

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



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

CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA TOLENTINO ABREU, SRL, Y SU
IMPACTO EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES EN EL PERÍODO ENERO-
DICIEMBRE 2019.

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

POR:

YENNY MOJICA

NICELY HERRERA

ASESORA:

ADALGISA CASTILLO M.A

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
TABLA DE CONTENIDO.....	I
LISTA DE TABLAS	IV
LISTA DE GRÁFICAS	V
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	
Introducción	21
1.1 Antecedentes de la investigación	22
Antecedente Internacionales	22
Antecedentes Nacionales	24
1.2 Planteamiento del problema	26
1.3 Formulación del Problema	28
1.3.1 Pregunta General	29
1.4 Sistematización del problema	29
1.4.1 Preguntas específicas	29
1.5 Objetivos de la investigación	29
1.5.1 Objetivo General	29
1.5.2 Objetivos Específicos	29
1.6 Justificación	30
1.7 Delimitación de la investigación	31
1.7.1 Tiempo	31
1.7.2 Espacio.....	31
1.7.3 Población	31
1.7.4 Área de Conocimiento	31
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Contexto General	33
2.1.1 Marco Contextual	33
2.1.1.1 Historia de la empresa	33
2.1.1.2 Misión	34

2.1.1.3	Visión	34
2.1.1.4	Valores	34
2.1.1.5	Factores éticos y morales	34
2.1.1.6	Estructura Organizacional	35
2.2	Marco Teórico	35
2.2.1	Las organizaciones y la gestión del talento humano	36
2.3	Conflictos	40
2.4	Trabajo en equipo	41
2.5	Colaboración	42
2.6	Reconocimiento	42
2.7	Oportunidad de desarrollo	43
2.8	Capacitación	44
2.9	Los Incentivos	44
2.10	Flexibilidad Laboral	49
2.11	Relaciones Interpersonales	50
2.11.1	Características de las relaciones interpersonales.....	51
2.12	Miedo	51
2.13	Enojo	52
2.14	Alegría	53
2.15	Empatía	54
2.16	Calidad de Servicio	55
2.17	Compromiso Laboral	56
2.18	Desempeño	57
2.19	Productividad	58
2.20	Calidad Laboral	58
2.21	Logro de Metas	59
2.22	Creatividad	60
2.23	Resolución de Problemas	61
2.24	Liderazgo	62
2.25	Rotación de Personal.....	63

2.26	Los Valores.....	65
2.27	Ética	66
2.28	La Comunicación en las Organizaciones	67
2.29	Ausentismo	67
2.30	Trabajo en Equipo	70
2.31	Puesto de Trabajo	72
2.32	Toma de Decisiones	73
2.33	Autonomía de Decisiones.....	74
2.34	Compromiso Organizacional	75
2.35	El Poder	77
2.36	Teorías del Clima Organizacional	78
2.36.1	Teoría del Clima Organizacional de Likert	79
2.36.2	Teoría del Clima Organizacional de Stringer	80
2.37	Clima Organizacional	82
2.38	El Clima Laboral en las Organizaciones	83
2.39	Clima Laboral en el ser Humano	83
2.40	La Satisfacción Laboral.....	84
2.41	Efectos del Clima Organizacional	85
2.42	Dimensiones del Clima Organizacional	86
2.43	Teorías de la Motivación	87
2.43.1	Escalas de las Necesidades de Maslow	88
2.43.2	Teoría de las Expectativas	91
2.43.3	Satisfacción de Necesidades de McClelland.....	92
2.44	Motivación.....	93
2.44.1	Efectos de la Motivación	94
2.44.2	Tipos de Motivación	94
2.45	Factores que inciden en la Motivación	95
2.46	Programas de Motivación Organizacional	96

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Diseño, tipo de investigación y método	99
-----	--	----

3.1.1	Diseño	99
3.1.2	Tipo de investigación	99
3.1.3	Método	100
3.1.3.1	Método Deductivo	100
3.1.3.2	Método Estadísticos.....	101
3.1.3.3	Método Analítico	101
3.2	Técnicas e Instrumentos	101
3.3	Población y muestra	102
3.3.1	Población	102
3.4	Procedimientos para la recolección de datos.....	103
3.5	Procedimientos para el análisis de los datos	103
3.6	Validez y Confiabilidad	103
3.6.1.	Confiabilidad	104

