

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
(UAPA)**



**ESCUELA DE POSTGRADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA PERPETUO SOCORRO, S.R.L., MUNICIPIO DE MAO, PROVINCIA VALVERDE, PERIODO 2019-2020.

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

SUSTENTANTE:

BIANKA BONILLA : MATRICULA 201807973

ASESOR:

Radhames Zorrilla

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
JULIO, 2020

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
INTRODUCCIÓN	V

CAPITULO I. EI PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema	2
1.3 Objetivo General	3
1.3.1 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Justificación de la Investigación	4
1.5 Descripción del Contexto	4
1.6 Delimitación	7
1.7 Limitaciones	7
1.8 Cuadro de Operacionalización de las Variables	8

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	13
2.1.1 Antecedentes Internacionales	13
2.1.2 Antecedentes Nacionales	15
2.2 Bases Teóricas que sustentan la investigación	18
2.2.1 Clima Laboral	18
2.2.2 Funciones del clima laboral	18
2.2.3 Variables que influyen en el clima laboral	19

.2.2.4	Influencia de la sociedad sobre el clima laboral	20
2.2.5	Niveles educacionales	20
2.2.6	Diversidad de la fuente de trabajo	21
2.2.7	Adelantos tecnológicos	23
2.2.8	Contrato laborales	24
2.2.9	Determinantes Específicas del Clima Laboral	24
2.2.9.1	Atractivo de descanso	25
2.2.9.2	Condiciones económicas.....	25
2.2.9.3	Estilo de liderazgo	26
2.2.9.4	Políticas organizacionales	27
2.2.9.5	Valores gerenciales	27
2.2.10	Características de los Miembros	28
2.2.10.1	Tipo de actividad	29
2.2.10.2	Factores del clima laboral.....	30
2.2.10.3	Factores de comunicación.....	31
2.2.10.4	Factor liderazgo.....	31
2.2.10.5	Factor relación interpersonal	32
2.2.10.6	Factor desarrollo personal y profesional.....	33
2.2.10.7	Factor de identificación de la institución	33
2.2.11	Capacitación	34
2.2.12	Satisfacción Laboral.....	35
2.2.13	Satisfacción con el Trabajo y su Importancia	36
2.2.14	Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	36
2.2.15	Factores determinantes principales en la satisfacción en el trabajo.	37
2.2.16	Facetas de la Satisfacción	38
2.2.17	Características personales y de empleo, que se consideran influyentes en la satisfacción laboral:.....	39
2.2.18.1	Teoría de la Motivación	42
2.2.19	Remuneración.....	42
2.2.19.1	Tipos de Remuneración.....	43
2.2.19.2	El Salario	44
2.2.19.3	Composición del Salario	45
2.2.19.4	Valuación y Clasificación de los Puestos.....	45
2.2.19.5	Comisión de Valuación de Puestos	46

2.2.19.6 Encuesta Salarial	47
2.2.19.7 Selección de los Puestos de Referencia	48
2.2.19.8 Política Salarial.....	48
2.2.19.9 Nuevos Planteamientos de la Remuneración.....	51

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque, Diseño y tipo de investigación	53
3.2 Técnicas e instrumentos	54
3.3 Población y muestra.....	55
3.4 validez y confiabilidad	56
3.5 Procedimiento para la recolección de los datos	56
3.6 Procedimiento para el análisis de los datos	57

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	95
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	103
BIBLIOGRAFIA	104
ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.1 Genero del personal	59
Tabla No.2 Años de ejercicios laborando en la empresa.....	61
Tabla No. 3 Rango de edad del personal encuestado.....	63
Tabla No. 4 Grado de satisfacción en su lugar de trabajo	65
Tabla No. 5 Incentivos salarial	67
Tabla No. 6 Compensación.....	69
Tabla No. 7 Trabajo en equipo.....	71
Tabla No. 8 Capacitación.....	73
Tabla No. 9 Apoyo de sus compañeros	75
Tabla No.10 Motivación	77
Tabla No. 11 Comunicación interpersonal	79
Tabla No. 12 Ambiente Laboral	81
Tabla No. 13 Compañerismo Laboral	83
Tabla No. 14 Horas de trabajo	85
Tabla No. 15 Agradecimiento Laboral.....	87
Tabla No. 16 Premios por desempeño laboral	89
Tabla No. 17 Bonificación	91
Tabla No. 18 Puntualidad.....	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1 Distribucion de los genereos	63
Gráfico No. 2 años de Ejercicio Laboral	64
Gráfico No.3 Rango de Edad	64
Gráfico No.4 Satisfacción en su lugar de trabajo	66
Gráfico No.5 Incentivo Salarial	70
Gráfico No.6 Compensación	72
Gráfico No.7 Trabajo en equipo	72
Gráfico No 10 Motivación.....	78
Gráfico No.11 Comunicación interpersonal.....	80
Gráfico No.12 Ambiente Laboral.....	82
Gráfico No.13 Compañerismo Laboral.....	84
Gráfico No.15 Agradecimiento laboral	88
Gráfico No.16 Premio por su desempeño laboral	90
Gráfico No.17 Bonificación.....	92
Gráfico No.18 Puntualidad	93

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar Incidencias del Clima Laboral en la Satisfacción de los Colaboradores de la Clínica Perpetuo Socorro, SR.L. El diseño de la investigación fue un diseño no experimental de carácter descriptivo. La población estuvo compuesta por 150 colaboradores, de los cuales 66 fueron seleccionados al azar de las diferentes áreas aplicando la fórmula de Fisher y Navarro.

