

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y
Negocios Internacionales

Tesis

**Relación del clima organizacional y el desempeño laboral
de los colaboradores de la Clínica Médica Salazar S.A.C
en la ciudad de Huancayo, 2017**

Julie Geraldine Ordaya Espinoza

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

Resumen

La tesis tiene como objetivo general, determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Médica Salazar S.A.C en la ciudad de Huancayo, 2017, para poder cumplir el mismo se realizó el análisis de las variables identificadas, para ello se desarrolló el análisis de la teoría con bibliografía actualizada. Así mismo la estructura metodológica es una investigación básica, con nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, considerando como sujetos de estudio los colaboradores de la clínica médica Salazar de la provincia de Huancayo. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario propuesto y diseñado basado en las dimensiones de cada variable.

Según los resultados los colaboradores de la muestra se encuentran conformes con el clima organizacional que se tiene dentro del trabajo de modo tal se puede evidenciar el buen desempeño dentro de sus áreas; los colaboradores cuentan con las ganas de poder mejorar su eficiencia y productividad dentro de sus respectivas áreas de trabajo y de esta manera brindar un mejor servicio al cliente final que son los pacientes de la clínica, pero la empresa no invierte en capacitación del personal. Tomando en consideración los resultados obtenidos se pudo determinar que existe relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral en la Clínica Médica Salazar, para la demostración se hizo uso de la P de Pearson como estadístico de prueba y como estadístico de correlación Chi Cuadrada

Palabras clave: motivación, clima organizacional calidad de servicio, desempeño laboral, colaborador.

Abstract

The thesis has as general objective to determine the relation of the organizational climate and the work performance of the collaborators of the Salazar SAC Medical Clinic in the city of Huancayo, 2017, in order to comply with it, the analysis of the identified variables was carried out. developed the analysis of the theory with updated bibliography. Likewise, the methodological structure is a basic investigation, with descriptive-correlational level and non-experimental design, considering as subjects of study the collaborators of the Salazar medical clinic in the province of Huancayo. The data collection was done through a proposed questionnaire and designed based on the dimensions of each variable.

According to the results, the collaborators of the sample are satisfied with the organizational climate that they have within the work so that the good performance within their areas can be evidenced; collaborators have the desire to improve their efficiency and productivity within their respective areas of work and thus provide a better service to the final client who are the patients of the clinic, but the company does not invest in staff training. Taking into consideration the results obtained, it was possible to determine that there is a relationship between the variables of organizational climate and work performance in the Salazar Medical Clinic, for the demonstration the Pearson P was used as a test statistic and as a correlation statistic Chi Square

Keywords: motivation, organizational climate, quality of service, work performance, collaborator.

Lista de Contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | iv |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| Lista de Contenidos..... | viii |
| Lista de Figuras..... | xi |
| Lista de tablas | xiii |
| Introducción | 1 |
| Capítulo I: Planteamiento del problema | 3 |
| 1.1 Fundamentación del problema de investigación | 3 |
| 1.2. Formulación del problema de investigación | 13 |
| 1.2.1. Problema General..... | 13 |
| 1.2.2. Problemas Específicos | 13 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 13 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 13 |
| 1.3.2. Objetivo Específico..... | 13 |
| 1.4. Hipótesis general | 14 |
| 1.4.1. Hipótesis General..... | 14 |
| 1.4.2. Hipótesis Específico..... | 14 |
| 1.5. Variables de la investigación..... | 15 |
| 1.6. Matriz de Operacionalización de variable..... | 16 |
| 1.7. Justificación de la investigación..... | 17 |
| 1.7.1 Justificación teórica | 17 |
| 1.7.2 Justificación practica..... | 17 |
| 1.7.3 Justificación metodológica..... | 18 |
| 1.8. Limitaciones y restricciones..... | 18 |

