



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
DE UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE
CAJAMARCA.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN ADMINISTRACION**

Autor (es):

ZAMORA VÁSQUEZ JESÚS MILAGROS

ZAMORA VÁSQUEZ JULIANA JACKELINE

MBA. Rivera Tantachuco Ricardo

Asesor Metodólogo y Especialista

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

**Pimentel – Perú
2018**

DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA CLÍNICA PRIVADA EN
LA CIUDAD DE CAJAMARCA.

DIAGNOSIS OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF A PRIVATE CLINIC IN
THE CITY OF CAJAMARCA.

Zamora Vásquez Jesús Milagros.

Zamora Vásquez Juliana Jackeline.

RESUMEN

La presente investigación titulada Diagnostico del clima organizacional de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca, tiene como objetivo general proponer estrategias para mejorar el clima organizacional de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca.

Nuestro estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva propositiva, cuyo diseño fue no experimental transversal, en tanto la población y muestra está conformada por 27 colaboradores de la Clínica privada en la ciudad de Cajamarca, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y la herramienta el cuestionario con 12 ítems.

Posteriormente de realizar el estudio se comprueba la hipótesis, el plan estratégico mejorará el clima organizacional de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca.

Como resultados de la investigación se determinó el nivel del clima organizacional y se propuso un plan estratégico para mejorarlo.

Palabra clave: Clima organizacional ,Diagnostico , Estudio ,Estrategias, Recolección,

ABSTRACT

The present research entitled Diagnosis of the organizational climate of a private clinic in the city of Cajamarca, has as its general objective to propose strategies to improve the organizational climate of a private clinic in the city of Cajamarca.

Our study corresponds to a descriptive and propositive research, whose design was non-experimental transversal, while the population and sample is made up of 27 collaborators of the private Clinic in the city of Cajamarca, for the collection of data the survey technique was used and the tool the questionnaire with 12 items.

After carrying out the study, the hypothesis is verified, the strategic plan will improve the organizational climate of a private clinic in the city of Cajamarca.

As a result of the research, the organizational climate level was determined and a strategic plan was proposed to improve it.

Keyword: Weather organizational, Diagnostic, Study, Strategy, Recollection

INDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
I. INTRODUCCION	5
II. MATERIALES Y MÉTODOS	7
III. RESULTADOS	9
IV.DISCUSION.....	10
V.CONCLUSIONES.....	11
VI.REFERENCIAS	12

I. INTRODUCCION

Actualmente las empresas a nivel mundial están en un constante cambio y búsqueda de estrategias para mejorar las relaciones humanas que conlleven a incrementar el clima organizacional, ya que de ellos dependen el desarrollo e incremento de los clientes, por tal motivo los jefes o dueños de las distintas empresas e Instituciones buscan dar mayor enfoque en su personal.

El clima organizacional desempeña una gran función en el desarrollo de las empresas, permitiendo alcanzar metas y objetivos en un periodo establecido, es decir si los colaboradores están en un ambiente agradable pueden desempeñar sus funciones y actividades eficientemente.

La investigación tiene relevancia porque a partir de los resultados obtenidos se propone implementar un plan estratégico para el mejoramiento de la clínica a través del estudio, con el desarrollo de esta investigación también se beneficiarán el propietario, el personal y los usuarios.

El presente informe tuvo como objetivo proponer un plan estratégico para mejorar el clima organizacional de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca.

Así mismo para el planteamiento del problema se determinó realizar de qué manera el diagnostico ayudara a mejorar el clima organizacional de la Clínica privada de la ciudad de Cajamarca.?

El plan estratégico permite mejorar el clima organizacional del personal, estableciendo la coordinación, interacción, aumento y satisfacción.

La Clínica privada en la ciudad de Cajamarca cuenta con una organización que ofrece servicios en salud a personas que desean mejorar su calidad de vida en toda la ciudad, cuenta con un personal que no están cumpliendo adecuadamente sus funciones, esto permite identificar que el gerente está inmerso y ajeno a las necesidades del personal, más allá de

crear unión entre su personal , se enfoca solo en generar rentabilidad, es por el cual se propone implementar estrategias que ayuden a mejorar la organización.

De acuerdo a los antecedentes obtenidos se tuvo el criterio de seleccionar detalladamente autores más cercanos al tema de investigación, con fuentes confiables para el estudio y con un tiempo no muy distante a cinco años.

Entre ellos está Quispe (2015) quien menciona en su informe titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Andahuaylas, 2015“. Menciona la suposición en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad. Tiene como propósito principal establecer la concordancia que existe entre las dos variables de estudio, es decir en qué medida el clima organizacional se vincula con el desempeño laboral del personal.

EL estudio se orientó cuantitativamente, contando con un tipo correlacional no experimental, evidentemente se conoce la frecuencia de logros laborales en el personal en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad, entre hombres y mujeres; los cuales vienen dedicando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015.