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Introducción.....	107
4.2	Presentación de los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores de la Clínica Tolentino Abreu, SRL	107
4.2.1	Clima Organizacional	109
4.2.2	Motivación	134
4.3	Análisis de entrevista aplicada a la Gerente de Gestión Humana de la Clínica Tolentino Abreu para verificar el comportamiento de las variables estudiadas.	161

CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1	Introducción.....	164
5.2	Con relación a la variable No. 1: Clima Organizacional	164
5.3	Con relación a la variable No. 2: Motivación del personal	165
5.4	Con relación a la variable No. 3: Grado de identificación	165
5.5	Con relación a la variable No. 4: Factores del Clima Organizacional	166
5.6	Con relación a la variable No. 5: Relación del Clima Organizacional y Motivación.....	167

CONCLUSIONES

Con relación al Objetivo Especifico No. 1.....	170
Con relación al Objetivo Especifico No. 2.....	170
Con relación al Objetivo Especifico No. 3.....	171
Con relación al Objetivo Especifico No. 4.....	172
Con relación al Objetivo Especifico No. 5.....	172
Con relación al Objetivo General.....	174

RECOMENDACIONES

A la Gerencia de la Clínica Tolentino Abreu.....	177
A la Gerente de Gestión Humana.....	177

BIBLIOGRAFÍA.....	179
-------------------	-----

APÉNDICE	184
----------------	-----

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	184
--	-----

LISTA DE TABLAS

TABLA NO. 1 SEXO DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA TOLENTINO ABREU, SRL.....	107
TABLA NO. 2 TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA TOLENTINO ABREU, SRL.....	108
TABLA NO. 3 SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES CON SU TRAYECTORIA EN LA EMPRESA	109
TABLA NO. 4 SENTIMIENTO DE INTEGRACIÓN CON SU EMPRESA.....	110
TABLA NO. 5 SENTIMIENTO DE ORGULLO DE PERTENECER A SU EMPRESA	111
TABLA NO. 6 INGRESO A LA EMPRESA.....	112
TABLA NO. 7 SENTIRSE A GUSTO CON EL TRABAJO QUE REALIZA	113
TABLA NO. 8 CAPACIDAD DE INICIATIVA EN SU TRABAJO	114
TABLA NO. 9 CONSIDERACIÓN DEL COLABORADOR DE QUE SUS IDEAS SON ESCUCHADAS POR SU SUPERVISOR	115
TABLA NO. 10 CONSIDERACIÓN DE SUFICIENTE AUTONOMÍA EN EL TRABAJO	116
TABLA NO. 11 BUEN RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS.....	117
TABLA NO. 12 AMISTAD CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	118
TABLA NO. 13 AYUDA Y APOYO EN LOS PRIMEROS DÍAS DE INGRESO	119
TABLA NO. 14 RESPETO Y AMABILIDAD POR PARTE DEL SUPERVISOR	120
TABLA NO. 15 TRABAJO EN EQUIPO CON EL SUPERVISOR Y COMPAÑEROS	121
TABLA NO. 16 NIVEL DE EXIGENCIA POR PARTE DEL SUPERVISOR	122
TABLA NO. 17 POSIBILIDAD DE ASCENDER DE PUESTO DE TRABAJO.....	123
TABLA NO. 18 CONSIDERACIÓN DE RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR EL SUPERVISOR .	124
TABLA NO. 19 VALORACIÓN POR EL PUESTO DE TRABAJO QUE SE OCUPA	125
TABLA NO. 20 REMUNERACIÓN ACTUAL CON RELACIÓN AL MERCADO.....	126
TABLA NO. 21 REMUNERACIÓN ACTUAL.....	127
TABLA NO. 22 EQUIDAD DE REMUNERACIÓN EN LA EMPRESA.....	128
TABLA NO. 23 UTILIDAD DEL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA	129
TABLA NO. 24 PROMOCIÓN POR DESEMPEÑO EN EL LUGAR DE TRABAJO.....	130
TABLA NO. 25 AMBIENTE DE CONFIANZA PARA EXPONER IDEAS	131
TABLA NO. 26 EXISTENCIA DE BUENA COMUNICACIÓN ENTRE SUPERVISOR Y SUBORDINADOS	132

