa e indirectamente.
- Un inadecuado clima organizacional tiene consecuencias en el comportamiento laboral.
- Es una sinergia entre factores organizacionales e individuales.
- No son permanentes en el tiempo ya que depende de la situación de la empresa en cuestión.

Por otro lado, Cruz-Zuñiga, Alonso, Armendáriz-García y Lima (2019) mencionan que un clima laboral negativo está relacionado con el estrés laboral, el cual afecta el bienestar físico, psicológico y social, aumentando la probabilidad de que el individuo afectado consuma alcohol frecuentemente.

Además, en actualidad se viene tomando en cuenta que un inadecuado clima laboral afecta al trabajador y también sus relaciones interpersonales, como sus amistades y familia; sin embargo, un adecuado clima laboral permite cumplir objetivos y metas profesionales, personales e institucionales, en las que se crea una interrelación de satisfacción (Davies, 2022)

Asimismo, se considera que el clima organizacional es el mayor reto entre las organizaciones ya que crea ventaja; incluso el fundador de Walmart, Sam Walton, dice que la clave de su éxito es el capital humano, ya que la tecnología se puede cambiar, modificar, remodelar y copiar; pero los seres humanos son pieza clave dentro de cada organización (Luthans, 2021).

La Universidad ESAN (2019) comenta que el clima laboral afecta el rendimiento y la motivación de forma inmediata es por ello que en la actualidad las organizaciones que se diferencian, se enfocan en priorizar el liderazgo, comunicación, clima, sistemas de comprensión, compromiso, capacitación y a realizar actividades y practicas que fomenten la integración de la vida personal y profesional de sus trabajadores.

1.5. Capital Humano

Se entiende como la combinación de conocimientos, experiencia y/o formación académica que tienen las personas dentro de una empresa y como estas ayudan a alcanzar los objetivos de la empresa (Boosting Talent,2022).

Además, se sabe que las organizaciones no solo están compuestas por recursos económicos, técnicos, maquinaria, y demás; un factor importante es el recurso humano, que esta constituido por talento, capacidades, conocimientos y motivación, este elemento permite mejorar la eficiencia y productividad dentro de una empresa (Acosta, 2021).

Asimismo, en un estudio realizado por Bonnie (2019) en Estados Unidos, menciona que cuando el capital humano no se siente valorado disminuye su productividad y aumenta la tasa de rotación del personal, y que reflejado en números equivaldría a 160 000 millones de dólares al año, además comenta que a menos de la mitad de colaboradores están satisfechos con su trabajo, y uno de cada cinco

afirma que considera cambiar de empresa en los siguientes seis meses.

1.6. Psicología y su Impacto en las Organizaciones

Ramírez, Padrón, Vergara & Santamaria (2023) explican que el ser humano es complejo e importante dentro de la sociedad, y que se ve relacionado con diferentes variables dependiendo el desarrollo y formación de cada individuo, es por eso que la participación de la psicología se vuelve relevante con otras disciplinas por ejemplo la química, para realizar análisis químicos dentro del cerebro, física para medir estudios e investigaciones, psiquiatría para abordar trastornos mentales, entre otras ciencias.

Actualmente, algunas empresas desconocen la importancia de sus trabajadores, y se enfocan en mejorar maquinas, tecnología, olvidando que quienes optimizan estos recursos son su capital humano, por lo que es importante priorizar la fidelización y motivar con recompensas como formación continua, crecimiento profesional y desarrollo de habilidades, las cuales deben ser reconocidas por un especialista (Acosta,2019).

La revista americana Boosting Talent(2019) menciona que las organizaciones se encuentran en cambios a nivel social, económico y tecnológicos, y que estos se presentan cada vez con mayor frecuencia, por lo que es clave tener personas que puedan adaptarse a las circunstancias con agilidad y rapidez, caso contrario, la empresa podría presentar problemas con sus recursos económicos; por lo que tener a un psicólogo organizacional ayuda a atraer, potencia y fidelizar

al mejor talento, que sea capaz de reconocer a personas que tengan las competencias profesionales y también habilidades personales para trabajar eficientemente ante cambios.

Asimismo, se debe tomar en cuenta que el desempeño laboral refleja si cada trabajador aporta a sus tareas diarias, y si lo está haciendo correctamente o no, la psicología ayuda a evaluar este factor con mayor profundidad en caso haya un bajo desempeño, y como mejorarlo ya que permite evaluar la situación individual y grupal para alcanzar metas y objetivos propuestos por la organización (Bohórquez, 2020).

Existen distintas técnicas para medir el desempeño laboral y hacer un levantamiento de información como las entrevistas, encuestas de opinión, análisis de registro de Recursos Humanos, análisis con otras organizaciones entre otros. (Ruiz, 2021)

Carrasco (2019) menciona que una buena gestión de personas fomenta la satisfacción laboral, y cuando un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo responde positivamente ante responsabilidades de su puesto, caso contrario, los trabajadores no realizarán sus actividades de forma eficiente y con calidad.

Según Ahmed y Abdalrahim (2020) en su investigación llamada "El impacto del clima organizacional en el desempeño de los empleados", demostraron que las dimensiones del clima organizacional y el desempeño tienen una fuerte correlación (0,723) por lo que concluyeron en que, si el clima organizacional es alto y positivo, se observará en una mejora del rendimiento de los

trabajadores respecto a sus responsabilidades dentro de la organización.