Por otra parte Jara,C. (2015) La investigación se desarrolló para ser determinar la dependencia en el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Por tal motivo se aplicó en una escala de Clima Organizacional a un grupo de 93 trabajadores de la organización Telefónica del Perú con un Interrogatorio en el agrado a sus referentes consumidores. Para desarrollar su suposición primordial alude la existencia de la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente, de tal modo al mejorar el Clima Organizacional se aumenta la Satisfacción del Cliente. Posteriormente se llegó a la conclusión y se identificó que existe relación entre variables. En tanto las hipótesis específicas se afirmaron la existencia de una dependencia elocuentemente entre el consumidor y la empresa.

El autor menciona un importante beneficio que se tiene en relacionarse entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente, las empresas de servicios se enfocan en satisfacer las necesidades del cliente y los beneficios que se puede dar en relación al producto o servicio que se les brinda. Posteriormente el cliente o potencial cliente tiene la decisión de elegir la opción que mejor sea favorable para su uso.

El segundo capítulo consta los materiales y métodos, quien a su vez abarca objetivo general y objetivos específicos, el tipo y diseño de la investigación, luego se describe a la población y muestra del estudio, posteriormente la hipótesis y variables, luego métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el tercer capítulo abarca los resultados en tablas y figuras, posteriormente se describe la información obtenida para luego analizarla y encontrar un diagnóstico de solución.

En el cuarto capítulo señalan la discusión de resultados.

En el quinto consta de las conclusiones y finalmente en el sexto capítulo abarca las referencias.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio realizado se identificó la realidad problemática determinando una formulación de problema ¿qué manera el diagnostico ayudara a mejorar el clima organizacional de la Clínica privada de la ciudad de Cajamarca?, en tanto se consideró como objetivo general proponer estrategias para mejorar el clima organizacional de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca. Así mismo cuenta con los objetivos específicos

identificar las actuales estrategias del clima organizacional aplicadas a la Clínica Privada en la ciudad de Cajamarca. Analizar la situación actual en la que se sitúa la Clínica Privada en la ciudad de Cajamarca. Por otro lado el tipo de investigación es cuantitativa descriptiva propositiva, contando con un diseño de estudio no experimental, ya que no se somete a ningún sistema de prueba, puesto que la recolección de datos se estableció en un momento y tiempo determinado, por lo que es transversal.

Para determinar la población y muestra se consideró a los 27 colaboradores entre médicos, personal administrativo y servicio de limpieza, el cual no fue necesario optar por una formula, puesto que la población es limitada. Así mismo cuenta con la hipótesis .El plan estratégico mejorará el clima organizacional de una clínica privada en la ciudad de Cajamarca

Posteriormente para la recolección de datos del estudio de investigación se aplicó una técnica muy conocida llamada encuesta, el cual consta de un cuestionario con ítems relacionados al variable independiente clima organizacional.

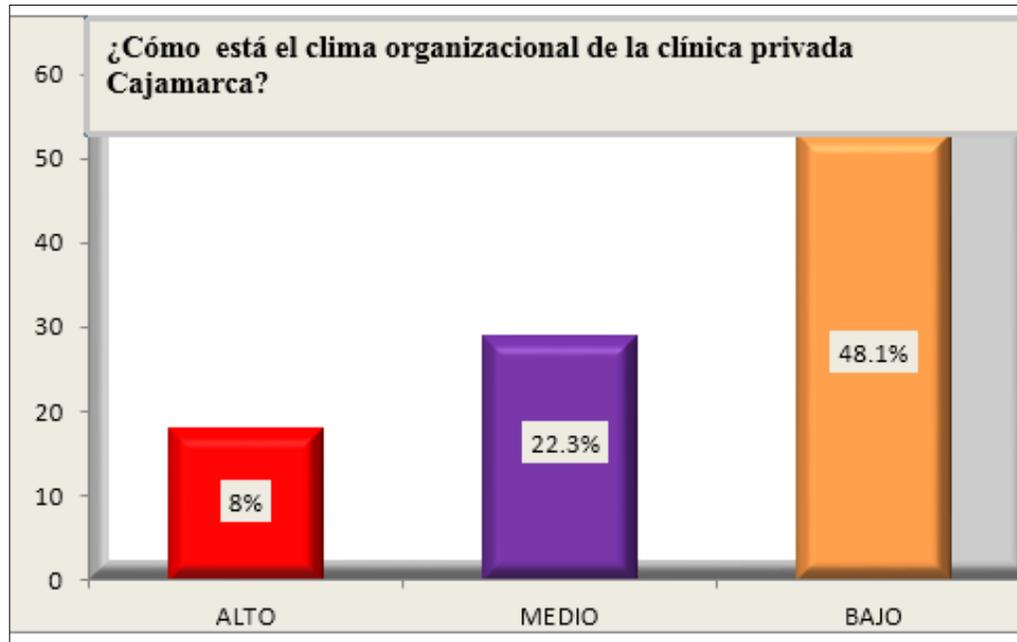
Para el análisis de los datos se aplicó la escala de Likert enfocada en los sujetos en estudio, el cual se elaboraron 12 ítems de la variable independiente y 15 ítems de la variable dependiente; con respuestas alternas de mayor a menor, donde se determinó como valores. a) Totalmente de acuerdo b). De acuerdo c). Ni en acuerdo ni en desacuerdo d). Desacuerdo e). Totalmente en desacuerdo. Para determinar los resultados del análisis se aplicó el SPSS Versión 22, el cual permite analizar y graficar estadísticamente. Se realizó el método de Alfa de crombach, quien se logra verificar la fiabilidad y validez del instrumento de medición.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	8	29.6
MEDIO	6	22.3
BAJO	13	48.1
TOTAL	27	100