TABLA NO. 27 OPINIONES Y SUGERENCIAS ESCUCHADAS POR EL SUPERVISOR.....	133
TABLA NO. 28 INCENTIVO RECIBIDO DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS	134
TABLA NO. 29 INSUMOS NECESARIOS PARA REALIZACIÓN DE SU LABOR.....	135
TABLA NO. 30 SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS RECIBIDOS	136
TABLA NO. 31 ESTADO DE ÁNIMO AL REALIZAR TU TRABAJO	137
TABLA NO. 32 PREOCUPACIÓN DEL SUPERVISOR POR EL PERSONAL.....	138
TABLA NO. 33 IMPORTANCIA DE MI TRABAJO EN BASE A LA MISIÓN DE LA EMPRESA	139
TABLA NO. 34 IMPORTANCIA DE MIS OPINIONES EN LA EMPRESA.....	140
TABLA NO. 35 OPORTUNIDAD DE APRENDER Y CRECER EN LA EMPRESA.....	141
TABLA NO. 36 EQUIDAD EN EL TRABAJO.....	142
TABLA NO. 37 CLARIDAD DE LO QUE SE ESPERA DE MI TRABAJO	143
TABLA NO. 38 ESTIMULACIÓN DEL DESARROLLO PROFESIONAL	144
TABLA NO. 39 RECONOCIMIENTO DEL PROGRESO EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES.	145
TABLA NO. 40 COMPROMISO CON EL TRABAJO POR PARTE DE LOS COMPAÑEROS	146
TABLA NO. 41 COMPROMISO CON LA EMPRESA.....	147
TABLA NO. 42 EL TRABAJO REALIZADO ES SIGNIFICATIVO PARA LA EMPRESA	148
TABLA NO. 43 CONDICIONES SALARIALES	149
TABLA NO. 44 RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS COMPAÑEROS.....	150
TABLA NO. 45 MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO	151
TABLA NO. 46 COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA.....	152
TABLA NO. 47 PARTÍCIPE DE LOS ÉXITOS Y FRACASOS DE MI ÁREA DE TRABAJO.....	153
TABLA NO. 48 ESTRÉS POR EL TRABAJO REALIZADO.....	154
TABLA NO. 49 ESTIMULACIÓN DEL DESARROLLO PERSONAL	155
TABLA NO. 50 INTERÉS DEL TRABAJO PARA MANTENERLOS MOTIVADOS.....	156
TABLA NO. 51 SATISFACCIÓN CON EL HORARIO DE TRABAJO.....	157
TABLA NO. 52 RECOMPENSA EXTRA AL REALIZAR BIEN EL TRABAJO.....	158
TABLA NO. 53 RECONOCIMIENTO LABORAL EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS	159
TABLA NO. 54 IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA.....	160

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICA No. 1 SEXO DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA TOLENTINO ABREU, SRL.	107
GRÁFICA No. 2 TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA TOLENTINO ABREU, SRL.....	108
GRÁFICA No. 3 SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES CON SU TRAYECTORIA EMPRESA	109
GRÁFICA No. 4 SENTIMIENTO DE INTEGRACIÓN CON SU EMPRESA	110
GRÁFICA No. 5 SENTIMIENTO DE ORGULLO DE PERTENECER A SU EMPRESA	111
GRÁFICA No. 6 INGRESO A LA EMPRESA	112
GRÁFICA No. 7 SENTIRSE A GUSTO CON EL TRABAJO QUE REALIZA	113
GRÁFICA No. 8 CAPACIDAD DE INICIATIVA EN SU TRABAJO.....	114
GRÁFICA No. 9 CONSIDERACIÓN DEL COLABORADOR DE QUE SUS IDEAS SON ESCUCHADAS POR SU SUPERVISOR.	115
GRÁFICA No. 10 CONSIDERACIÓN DE SUFICIENTE AUTONOMÍA EN EL TRABAJO	116
GRÁFICA No. 11 BUEN RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS	117
GRÁFICA No. 12 AMISTAD CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	118
GRÁFICA No. 13 AYUDA Y APOYO EN LOS PRIMEROS DÍAS DE INGRESO	119
GRÁFICA No. 14 RESPETO Y AMABILIDAD POR PARTE DEL SUPERVISOR.....	120
GRÁFICA No. 15 TRABAJO EN EQUIPO CON EL SUPERVISOR Y COMPAÑEROS	121
GRÁFICA No. 16 NIVEL DE EXIGENCIA POR PARTE DEL SUPERVISOR	122
GRÁFICA No. 17 POSIBILIDAD DE ASCENDER DE PUESTO DE TRABAJO	123
GRÁFICA No. 18 CONSIDERACIÓN DE RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR EL SUPERVISOR	124
GRÁFICA No. 19 VALORACIÓN POR EL PUESTO DE TRABAJO QUE SE OCUPA.....	125
GRÁFICA No. 20 REMUNERACIÓN ACTUAL CON RELACIÓN AL MERCADO	126
GRÁFICA No. 21 REMUNERACIÓN ACTUAL	127
GRÁFICA No. 22 EQUIDAD DE REMUNERACIÓN EN LA EMPRESA	128
GRÁFICA No. 23 UTILIDAD DEL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA.....	129
GRÁFICA No. 24 PROMOCIÓN POR DESEMPEÑO EN EL LUGAR DE TRABAJO	130
GRÁFICA No. 25 AMBIENTE DE CONFIANZA PARA EXPONER IDEAS	131
GRÁFICA No. 26 EXISTENCIA DE COMUNICACIÓN ENTRE SUPERVISOR Y SUBORDINADOS ...	132
GRÁFICA No. 27 OPINIONES Y SUGERENCIAS ESCUCHADAS POR EL SUPERVISOR	133