Por otro lado, el desempeño laboral tiene relación con las competencias individuales de cada trabajador, las cuales son comportamientos observables, estas pueden ser competencias cognitivas, competencias de capacidad técnica y competencias actitudinales y sociales (Ruiz, 2021).

1.7. Importancia del Onboarding en las Organizaciones

Un correcto proceso de onboarding permite asegurar un adecuado desempeño laboral, ya que el trabajador conoce sus responsabilidades y como está constituida la empresa, además genera satisfacción laboral, ya que permite al trabajador cumplir con sus expectativas y reduce el sentimiento de frustración, lo que afecta al clima laboral, ocasionando que los trabajadores consideren renunciar durante los primeros meses, ocasionando una pérdida económica y de talento para la organización. (Portalanza & Llanos, 2023).

Villalobos (2021) comenta que el onboarding se ve reflejado en el desempeño laboral del nuevo trabajador, ya que si no se hace de manera optima, no existe un vinculo ni compromiso con la empresa, perjudicando en la eficacia, eficiencia y calidad del trabajo, por ende, la organización podría no considerar un crecimiento profesional para ese trabajador.

Por otro lado, Portalanza & Llanos (2023) mencionan que si este proceso se encuentra bien estructurado crea trabajadores

satisfechos con un trabajo que se ajusta a ellos, lo que genera mayor productividad y una reducción de la tasa de rotación de personal en la empresa.

Asimismo, Herrera (2019) menciona que las personas aprenden comportamientos por observación, si la primera impresión de un trabajador es de un grupo de personas proactivas, con comunicación asertiva y escucha activa ante las críticas constructivas, hacen que el nuevo trabajador se sienta seguro de poder brindar sus opiniones para mejorar el trabajo en equipo con metas compartidas.

Además, en Estados Unidos el 73% de las organizaciones encuestadas refirió que ya cuenta con un proceso de Onboarding, sin embargo, solo el 51% ha tenido la efectividad deseada, y por otro lado en una empresa colombiana de telecomunicaciones el 100% de los trabajadores encuestados consideraron que tener al menos 30 días de entrenamiento y acompañamiento sería beneficioso para el cumplimiento efectivo de sus funciones, además de brindarles satisfacción y estabilidad laboral (Carrasco, 2019).

Por otro lado, el onboarding también permite transmitir la cultura organizacional de una empresa el cual fomenta la unidad, el trabajo en equipo, sentido de identidad y estabilidad corporativa; cabe mencionar que no existe ideal de cultura organizacional ya que este depende de factores internos y externos de cada organización (Villalobos, 2021).

1.8. Clima Organizacional en relación con la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral esta ligada a la empatía y comprensión por parte del empleador, y se ha demostrado que mejoran la salud física de los trabajadores y por ende reducen la tasa de absentismo; trabajar en un ambiente con un adecuado clima organizacional se ve reflejado en la satisfacción laboral de los trabajadores que se ve reflejado en la mejoría de su productividad (Acosta,2019).

Por otro lado, existen otros factores que influyen en que la relación laboral sea efectiva y armoniosa, tales como el tamaño de la empresa, organigrama, orden de jerarquías, sobrecarga laboral e incluso el ruido, iluminación, espacio de trabajo y equipos; pero se ha empezado a considerar importante, la comunicación interna, compañerismo, cooperación y sobretodo la capacidad y flexibilidad de los directivos así como la buena relación con sus trabajadores ya que mejora el clima laboral, la resolución de conflictos y la objetividad dentro de una empresa(Cepymenews,2020).

Carrasco (2019) comenta que ciertas organizaciones en busca del bienestar y satisfacción de sus trabajadores han implementando a mentores también llamados “buddies”, para acelerar y acompañar en el proceso de aprendizaje y de integración para mantener el clima organizacional, trabajando en conjunto con el área de talento humano; cabe mencionar que la satisfacción no es algo estándar ya que depende de los ideales de cada trabajador y la percepción de felicidad para con su trabajo.

En una investigación realizada por Hanco (2023) realizada en Huánuco determinó que el 56,9% de los trabajadores manifestaron estar satisfechos, el 33,3% presentaron satisfacción moderada y esto tenía relación con las dimensiones de clima organizacional como la estructura, relaciones interpersonales e identidad.

Asimismo, Mamani (2019) demostró que existe una relación significativa (0,981) entre la mejora del clima organizacional y el incremento de la satisfacción laboral en trabajadores de la dirección regional agraria en Puno.

Iglesias, Torres & Mora (2020) comentan que el clima organizacional se ha convertido de interés en todos los tamaños de empresas, desde emprendimientos hasta grandes organizaciones, debido a su impacto en los procesos administrativos, ya que interfiere a nivel social y psicológico con variables como la toma de decisiones, solución de conflictos, aprendizaje, motivación, además de presentar consecuencias en la eficiencia y satisfacción de los involucrados.

Capítulo II: Descripción de la experiencia profesional

2.1. Datos generales de la institución

- Nombre Comercial: Centro Médico Especializado OSI
- Razón Social: AKM Estudio Jurídico y Contable SAC
- Dirección Central: Av. Aviación 4004 Urb. La Calera – Surquillo

2.2. Reseña histórica del Centro Médico Especializado OSI

El Centro Médico Especializado OSI es una red de centros de fisioterapia y medicina alternativa, fue fundada en Lima en el año 1999, con el objetivo de mejorar la salud de los pacientes en base a la medicina física y rehabilitación, y medicina alternativa como la acupuntura.