La metodología utilizada en esta investigación fue de un enfoque cuantitativo, ya que la misma es basada en unas encuestas de medición en la escala de Likert, en donde se enlazan conceptos abstractos en relación a las preguntas de la investigación planteada con indicadores empíricos de interpretación del instrumento ejecutado. El instrumento que se aplico fue el cuestionario elaborado con 18 preguntas dirigido a los 66 colaboradores tomados como muestra, y se utilizó la encuesta como técnica. Los resultados obtenidos en la encuesta realizada se presentarán en gráficos y tablas, mostrando los porcentajes más altos y bajos según las variables y objetivos a analizar en cada uno de los acápite.

Por otro lado, cabe resaltar que la siguiente investigación está estructurada bajo los criterios establecidos por la UAPA, la cual está constituida por cuatro capítulos. Un alto porcentaje coincide con la falta de capacitación, muestras de deficiencias en la hoy sociedad de la información y el conocimiento.

Otro hallazgo encontrado fue que no hay trabajo en equipo, ya que cada colaborador ve su beneficio o seguridad laboral de forma personal, se enfocan en quedar bien cada

uno y si el compañero se confunde y comete errores se valen de ellos para sacar provecho.

Cabe resaltar, que con los resultados que arrojó la investigación, sugirieron algunas recomendaciones, que de seguirlas puede ayudar a disminuir las incidencias del clima laboral en la Clínica Perpetuo Socorro.

Palabras claves. Clima laboral, satisfacción laboral, nivel de satisfacción.

CONCLUSIONES

A través del presente trabajo de investigación, cuyo objetivo es las incidencias del clima laboral en la satisfacción de los colaboradores de la clínica Perpetuo Socorro, S.R.L., y aplicando la metodología de investigación se ha concluido lo siguiente.

Objetivo 1. ¿Cuál es el clima laboral actual de la Clínica Perpetuo Socorro, S.R.L, municipio de Mao, ¿provincia Valverde Periodo 2019-2020?

Los indicadores evaluados en torno al clima laboral existente en la clínica Perpetuo socorro, indican que en la gran mayoría de los colaboradores reciben incentivos salariales en el cumplimiento de su labor, lo que favorece su rendimiento y productividad en el desempeño.

En cuanto a la capacitación laboral, se revelan niveles intermedios, muestras de deficiencias en la hoy sociedad de la información y el conocimiento. Esta situación se convierte en una limitante para el desarrollo de un capital humano que se corresponda con los cambios constantes a la demanda que deben responder las empresas.

Los colaboradores de la empresa, según revela la encuesta, en el 80% se sienten a gusto en su lugar de trabajo y en la función que desempeñan; pues la empresa utiliza criterios adecuados para la colocación de su personal en cada puesto de trabajo. Esto es muy favorable para la misma ya que crea un grado de satisfacción laboral en sus colaboradores respeto a su entorno y condiciones de trabajo.

Objetivo 2. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Perpetuo Socorro, S.R.L., municipio de Mao, provincia Valverde, Periodo 2019-2020?

Los resultados obtenidos en la investigación evidencian que los colaboradores se sienten satisfecho con las jornadas laborales que desempeñan

Se determinó que la empresa, solo ocasionalmente agradece la participación de los colaboradores, lo cual reduce la motivación y el empeño de estos.

La motivación se relaciona directamente con la satisfacción laboral, en este sentido los resultados obtenidos muestran un intermedio de satisfacción en la encuesta realizada en la clínica Perpetuo Socorro. Se puede apreciar que al 61% de los colaboradores le otorgan incentivo salarial como parte de la motivación.

La satisfacción laboral de los colaboradores es un factor determinante para el crecimiento de la empresa, en este sentido, a la gran mayoría se le otorgan incentivos salariales como parte de la motivación, sin embargo, hay una parte que no recibe estos beneficios, especialmente los que son de más reciente ingreso a la institución que recién inician su labor dentro de la empresa.

Objetivo 3. ¿Cómo influye la cooperación en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Perpetuo Socorro, S.R.L., municipio de Mao, provincia Valverde, Periodo 2019-2020?

El 49% de los colaboradores trabajan en equipo; y el 51% ocasionalmente lo que deja claramente evidenciado que la empresa debe fomentar el trabajo en equipo;

aunque es bueno señalar que en esos casos muchos alegan la individualidad y exclusividad de sus trabajos. El trabajo en equipo estimula la creatividad. Un buen equipo laboral genera grandes ideas para el logro de las metas u objetivos de la empresa. Mejorar el sentido de pertenencia ayuda a que la persona se sienta parte del equipo de trabajo.