GRÁFICA No. 28 INCENTIVO RECIBIDO DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS.....	134
GRÁFICA No. 29 INSUMOS NECESARIOS PARA REALIZACIÓN DE SU LABOR	135
GRÁFICA No. 30 SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS RECIBIDOS.....	136
GRÁFICA No. 31 ESTADO DE ÁNIMO AL REALIZAR TU TRABAJO	137
GRÁFICA No. 32 PREOCUPACIÓN DEL SUPERVISOR POR EL PERSONAL	138
GRÁFICA No. 33 IMPORTANCIA DE MI TRABAJO EN BASE A LA MISIÓN DE LA EMPRESA	139
GRÁFICA No. 34 IMPORTANCIA DE MIS OPINIONES EN LA EMPRESA	140
GRÁFICA No. 35 OPORTUNIDAD DE APRENDER Y CRECER EN LA EMPRESA	141
GRÁFICA No. 36 EQUIDAD EN EL TRABAJO	142
GRÁFICA No. 37 CLARIDAD DE LO QUE SE ESPERA DE MI TRABAJO I.....	143
GRÁFICA No. 38 ESTIMULACIÓN DEL DESARROLLO PROFESIONAL.....	144
GRÁFICA No. 39 RECONOCIMIENTO DEL PROGRESO EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES.....	145
GRÁFICA No. 40 COMPROMISO CON EL TRABAJO POR PARTE DE LOS COMPAÑEROS	146
GRÁFICA No. 41 COMPROMISO CON LA EMPRESA	147
GRÁFICA No. 42 EL TRABAJO REALIZADO ES SIGNIFICATIVO PARA LA EMPRESA.....	148
GRÁFICA No. 43 CONDICIONES SALARIALES.....	149
GRÁFICA No. 44 RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS COMPAÑEROS	150
GRÁFICA No. 45 MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO	151
GRÁFICA No. 46 COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA	152
GRÁFICA No. 47 PARTÍCIPE DE LOS ÉXITOS Y FRACASOS MI ÁREA DE TRABAJO	153
GRÁFICA No. 48 ESTRÉS POR EL TRABAJO REALIZADO	154
GRÁFICA No. 49 ESTIMULACIÓN DEL DESARROLLO PERSONAL.....	155
GRÁFICA No. 50 INTERÉS DEL TRABAJO PARA MANTENERLOS MOTIVADOS	156
GRÁFICA No. 51 SATISFACCIÓN CON EL HORARIO DE TRABAJO	157
GRÁFICA No. 52 RECOMPENSA EXTRA AL REALIZAR BIEN EL TRABAJO	158
GRÁFICA No. 53 RECONOCIMIENTO LABORAL EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS.....	159
GRÁFICA No. 54 IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA	160

Resumen

La investigación sobre clima organizacional de la Clínica Tolentino Abreu, SRL y su impacto en la motivación de los colaboradores en el período enero-diciembre 2019, se realizó con el objetivo de determinar el impacto que tiene el clima organizacional en la motivación de los colaboradores. Para definir el tema de investigación, se indagaron en diferentes antecedentes y se consultaron diversas fuentes que contribuyeron con aspectos importantes del mismo.

La Clínica Tolentino Abreu, SRL, desde sus inicios en el año 1988, se ha propuesto servir con la más alta calidad a los pacientes que la visitan, cumpliendo con los criterios de la medicina y trabajando para llegar a ser un modelo de excelencia en prestaciones a la salud, las cuales son guiadas por valores humanos. Aunque la misma trabaja día a día por el buen servicio a la salud, en ocasiones pone al olvido el bienestar de sus colaboradores, llegando estos a percibir un clima desfavorable debido a la falta o inusual comunicación por parte de la administración, la no existencia de una política de compensación y beneficios y la escasa oportunidad de desarrollo.