III. RESULTADOS

Tabla

Fuente: Elaboración propia



Figura

De acuerdo al resultado obtenido el 48.1% del personal que labora en la clínica manifiesta contar con un clima organizacional bajo, mientras que el 23.3% señala estar en un clima organizacional medio y el 8% alude que el clima organizacional que cuenta la clínica es alto.

IV.DISCUSION

La propuesta de un plan estratégico son factores que ayudan a mejorar el clima organizacional y el buen desempeño, de esta manera se identifica los resultados en mención

El clima organización y la situación actual en la que se sitúa, para ello se menciona a la tabla (28), quien refiere a como se sitúa el clima organizacional, el cual se manifiesta al resultado obtenido que el 48.1% del personal que labora en la clínica manifiesta contar con un clima organizacional bajo, mientras que el 23.3% señala estar en un clima

organizacional medio y el 8% alude que el clima organizacional que cuenta la clínica es alto, por tanto se concluye que la clínica San Lorenzo actualmente tiene un clima organizacional desfavorable, puesto que un porcentaje mayor está disconforme y por lo tanto se debe enfocar en generar estrategias que permitan incrementar la satisfacción en el ambiente laboral y mejorar las relaciones interpersonales para obtener una comunicación asertiva que permita obtener un clima organizacional satisfactorio.

V.CONCLUSIONES

En el estudio de investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Se identificó y se diagnosticó al personal de la clínica privada de Cajamarca, el cual cuenta con un déficit estimulante por parte del gerente hacia los colaboradores, esto determina la poca importancia que se tiene en involucrar y comprometer al personal a desarrollar funciones con estímulos motivantes.

Luego se describió el clima organizacional de la clínica y se pudo constatar un ambiente de disconformismo por la mayoría de los colaboradores de dicha organización, este clima que se percibe influye en el rendimiento y está sujeta a factores que interfieren en la comunicación e interrelación con todos los miembros del equipo que conforman la organización.

Y posteriormente se diseñó un plan de capacitación que ayudará a mejorar el clima organizacional en la clínica, a través de un análisis detallado de la realidad con que cuenta la organización y se plantean estrategias que mejoren las habilidades y capacidades de los colaboradores para un mejor rendimiento laboral.

VI.REFERENCIAS

Bordas,M.(2016) “Gestión estratégica de clima organizacional”.(1era Edición) Madrid.

Consultado en:

https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false

Caporte, R.(2013) “La gerencia sin prácticas” (1era Edición). Consultado en:

https://books.google.com.pe/books?id=iRglvEDtfBgC&pg=PA328&dq=la+motivacion+y+el+clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20motivacion%20y%20el%20clima%20organizacional&f=false

Fischman,D. (2014) “Motivación 360°” (1 era Edición).Consultado en:

https://books.google.com.pe/books?id=aAlHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+motivacion+en+el+peru&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20motivacion%20en%20el%20peru&f=false

Garcia,V.(2012) La motivacion estudio descriptivo de algunas variables”.Consulatdo en:

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

Jara,C.(2014) “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el Centro de Atención de Huánuco de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A-Periodo 2014-2015“. (Tesis de grado).

Larico,R.(2015)” Factores Motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ramon Juliaca 2014

“.Consultado en:

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Prisco,X.(2014) “Relación entre el clima laboral y la motivación del personal en una Escuela Secundaria de la Ciudad de Jojutla del Estado de Morelos”.Consultado en:
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/E13.pdf>

Quispe,E.(2015) “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Andahuaylas, 2015”.Consultado en:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed>

Sum, M. (2015) "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango".Consultado en:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Sánchez (2011) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. Recuperado de:
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Uribe,J.(2014)”Clima y ambiente organizacional”. Consultado en:
https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false