En estos 24 años de funcionamiento han logrado atender a más de 80,000 personas con resultados óptimos en sus tratamientos, es así como en la actualidad cuenta con 10 sedes ubicados en Los Olivos, San Miguel, Surquillo, Miraflores, Jesús María, Chacarilla, El Trigal, Magdalena, La Molina y recientemente en el año 2023 inauguró su sede dentro del Centro Comercial Minka, cada sede está ubicada estratégicamente para lograr llegar a todas las personas que lo necesiten.

Por otro lado, también brinda descuentos corporativos para sus trabajadores y familiares de ellos, dentro de todas sus sedes para incentivar el cuidado de la salud física y el bienestar.

Asimismo, tienen el compromiso de promover y compartir la información relacionada a rehabilitación física, la cual reflejan con la

escritura de blogs sobre temas como cervicalgia, quiropraxia computarizada, ondas de choque, entre otros.

Finalmente, dentro de sus redes sociales comparten casos de éxito y mejoras en la salud de sus pacientes brindando mayor confianza a sus pacientes respecto a sus tratamientos.

2.3. Misión

Ofrecer a nuestros pacientes una excelente atención médica a través de un servicio de calidad, basado en la integridad, experiencia y tecnología.

2.4. Visión

Ser un centro médico de referencia global, reconocido por sus atenciones de alta calidad, diagnósticos acertados y tratamientos eficaces.

2.5. Valor agregado del Centro Médico Especializado OSI

- Cuentan con un staff de médicos especializados en fisioterapia y rehabilitación, así como con terapeutas enfocadas en reconocer las dolencias y/o enfermedades; este trabajo conjunto permite brindar al paciente un diagnóstico preciso y determinar el tratamiento más eficiente.
- Promueven la sinergia entre especialidades como fisioterapia, quiropráctica, acupuntura y ondas de choque para lograr resultados más rápidos y permanentes.
- Cuentan con equipos médicos de alta tecnología que permiten la regeneración y reforzamiento de la zona lesionada, evitando así intervenciones quirúrgicas en los pacientes.

2.6. Logros del Centro Médico Especializado OSI

- Se ha realizado con éxito más de 1,500,000 procedimientos de fisioterapia, 150000 tratamiento quiroprácticos y 900000 aplicaciones de acupuntura.
- Forma parte de los centros de salud afiliados a grandes compañías de seguros y EPS hasta con un 95% de cobertura para asegurados de Pacífico Seguros, Rimas Seguros, La Positiva Seguros, Mapfre y Sanitas.
- El Centro Médico Especializado OSI es la red más grande en rehabilitación física en el Perú, con 24 años de experiencia y 10 sedes en todo Lima.
- Logra evitar cirugías en los pacientes ya que el 70% de ellos muestran recuperación significativa en el primer mes de tratamiento; y en seis meses de tratamiento tienen una recuperación de 95%.

2.7. Estructura Organizacional

Esta empresa lleva una estructura organizacional completa e integrada para lograr el funcionamiento y cumplimiento de objetivos de la empresa.

Esta organización esta conformada por personal dentro de oficina administrativa y personal de primera línea, en su mayoría profesionales de la salud.

2.7.1. Personal de oficina administrativa

- Operaciones: área encargada de supervisar las instalaciones y que estas se encuentren en buen funcionamiento, asimismo, promueven mejoras para la comodidad y acogida del paciente.
- Recursos Humanos: es el responsable de la gestión del capital humano, proceso de reclutamiento, selección onboarding, capacitación, y solución de conflictos en caso sea necesario.
- Contabilidad: responsables de la facturación y todos los procesos contables y tramites obligatorios según la ley.
- Comercial: encargada de la publicidad, comunicación con los potenciales clientes, creación de campañas, entre otras actividades relacionadas al marketing.
- Call Center: se encargan de comunicarse directamente con los pacientes activos, inactivos y potenciales clientes que requieran información y/o orientación en algún proceso.
- Sistemas: se encarga de mantener activo las plataformas utilizadas para registrar citas medicas y/o sesiones de tratamiento.

2.7.2. Personal de primera línea

- Médicos fisiatras: El staff de médicos cuentan con especialización en rehabilitación y fisioterapia, además de contar con colegiatura vigente para la atención de los pacientes.
- Especialistas en rehabilitación y fisioterapia: Compuesto por un equipo de tecnólogos médicos y técnicos en rehabilitación y

fisioterapia, los cuales se complementan en trabajo conjunto para una atención personalizada a cada paciente.

- Recepción: Es el área encargada de recibir a cada paciente, brindar información, facilitar la agenda de sus citas y el pago de sus sesiones.
- Limpieza y mantenimiento: encargados de realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones de cada sede.

2.8. Especialidades

El Centro Médico Especializado OSI cuenta con cuatro especialidades que permiten al paciente mejorar en su dolencia, las cuales se pueden encontrar en cualquiera de sus sedes en Lima y Callao.

Cabe mencionar, que siempre antes de iniciar tratamiento con una y/o varias especialidades; deberá pasar consulta medica con el médico fisiatra para conocer a detalle la dolencia.

2.8.1. Fisioterapia

Se encuentra a cargo de las fisioterapeutas especialistas, las cuales cuentan con conocimiento y experiencia en técnicas según la necesidad del paciente, como masajes y ejercicios terapéuticos, movilizaciones manuales, activas y pasivas.

Además, cuentan con agentes físicos de calor y frio, corrientes TENS, ultrasonido y el magneto; las cuales aceleran la regeneración de los tejidos.