A pesar de que este problema viene afectando la productividad de la institución, no se ha realizado ningún estudio con relación al impacto que ha tenido en los colaboradores, reflejando la necesidad de conocer la percepción de éstos, lo que refleja la necesidad de realizar esta investigación. Esta aporta nuevas mejoras sobre la percepción del clima, arrojando información sumamente valiosa que permita contrarrestar la realidad y de esta forma monitorear el índice de motivación y clima general.

La metodología implementada en esta investigación corresponde al diseño no experimental. El tipo de investigación es de campo y de tipo descriptiva. El método aplicado es de carácter deductivo. De esta manera, para obtener los datos estadísticos se utilizó la técnica del cuestionario, aplicando el mismo a todo el personal con una relación de 52 preguntas cerradas, tanto de la motivación como del clima laboral.

Además, se realizó una entrevista a la señora Enelsida Guzmán, Gerente de Gestión Humana, en la cual nos indicó que considera que el clima es bueno dentro de lo que se puede pedir, ya que por el tipo de empresa que es suele ser estresante y tenso. No obstante, considera que tiene sus vii

oportunidades de mejoras tanto como empresa, como para el desarrollo profesional de cada colaborador.

Los resultados de esta investigación, indicaron que los colaboradores están siendo afectados por el mal clima que se está generando en la clínica. El cual está ocurriendo por la mala o nula comunicación del área administrativa con su personal, la falta de programas de incentivos y la escasa oportunidad de desarrollo. También fueron identificadas mejoras necesarias a implementar en la misma.

Dentro de las principales recomendaciones realizadas están: implementar un sistema de comunicación que comprenda un correo institucional, donde cada colaborador podrá verificar cada información importante relacionada a su trabajo. Además, crear un programa de incentivos que permita motivar al colaborador cuando hace bien su trabajo, este incluirá reconocimientos mes por mes, en donde serán reconocidos factores como el compromiso, responsabilidad, trato con el cliente y manejo de sus funciones. Asimismo, gestionar la implementación de un proceso de Coaching y técnicas de liderazgo participativo a cada supervisor, para que de esta manera pueda conocer mejores y efectivas formas de manejar su personal.

CONCLUSIONES

En relación a los objetivos planteados, los resultados obtenidos por parte de los colaboradores y los análisis de las variables de la investigación sobre el “Clima Organizacional de la Clínica Tolentino Abreu, SRL y su impacto en la motivación”, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

Con relación al Objetivo Especifico No. 1

Identificar las características del Clima Organizacional de la Clínica Tolentino Abreu, SRL.

Según los resultados obtenidos en la investigación, se puede decir que las características que identifican el clima organizacional de la clínica son sumamente determinantes en los colaboradores. Estas ayudan a influir de manera directa en cada una de ellas, siendo piezas claves a la hora de mantener un ambiente favorable.

El clima organizacional en una organización es afectado por una serie de variables que posee características similares y que van de la mano como son, la comunicación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, en donde se involucra todo el personal de la organización. El clima es un factor muy frágil pero que impacta de manera considerable toda la organización y donde se ven involucrados los objetivos reales a seguir.

Por tanto, se determinó en la presente investigación que las características que identifican el clima organizacional en la Clínica Tolentino Abreu, SRL son: la comunicación, las relaciones interpersonales, la autonomía, el trabajo en equipo, el respeto y la amabilidad, siendo estas influyentes en el comportamiento de los colaboradores hacia la empresa.

De esta manera los colaboradores evidencian un buen clima en su lugar de trabajo si conocen el nivel de eficiencia de cada una de estas características. Cuando la comunicación juega un papel fundamental siendo efectiva en cada departamento, sin importar el rango que tengan los colaboradores, considerándolos pieza fundamental, parte importante de las decisiones y que aportan al cumplimiento de cada objetivo planteado, la organización tendrá un clima con características positivas.

Estas características sin duda alguna impactaran en cada colaborador de manera individual, ayudando y creando en cada uno de ellos un sentido de pertenencia con la organización.

Con relación al Objetivo Especifico No. 2

Determinar el nivel de Motivación de los colaboradores de la Clínica Tolentino Abreu, SRL.

El nivel de motivación de los colaboradores de la clínica es alto debido a que los mismos se sienten comprometidos con la institución y con brindar un servicio de calidad. De esta manera al contar con un personal identificado con el servicio brindado las metas y objetivos organizacionales son cumplidos.