| | | |
|---|---|----|
| 1.8.1. | Limitaciones de la investigación (interno)..... | 18 |
| 1.8.2. | Restricciones de la investigación(externo) | 18 |
| Capítulo II: Marco Teórico | | 19 |
| 2.1 | Antecedentes de la investigación | 19 |
| 2.1.1 | Antecedentes internacionales..... | 19 |
| 2.1.2 | Antecedentes nacionales | 23 |
| 2.1.3 | Antecedentes locales | 25 |
| 2.2 | Bases teóricas | 26 |
| 2.2.1 | Clima organizacional | 26 |
| 2.2.2 | Importancia de la Cultura Organizacional | 28 |
| 2.2.3 | Características de la Cultura Organizacional..... | 29 |
| 2.2.4 | Dimensiones del clima organizacional | 30 |
| 2.2.5 | Componentes del clima organizacional | 31 |
| 2.2.6 | Tipos de clima organizacional | 33 |
| 2.2.7 | Desempeño Laboral | 33 |
| 2.3 | Definición de términos | 36 |
| Capítulo III: Metodología de la Investigación | | 37 |
| 3.1 | Métodos y Alcance de la Investigación..... | 37 |
| 3.1.1 | Método de la investigación | 37 |
| 3.2 | Nivel de la investigación | 37 |
| 3.3 | Tipo de la investigación | 38 |
| 3.4 | Diseño de la investigación..... | 38 |
| 3.5 | Población y muestra | 38 |
| 3.5.1. | Población..... | 38 |
| 3.5.2. | Muestra | 39 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.6 | Instrumentos y técnica de recolección de datos | 39 |
| 3.6.1. | Instrumento | 39 |
| 3.6.2. | Técnica | 40 |
| 3.7 | Recolección de Datos | 40 |
| 3.8 | Análisis de datos..... | 41 |
| Capítulo IV: Resultados y discusión..... | | 42 |
| 4.1. | Presentación de los Resultados | 42 |
| 4.2. | Contrastación de hipótesis..... | 62 |
| 4.2.1. | Contrastación de la hipótesis general..... | 62 |
| 4.3. | Discusión de resultados | 68 |
| Conclusiones | | 70 |
| Recomendaciones | | 71 |
| Referencias..... | | 72 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Número de quejas consideradas en el Libro de Reclamaciones de la empresa..... | 9 |
| Figura 2 : Renuncias por año. | 10 |
| Figura 3: Contratos Firmados por años y áreas. | 10 |
| Figura 4: Ingresos del área de admisión de los últimos cinco meses-Monto en nuevos soles. | 11 |
| Figura 5. Ingresos del área de farmacia de los últimos cinco meses-Monto en nuevos soles. | 12 |
| Figura 6: Modelo analítico de la gestión del clima organizacional | 27 |
| Figura 7. Componentes y resultado del clima organizacional | 32 |
| Figura 8.- Los principales factores que afectan el desempeño en el cargo..... | 36 |
| Figura 9.- Representación de una muestra como subgrupo | 39 |
| Figura 10. El trato de su jefe es respetuoso | 42 |
| Figura 11: Su jefe lo apoya cuando tiene dificultades en su área de trabajo | 43 |
| Figura 12: Cree que exista una comunicación fluida en su área de trabajo..... | 44 |
| Figura 13: Se desarrolla y fomenta el trabajo en equipo en su área de trabajo..... | 45 |
| Figura 14. Se adapta con facilidad a situaciones nuevas en su centro laboral..... | 46 |
| Figura 15. La infraestructura de su área de trabajo es adecuada | 47 |
| Figura 16. El ambiente de trabajo es agradable | 48 |
| Figura 17. Su horario de trabajo le permite cumplir con todas sus actividades..... | 49 |
| Figura 18. Su jefe le brinda la retroalimentación necesaria para reforzar los puntos débiles en su área de trabajo | 50 |
| Figura 19. Su jefe le brinda información suficiente para realizar bien su labor | 51 |
| Figura 20: Usted considera que su remuneración está acorde a la labor que desempeña..... | 52 |
| Figura 21: Su jefe le da autonomía para que tome decisiones del área donde labora..... | 53 |
| Figura 22: Considera que existe comunicación entre su área y las demás áreas en su trabajo | 54 |
| Figura 23: Cumpló con todas las tareas asignadas y en el momento oportuno | 55 |

| | |
|--|----|
| Figura 24. El grado de responsabilidad que tiene está acorde a su capacidad profesional..... | 56 |
| Figura 25. Le da un uso correcto de los recursos que le brinda su centro de trabajo | 57 |
| Figura 26. Resumen de la variable independiente – Clima Organizacional | 59 |
| Figura 27. Resumen de la variable dependiente - Desempeño Laboral..... | 61 |
| Figura 28. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman..... | 63 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Datos de los colaboradores de la clínica médica Salazar SAC..... | 41 |
| Tabla 2. Resumen del cuestionario en general..... | 58 |
| Tabla 3. Resumen de la variable independiente –Clima Laboral | 59 |
| Tabla 4. Resumen de la variable dependiente - Desempeño Laboral | 60 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad Shapiro Wilk..... | 63 |
| Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman | 64 |
| Tabla 7. Valor chi cuadrado (Clima Organizacional-Desempeño Laboral) | 65 |
| Tabla 8. Valor chi cuadrado (Factores del comportamiento-Desempeño Laboral)..... | 66 |
| Tabla 9. Valor chi Cuadrado (Factores de la organización y el Desempeño Laboral) | 67 |
| Tabla 10. Valor Chi Cuadrado (Factores de procesos organizacionales-Desempeño Laboral) | 68 |