2.8.2. Acupuntura China

La acupuntura estimula los nervios, músculos y tejidos conectivos, puede aliviar dolor como migraña crónica y dolores en la cara, brazos, tobillos y pies, es un tratamiento indoloro ya que las agujas son muy delgadas.

Se debe recalcar, que cada aguja es personal y de un solo uso, para iniciar cada sesión de acupuntura el paciente puede verificar que las agujas son nuevas y a su vez, que son desechadas al terminar su sesión.

2.8.3. Quiropráctica computarizada

El principal objetivo es establecer el movimiento de la columna del paciente, las dolencias relacionadas a esta son en el cuello, hombros, espalda, zona ciática; 26demás también es efectivo en hernias del disco intervertebral, escoliosis, luxación y subluxación.

No tiene efectos secundarios ya que usa tecnología que brinda precisión en la fuerza de ajuste, en la forma de ajuste y seguridad.

2.8.4. Ondas de Choque Radial

Es un procedimiento no quirúrgico, brinda beneficios a pacientes con trastornos en articulaciones, tendones o músculos, reduciendo dolores agudos o crónicos.

Esta tecnología ejerce presión en los puntos en los que se busca regeneración, es por ellos que los médicos y fisioterapeutas de clubes de futbol como el Real Madrid y el Manchester United utilizan las ondas de choque para acelerar la recuperación de los deportistas.

Antes de utilizar el equipo de ondas de choque se debe aplicar gel en la zona a tratar, para transferir las ondas sin dolor y con mejor movimiento.

Finalmente, los equipos de ondas de choque utilizado son El Masterplus MP100 de origen suizo y el Intelect RPW de Estados Unidos.

2.9. Tratamientos

El Centro Médico OSI tiene como aspiración brindar atención personalizada a cada paciente, es así que tratan más de 35 dolencias, en la espalda, rodilla, cuello, ciático, hombro, entre otras, y enfermedades como asma, rinitis, escoliosis, artrosis, parálisis facial, migraña; finalmente también realizan tratamientos post fractura y en caso de post cirugía, según sea el caso.

2.10. Experiencia profesional

Dentro de esta organización laboré durante más de uno desempeñándome dentro del área de Gestión de Desarrollo Humano, el cual, cambio de nombre por temas organizacionales a Recursos Humanos, fui contrata como asistente a pocas semanas de culminar las clases dentro de mi casa de estudios la Universidad de San Martín de Porres, ya que contaba con experiencia de más de un año viendo temas de reclutamiento y selección en la cadena de restaurantes RollStar.

Al asumir el reto empecé a desempeñar distintas actividades dentro del área, no solo reclutamiento y selección; sino también aplicación de diferentes pruebas psicolaborales, según el perfil

deseado, realizar actividades en mejora del clima laboral, abordaje de consultas por parte de los trabajadores, programar y ser parte de capacitaciones en habilidades blandas, entre otras actividades que me permitieron desarrollar y consolidar mis conocimientos adquiridos en mis años de estudio.

2.10.1. Funciones Generales de Recursos Humanos

El área de recursos humanos se encuentra formado por dos personas, la coordinación o jefatura y el asistente; esta área era responsable de toda la gestión del capital humano, en el aspecto hard, como tareo de personal, contratos, control de asistentas, renovación, control documentario entre otros.

Además, se encarga también de procesos soft, que contribuyen, promueven y combinan distintas variables para crear un lugar armonioso en el trabajo, que pueda verse reflejado en trabajadores contentos y calificados para ejercer sus tareas con eficiencia y calidad, algunas de las funciones generales del área son las siguientes;

- a) Mantener la relación interna entre todas áreas y sus miembros, brindando sugerencias, abordaje y oportunidades de mejorar para resolver situaciones que puedan crear conflicto
- b) Convocar y realizar el proceso de reclutamiento, selección e incorporación de los requerimientos de las distintas áreas, cumpliendo con estándares dentro del Manual de Organización y Funciones.

- c) Realizar evaluaciones periódicas a cada trabajador y cada área, con el fin de identificar crecimiento en los trabajadores y/o puntos de mejora a reforzar dentro de las capacitaciones.
- d) Procurar que se realice el proceso de Onboarding de los nuevos trabajadores con apoyo de otras jefaturas involucradas, para mejorar la adaptabilidad y desempeño.
- e) Brindar asistencia a los trabajadores con sus consultas respecto a diferentes temas, sirviendo como nexo entre trabajador y las otras áreas.
- f) Asegurar la documentación de cada trabajador, como ficha médica, contratos, informes, certificados, constancias, entre otros.
- g) Manejar la comunicación con entidades públicas como Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, SUNAFIL entre otras.
- h) Atender y dar seguimiento a los procesos de maternidad, lactancia, permisos, vacaciones y casos excepcionales.
- i) Elaborar el cuadro de indicadores e informe para la presentación a gerencia general, de forma mensual, trimestral y anual.
- j) Elaboración y seguimiento del Plan y Programa Anual de Recursos Humanos.
- k) Realizar actividades en fechas festivas para disminuir el estrés en los trabajadores, previa coordinación con las jefaturas.
- l) Mantener actualizados los informes psicológicos de los colaboradores a nivel laboral y personal.

m) Creación, revisión y actualización del Manual de Organización y Funciones para optimizar la gestión del capital humano de forma eficiente.

n) Dar soporte a todas las áreas que requieran de los servicios.