En la empresa se verificó la existencia del apoyo mutuo entre los colaboradores. Esta actitud es muy positiva porque cuando el capital humano se siente mutuamente apoyado trabajan mejor y de manera más eficiente y se preocupan más por desarrollar su trabajo.

La investigación evidencia la no existencia un buen grado de compañerismo entre los colaboradores de la empresa. Esta convivencia no armoniosa entre ellos propicia un ambiente no libre de conflictos, generando un clima laboral no favorable.

Objetivo 4. ¿Cómo influyen las relaciones sociales en la satisfacción de los colaboradores de la Clínica Perpetuo Socorro, S.R.L., municipio de Mao, provincia Valverde, Periodo 2019-2020?

La comunicación interpersonal es positiva entre los colaboradores de la empresa, pues la mayoría la consideran bastante fluida, aunque un pequeño grupo piensa que esa comunicación solo está sujeta a los asuntos puramente laborales. Esa fluidez comunicativa, contribuye al desarrollo de una labor más efectiva en la empresa. Cuanta más información manejen los colaboradores, mayor rendimiento en la realización de sus actividades, se sentirán plenamente identificados con su labor y con la empresa, asumiendo un sentido de compromiso con la misma.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta se puede inferir que existe un buen ambiente laboral en la empresa, lo que genera que el equipo de

trabajo sea más productivo. En este contexto, resulta favorable para la empresa pues genera aumento de la productividad ayudando a su mantenimiento y prosperidad.

Determinar cuál es la Incidencia del clima laboral en la satisfacción de los colaboradores de la clínica Perpetuo Socorro, S.R.L., municipio de Mao, provincia Valverde, Periodo enero-junio 2019; ha resultado una experiencia de mucho interés, tanto por los resultados obtenidos, conforme a los propósitos planteados, como por el proceso metodológico seguido durante el trayecto de la investigación.

El clima laboral en la empresa, en sentido general, se puede considerar como favorable y/o positivo, lo que implica la satisfacción del personal en el desempeño de sus labores, destacándose los incentivos salariales, ubicación en los puestos de trabajo, asignación de jornada laboral y la comunicación interpersonal en el aspecto laboral.

Sin embargo, se identifican elementos que deben ser fortalecidos, como son la capacitación permanente del personal, el seguimiento a incentivos no salariales, la extensión de las relaciones personales más allá del ámbito y de la temática laboral, haciéndolo trascender a las relaciones sociales interpersonales. Además, debe ser fomentado y fortalecido el trabajo en equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso Martin, P. (2006) Diferencias en la Percepción de la Satisfacción Laboral en una muestra de personal de administración.

Aguilar, A. s. (2004). Capacitación y Desarrollo de Personal. En A. s. Aguilar, Capacitación y desarrollo de personal (pág. 25). México D.F.: LIMUSA, S.A.DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.

Bañuelos, A. Descals, F.,Bernabéu, A. (2008).Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones.

Barraza, M. y Ortega (2009) Satisfacción Laboral en Instituciones formadoras de docentes.

Bonilla, D., y Bonilla E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores en una empresa de consumo masivo. Revista Ciencia UNEMI.

Chiavenato D. (2004). Comportamiento organizacional La Dinámica del Éxito en las organizaciones. México: Editorial Internacional Thomson.

Chiavenato, Idalberto (2011). Administración de Recursos Humanos. (9na ed.) México: DF. McGraw-Hill

Espejo, M., (2014). Influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal regional de agricultura. Tesis Universidad Peruana los Ende. Trabajo realizado por HUCAMAYO - PERU 2016.

Factores del Clima Laboral recuperado de:

<https://www.gestion.org/factores-mas-importantes-que-influyen-en-el-clima-laboral/>

Funciones del Clima Laboral el trabajo disponible:

<http://ambienteorganizacionalenlaempresa.blogspot.com/2009/10/funciones-del-clima-organizacional.html>

HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C., BATISTA, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Jiménez, L. W. (2011, Junio 14). 9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>

Leme, M. (2009). La Cultura Organizacional Y La Renovación De Las Competencias

Luc Brunet. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Colección General.

Maslow (1954). Pirámide de Maslow. Recuperado de: http://www.uasf.edu.pe/includes/archivos_pre/20161/55400.pdf

Medina, M. (2012, mayo 14). Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

Newstrom (2011). La Motivación Laboral: Recuperado de: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21866/Capitulo3.pdf>

Pelekais, C., Nava A. & Tirado L., (2006) Revista Telos. Inteligencia Emocional y su Influencia en el Clima de Organización en los niveles de Gestión de la Pymes.

Rodríguez Bonilla, M., & Bonilla, F. A. (2008, 17 marzo). [Breve Reseña Histórica del Municipio de Mao] [Publicación en un blog]. Recuperado de <https://mao-en-el-corazon.blogspot.com/2010/03/breve-resena-historica-del-municipio-de.html>

Variables que influyen en el clima laboral recuperado de:

<https://www.joblers.net/indicadores-de-clima-organizacional/>

Valores Gerenciales recuperados de:

<https://www.joblers.net/indicadores-de-clima-organizacional/>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do