2.10.2. Funciones como Asistente de Recursos Humanos

Como asistente de Recursos Humanos, es necesario tener algunas habilidades blandas como responsabilidad, empatía, pensamiento crítico, proactividad, entre otros; ya que al ser dos personas dentro del área en una empresa con más de 100 colaboradores, era indispensable poder adaptarse a lo requerido por la organización y cumplir las expectativas necesarias sugiriendo oportunidades de mejora, implementación de actividades, entre otros, sin dejar de lado el objetivo de mantener el clima laboral, las buenas relaciones interpersonales iniciando desde el proceso de onboarding.

Entre las principales funciones que ejercí durante el periodo laborado dentro de la empresa fueron las siguientes:

- a) Responsable del procedimiento de reclutamiento y selección desde la llegada del requerimiento, coordinaba con el solicitante para hacer el levantamiento de perfil, publicar la convocatoria, realizar el filtro curricular y filtro telefónico, citar a los candidatos para aplicar evaluaciones psicológicas y técnicas, finalmente se hacía la entrevista por competencias, redacción del informe psicolaboral y finalmente una entrevista final con el jefe solicitante.
- b) Responsable de la incorporación del nuevo trabajador, validación de documentos, referencias laborales y académicas, coordinación

con área de sistemas para la creación y entrega de equipos tecnológicos necesarios.

- c) Brindar la bienvenida al nuevo trabajador, presentar inducción corporativa, presentación en todas las áreas y recorrido por las instalaciones.
- d) Coordinar con el área contable respecto al nuevo ingreso para el registro documentario necesario
- e) Aplicar evaluaciones periódicamente a los colaboradores activos para sugerir promoción de puesto y/o desarrollar en las oportunidades de mejora.
- f) Participar de la creación de Manual de Organización y Funciones, realizando la revisión de los documentos y actualización de los formatos para mejorar la gestión de talento humano.
- g) Coordinar regalos y/o actividades en fechas festivas y organizar las actividades corporativas conforme al Programa Anual de Recursos Humanos, para mejorar el clima laboral y fortalecer las relaciones interpersonales.
- h) Realizar el cuadro de indicadores como el de tiempo de cobertura, absentismo y rotación de personal de forma mensual y presentarlos a la coordinación para su revisión.
- i) Presentar y archivar los informes psicolaborales, junto a las evaluaciones de cada trabajador durante su proceso de reclutamiento y selección.

- j) Organizar capacitaciones y/o talleres que requieran ser programadas, en coordinación con el área de operaciones para no afectar el funcionamiento de ninguna de las sedes.
- k) Apoyar en capacitaciones técnicas para el personal de primera línea, en actividades para mejorar sus habilidades blandas dentro de esas capacitaciones.
- l) Atender con análisis y objetividad las consultas y dudas de los colaboradores, coordinar con mi jefatura inmediata y otras áreas relacionadas si es necesario.
- m) Realizar seguimiento a los casos de incidentes de seguridad, maternidad, lactancia, descansos médicos y/o casos poco frecuentes.
- n) Participar de evaluaciones de satisfacción laboral, clima laboral y alguna evaluación adicional que solicite la gerencia general.

2.10.3. Herramientas utilizadas como Asistente de Recursos

Humanos

Para lograr cumplir eficientemente las responsabilidades y expectativas dentro de la organización, fue necesario la aplicación de diferentes pruebas psicométricas, de personalidad, proyectivas, conocimiento de técnicas de entrevistas individuales y grupales y conocimientos informáticos.

En caso de las evaluaciones psicolaborales, se elegía las evaluaciones según el criterio analizando el perfil de puesto buscado.

A continuación, se detallará las evaluaciones aplicadas dentro de la organización:

- a) Test de la figura humana, es una prueba proyectiva de la autora Karen Machover, solo se requiere de hojas bond A4 y lápiz, puede ser aplicado de forma individual como grupal, permite tener una vista de la expresión de la personalidad de candidato, como podría resolver problemas y si tiene dificultades en algún tema personal, esta es la primera prueba que se realiza a los candidatos.
- b) Test de la persona bajo la lluvia, dependiendo el perfil deseado también se puede iniciar con esta evaluación, ya que es una prueba proyectiva que permite evaluar cual es la percepción de la persona sobre ella misma, y además de que herramientas tiene para afrontar situaciones problemáticas o adversidades.
- c) NEO – PI R, instrumento que mide cinco factores de la personalidad, es de las más utilizadas para diferentes perfiles, ya que permite conocer las características del candidato, consta de 240 elementos en escala Likert que se clasifican en Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad, su aplicación se hace de forma individual y en un ambiente calmado para concentración del candidato.
- d) Test de Wartegg, prueba proyectiva en el que se presentan 8 figuras que el candidato debe completar en base a su criterio, permite conocer el manejo de emociones, relaciones interpersonales, expectativas, ambiciones, proyecto de vida,

análisis de situaciones y los valores, esta evaluación se aplicaba a todos los candidatos de diferentes niveles de puesto.

- e) Test de Personalidad de Gordon: Esta evaluación se aplicaba de manera digital para optimizar el tiempo de proceso, permite conocer el nivel de autoestima, comprensión de relaciones interpersonales, originalidad, cautela, sociabilidad, estabilidad social, entre otros; la mayor cantidad de información para el informe final se extraía de esta evaluación.
- f) Test DISC, es una herramienta que permite conocer 4 dimensiones de la personalidad y su relación con el entorno, las cuales son decisión, influencia, serenidad y cumplimiento.
- g) Ice de Barón, evaluación que permite conocer las habilidades emocionales mediante 60 ítems distribuidos en siete escalas, utiliza escala Likert, se divide en los siguientes factores: inteligencia emocional total, interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, mano de estrés, estado de ánimo general, impresión positiva e índice de inconsistencia; esta evaluación en su mayoría de casos se aplicaba para mandos medios en adelante.
- h) Animodos, permite conocer la adaptabilidad de los candidatos, es una evaluación con 14 reactivos, las cuales permite identificar en base a dimensiones de Sentir-Pensar y observar-actuar; y clasificarlos en perfiles de “abeja”, “delfín”, “castor”, “búho”, cada uno cuenta con rasgos, características, fortalezas y capacidad de aprendizaje

- i) Cuestionario de Valores y antivalores Valanti, prueba utilizada para medir valores y antivalores de los candidatos y trabajadores, ayuda a entender que valores y antivalores tiene como tendencia cada persona y como estos afectan en su conducta y relaciones interpersonales, consta de 42 preguntas y puede ser completado hasta en 30 minutos.
- j) Inventario de Hostilidad de Buss-Durkee, evaluación que permite conocer la tendencia a la hostilidad del candidato, consta de 75 ítems, que mide aspectos de la hostilidad como la agresión verbal, la ira y la suspicacia.
- k) Batería general de aptitudes GATB, permite conocer las aptitudes de la persona evaluada con la finalidad de orientar sus actividades con la que tenga mayor compatibilidad, además de poder conocer que aptitudes deben potenciarse para el crecimiento del trabajador, mide inteligencia general, aptitud verbal, aptitud numérica, aptitud espacial y percepción de formas.

Capítulo III: Logros y Aprendizajes

Al culminar la carrera de psicología, y haber terminado el curso practicas dentro de la Universidad de San Martín de Porres, orientada al área organizacional, pude comprender la responsabilidad que conlleva estar detrás como el lado humano de una organización, pertenecer a empresas que me permitieron desarrollarme y aplicar lo aprendido, en personal de call center, retail, perfiles de ventas, me brindó la experiencia para ingresar finalmente a conocer la gestión de talento humano a mayor escala dentro del Centro Médico OSI.

Para asumir este reto ya contaba con conocimiento teóricos y prácticos para cumplir eficientemente y con buen desenvolvimiento las responsabilidades que me dieron, además de cumplir con las expectativas que la organización tenía en mí, como recién egresada de la Universidad de San Martín de Porres, siendo esta reconocida por ser de las mejores universidades para estudiar la carrera de psicología.

Durante mi permanencia dentro de la empresa pude ser parte de diferentes actividades destacando los siguientes logros:

- Ante la necesidad de un sistema integrado de gestión, como parte de Recursos Humanos, junto a la jefatura se pudo desarrollar el Manual de Organización y Funciones de todos los puestos y áreas de la empresa, estandarizando los formatos de Recursos Humanos.
- Apoyar en la coordinación y seguimiento de casos excepcionales de los trabajadores mejorando la satisfacción laboral y promoviendo la política de puertas abiertas.

- Participar de la implementación de la política respecto a la Ley contra el hostigamiento sexual.
- Implementación de estandarización de los procesos de reclutamiento y selección, desarrollando los procedimientos de reclutamiento, selección, capacitación e inducción.
- Formar parte de actividades y decisiones para disminuir el índice de rotación anual, dando como resultado el descenso significativo desde enero 2022 con un índice de 7.01%, culminando en diciembre 2022 con un 1.89%; esto producto de diferentes actividades como eventos, actividades de confraternidad, abordaje de casos excepcionales entre otros.
- Asimismo, se incrementó el índice de Retención de talento de un 80% a un 92% en el periodo de un año, mediante planes de capacitación, promociones según la necesidad, y participación dentro del área.
- Fui participe de la inauguración de la sede en el Centro Comercial Minka del Callao, gestionando los ingresos de los nuevos trabajadores y actividades de bienvenida en la sede.
- Lograr generar confianza en los postulantes para con la empresa, luego de pasar por una crisis sanitaria COVID-19, siendo mayor el reto ya que es un centro de salud en el que el contacto físico es inevitable al ser de fisioterapia y rehabilitación.

Todo esto no hubiera sido posible, si no se cuenta con los conocimientos teóricos en comportamiento humano, procesos cognitivos, desarrollo humano, que llevan a entender la complejidad del ser humano dentro del ambiente laboral.

Mantener un clima laboral óptimo y satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa se tuvo que realizar un conjunto de actividades día a día que dieran como resultado ello. En la cotidianidad se presentaban casos excepcionales de algunos trabajadores que necesitaban ser escuchados y tener apoyo, como bachiller en psicología me permitió abordar eficientemente cada uno de los casos.

Por otro lado, en ocasiones hubo situaciones que requerían de mayor responsabilidad y en algunos casos, de mayor estrés o demanda laboral, era importante mantener y apoyar a otras áreas a disminuir sus niveles de estrés sin variar la operatividad, me permitió como profesional tener un mayor pensamiento analítico para la solución de conflictos, haciendo uso de distintas herramientas como la comunicación, escucha activa, motivación, etc.

Dentro del área organizacional, la psicología va tomando relevancia conforme la industria avanza, a nivel nacional e internacional, ya que el capital humano está siendo más valorado en las empresas, por lo que la psicología organizacional permite que esta valoración al capital humano sea correcta y eficiente.

Finalmente, como profesional de psicología, orientada al área organizacional tengo el objetivo clave de seguir siendo nexo entre los trabajadores y la organización, creando una buena comunicación entre ambas partes, independientemente del tamaño de la empresa, cantidad de trabajadores, la ética profesional junto con la deontología como psicóloga, es el compromiso que tengo para con mi vocación.

Ejercer como psicóloga organizacional me permite poder formar parte de diferentes rubros industriales como retail, construcción, minas, fabricas, consumo masivo, entre otros sectores; por lo que continuar en constante capacitación es vital para seguir desempeñando eficientemente esta labor, sumado a la experiencia laboral van a permitir que esta rama de la psicología siga en auge, incrementando su importancia.

Conclusiones

La Escuela Profesional de Psicología de la Universidad de San Martín de Porres ha sido fundamental para mi desarrollo profesional ya que las enseñanzas brindadas dentro las aulas fueron optimas y determinantes para lograr con éxito formarme como psicóloga.

Los conocimientos teóricos respecto al comportamiento humano y sus relaciones interpersonales en los diferentes ambientes sociales, como lo es el trabajo, me permitieron desempeñarme eficientemente dentro de las empresas de las que fui parte; además me transmitió valores, habilidades y competencias para tener la confianza como profesional dentro de cualquier rubro en el que me desempeñé.

Asimismo, en mi experiencia pude comprender con mayor énfasis sobre distintas evaluaciones psicológicas aprendidas durante mi formación académica, tanto proyectivas como psicométricas, que fueron herramientas clave para evaluar a los candidatos en procesos de selección, y a trabajadores para promociones de puesto, presentando informes detallados y con resultados acertados.

Además, me dio las habilidades blandas necesarias como comunicación asertiva para realizar actividades, dar talleres y capacitaciones para el desarrollo de los trabajadores, liderazgo para trabajos en equipo, pensamiento crítico para hacer entrevistas por competencias y assessment center; habilidades para la solución de conflictos para situaciones en las que se requeridas, entre otras capacidades obtenidas gracias a mis años de preparación.

Por otro lado, la ética promovida y enseñada dentro de la Escuela de Psicología me oriento a cumplir con mis responsabilidades de forma honesta y transparente, tanto con los trabajadores como la gerencia de la organización, aportando ideas de forma proactivas y desarrollar mejoras en las distintas áreas para mejorar el clima laboral y cultura organizacional, independientemente de la empresa en la que me encuentre.

Finalmente, puedo concluir que mi experiencia como asistente de Recursos Humanos, siendo parte de la gestión de talento humano me permitió conocer a mayor detalle la dinámica del ser humano dentro del entorno profesional y la importancia de un correcto clima y como este impacta en la satisfacción y vida personal de los trabajadores, por lo que es importante continuar capacitándome constantemente y estar preparada para los retos laborales que la psicología organizacional amerita.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política Y Valores*.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Ahmed, A. y Abdalrahim, M. (2020). *The impact of organizational climate on the performance of employees*. Revista Globus. 2020; (12),19-26.
- Asale, R., & RAE. (2023). *Diccionario de la lengua española RAE - ASALE*. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario.
<https://dle.rae.es/psicolog%C3%ADa>
- Bohórquez, E. e. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Social*, 9, 383-394. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bonnie, E. (28 de noviembre del 2019). *Retención de personal: el coste real de perder a los trabajadores con más talento*. Blog Wrike.
<https://www.wrike.com/es/blog/retencion-de-personal/>
- Boosting Talent (10 de enero del 2019). *La importancia del capital humano en la empresa - Boosting Talent*. Boosting Talent.
<https://boostingtalent.com/capital-humano-en-la-empresa/>
- Carrasco, I. (2019). *Efecto del proceso de onboarding en la satisfacción laboral en colaboradores del área de servicio al cliente en una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de licenciatura, Universidad

de las Américas]. Repositorio de UDLA.

<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/11646>.

Cepymenews (21 de enero del 2020). *La empatía laboral: una aptitud (aún)*

desconocida y muy beneficiosa. CepymeNews.

<http://www.upthemedial.com>. <https://cepymenews.es/empatia-laboral-aptitud-aun-desconocida-beneficiosa/>

Cruz-Zuñiga, N., Alonso, M., Armendáriz-García, N., & Lima, J. (2022). *Clima*

laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la

industria: Una revisión sistemática. Revista Española de Salud

Pública, 95.

<https://www.scielosp.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>

Davies, E. (2022). *Vista de Importancia del Clima laboral para el*

cumplimiento de los objetivos organizacionales. Gestión en el Tercer

Mileno. 49(25), 147-151.

Hanco, K. (2023). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en tiempo de*

COVID en trabajadores de la municipalidad de San Miguel de

Cauri, 2022. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4796>

Herrera, M. (2019). *Análisis de las prácticas de gestión de talento humano*

en relación a la vinculación de personal dentro de las empresas

ecuatorianas, en el primero periodo del año 2019, mediante la

aplicación del “Barómetro DHC de gestión de talento humano”.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/338a64e3-6e75-4df8-ac5d-a12249ed2aa6/content>

Huertas, J & Romero, R. (2023). *Asociación entre clima organizacional y su incidencia en las relaciones familia y trabajo* [Tesis de bachiller, Universidad Santo Tomas - Colombia]. Repositorio USTA.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/51358/2023juanhuertas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iglesias, A., Torres, J. & Mora, Y. (2019). *Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional*. *Medisur*.17(4), 7.

<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>

Jaime, L. (2021). Diagnóstico del proceso de incorporación del personal. *Pensamiento y acción*, 12(7), 1-23.

Luthans, F., Luthans, B. y Luthans, K. (2021). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* Fourteenth Edition. IAP.

Mamani, O. (2019). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno*. *Revista de Investigación de Escuela de Posgrado UNA*. 1(8),1187-1194.

Ministerio de la Fiscalía de la Nación (s.f). *¿Qué se entiende por clima organizacional?*.

https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2292_12separata.pdf

- Ramírez, R., Padrón, M., Vergara, L., Santamaria, M. (2023). *La Psicología: un acercamiento desde la teoría*. Revista Latinoamericana de Difusión Científica,5(8),81-94. <https://doi.org/10.38186/difcie.58.05>
- Rondón, E. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Scientific*, 4(14), 101–119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.5.101-119>
- Ruiz, N. (2021) *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi -Essalud, Lambayeque – Peru,2019*. [Tesis de magister, Universidad del Pacifico]. Repositorio UP.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&%3BisAllowed=y
- Prieto, E. (2019). *El Sistema Internacional de Unidades (SI) y su próxima revisión*. Revista Española de Metrología, 8. <https://www.e-medida.es/numero-1/el-sistema-internacional-de-unidades-si-y-su-proxima-revision/>
- Portalanza, M., & Llanos M. (2023). *El onboarding, puerta de entrada para asegurar un buen desempeño: sector de industria metalmecánica*. Departamento de Publicaciones Universidad ECOTEC.
- Universidad ESAN. (2 de septiembre del 2019). *Clima Laboral: ¿Qué impacto tiene en las empresas?* Conexión ESAN.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>

Villalobos, D. (2019). *El onboarding y su relación con el desempeño laboral los colaboradores del alma de Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8580>

Anexos

Anexo 1: Constancia de Centro Médico OSI (AKM S.A.C.)

CERTIFICADO DE TRABAJO

El Sr. identificado con N° , de AKM ESTUDIO JURIDICO Y CONTABLE S.A.C., con RUC 20605177698.

CERTIFICA:

Que, el Sr(a). **ARANGO LIZANA Diana Delia** identificado(a) con DNI N° **74717823**, ha laborado en nuestra representada, en el periodo comprendido del 16 de Junio del 2022 hasta el 11 de Septiembre del 2023, desempeñándose como **ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS**.

Se extiende el presente certificado a solicitud del interesado(a) y para los fines que estime conveniente.

LIMA, 11 de Septiembre del 2023.



AKM ESTUDIO JURIDICO Y CONTABLE
S.A.C.

Anexo 2: Celebración de cumpleaños de trabajadores.



Anexo 3: Actividades de confraternidad en fechas festivas



Anexo 4: Actividades de confraternidad en cada sede.



Anexo 5: Talleres de capacitación a los trabajadores



Anexo 6: Regalo significativo de reconocimiento por logro de trabajador.



Anexo 7: Indicador de Rotación de cuatro meses.

ÁREAS	R-8	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		S-5	P.I.	P.F.	R-9	S-5	P.I.	P.F.	R-10	S-5	P.I.	P.F.	R-11	S-5	P.I.	P.F.	R-12
CALL CENTER	#####	0	2	3	0,00%	0	3	4	0,00%	0	4	6	0,00%	1	6	5	18,18%
ADMISIÓN	4,44%	2	23	23	8,70%	1	23	26	4,08%	2	26	24	8,00%	0	24	24	0,00%
TECNÓLOGO MÉDICO	2,67%	2	38	38	5,26%	1	38	36	2,70%	2	36	40	5,26%	1	40	41	2,47%
TÉCNICA FISIOTERAPEUTA	3,08%	0	32	31	0,00%	0	31	33	0,00%	3	33	28	9,84%	0	28	28	0,00%
MÉDICOS	0,00%	0	21	20	0,00%	0	20	22	0,00%	0	22	21	0,00%	0	21	21	0,00%
GERENCIA	0,00%	0	5	5	0,00%	0	5	5	0,00%	0	5	5	0,00%	0	5	5	0,00%
MANTENIMIENTO	0,00%	0	5	5	0,00%	0	5	6	0,00%	0	6	6	0,00%	0	6	6	0,00%
OPE ADMINISTRATIVO	0,00%	1	11	11	9,09%	0	11	11	0,00%	1	11	14	8,00%	1	14	12	7,69%
COMERCIAL Y MARKETING	0,00%	0	1	3	0,00%	0	3	3	0,00%	0	3	3	0,00%	0	3	3	0,00%
ADF	#####	1	5	6	18,18%	0	6	6	0,00%	0	6	7	0,00%	0	7	7	0,00%
LEGAL	0,00%	1	1	1	#####	0	1	0	0,00%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
SISTEMAS	0,00%	0	2	2	0,00%	0	2	2	0,00%	0	2	2	0,00%	0	2	2	0,00%
RRHH	0,00%	0	2	2	0,00%	0	2	2	0,00%	0	2	2	0,00%	0	2	2	0,00%
SOPORTE TÉCNICO	0,00%	0	1	1	0,00%	0	1	1	0,00%	0	1	1	0,00%	0	1	1	0,00%
PROYECTOS	0,00%	0	1	1	0,00%	0	1	1	0,00%	0	1	1	0,00%	0	1	1	0,00%
GLOBAL	3,99%	7	150	152	4,64%	2	152	158	1,29%	8	158	160	5,03%	3	160	158	1,89%

Anexo 8: Celebración de navidad en las sedes de Lima y Callao.



Anexo 9: Publicación de inauguración de sede en Centro Comercial Minka