Es decir, que cuando un colaborador trabaja de manera motivada, es porque está alineado con los ejes transversales de la institución y va en consonancia al cumplimiento de los mismos. De esta manera el motivar al personal se vuelve sumamente prioritario si se quiere mantener una organización orientada al buen servicio, contando con personal comprometido y en búsqueda de la eficacia profesional.

Además, por el tipo de organización que es se vuelve sumamente esencial que la motivación predomine en cada colaborador, que la cooperación y el buen trato sean esenciales al brindar un servicio, ya que no solo estaría en juego el prestigio de la institución, sino la calidad humana que se tiene.

Las organizaciones deben velar por el buen funcionamiento de cada uno de los departamentos de la institución, brindando a cada uno de los colaboradores la oportunidad de desarrollarse tanto en el nivel profesional como personal, considerado este como una fuente importante en la motivación de los colaboradores, así mismo aumentando de manera considerable la productividad.

Que tan motivado este el personal determinará que tan eficiente es la gestión administrativa, pues un líder siempre es la pieza fundamental para guiar a los colaboradores al buen camino.

Con relación al Objetivo Especifico No. 3

Determinar el grado de identificación de los colaboradores la Clínica Tolentino Abreu, SRL.

Se puede concluir diciendo que los colaboradores de la Clínica Tolentino Abreu, SRL se encuentran moderadamente identificados con la organización, aportando esto de manera importante en el buen funcionamiento de la misma.

Para lograr esta identificación de los colaboradores con la empresa es necesario que la organización plantee de manera efectiva cuáles son sus objetivos organizacionales y las maneras de lograrlos. Adecuando los mecanismos fundamentales que les permitan mantener de manera significativa el grado de identificación de los colaboradores y su buen funcionamiento.

Una organización que desee contar con colaboradores identificados debe velar por buenas prácticas, mecanismos de actualización de sus funciones, comunicación efectiva y clara que permita una interacción eficaz con cada uno de sus miembros, aportando esto efectividad en motivación.

Con relación al Objetivo Especifico No. 4

Determinar los factores del Clima Organizacional que influye en la motivación de los colaboradores de la Clínica Tolentino Abreu, SRL.

equipo, las relaciones personales, la cooperación, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo son determinantes para generar un buen clima, ya que influyen directamente en la motivación de los colaboradores.

Siempre se tiene la idea de realizar las funciones laborales en ambientes de trabajo sanos, que generen una motivación en las funciones realizadas, y que permitan así el ejercicio efectivo de

cada tarea. Cada organización debe velar por el mantenimiento del clima efectivo, más aún cuando la organización es una clínica, pues esta es más frágil al momento de evaluar se evaluado, pues por el tipo de institución y por el servicio que brinda se ven ligadas muchas emociones, que de no ser controladas de la manera correcta influyen de manera negativa en la motivación de cada colaborador.

Un colaborador siempre se verá guiado a ser motivado por diversos factores, pero el más importante es la motivación sana, pues de esta manera son más productivos, eficaces y felices. Y cuando un colaborador es feliz y trabaja de manera motivada, el servicio que brinda se torna igual, mejorando de esta manera la calidad y la atención que refleja.

Los factores que influyen en la motivación de un colaborador siempre se verán determinantes en el clima de la empresa, pues esta es un espejo a lo que recibe cada colaborador en donde devuelve parte de lo recibido.

Con relación al Objetivo Especifico No. 5

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Motivación de los colaboradores de la Clínica Tolentino Abreu, SRL.

En la Clínica Tolentino Abreu, SRL existe una estrecha relación positiva entre clima y motivación, pues los colaboradores al percibir un clima favorable, con trabajo en equipo, cooperación y buenas relaciones interpersonales se tornan motivados, lo cual se ve reflejado en el trato y calidez brindado.

El clima de la organización siempre estará estrechamente ligado a la motivación ejercida en los colaboradores, este se percibe en la manera en que son tratados y como las funciones son deliberadas, aumentando de una manera positiva o negativa su buen funcionamiento en el ejercicio de sus funciones.

Al mantener una relación positiva, los colaboradores trabajarán brindando un servicio de calidad, pues sus emociones serán controladas de manera efectiva aun dependiendo del estrés generado. Los mismos se verán impulsados a mantener y ejercer sus tareas, pues la oportunidad de una calidad de vida favorable ayuda a estimular la permanencia de estos.

De esta manera un buen clima aportará de manera individual en la motivación de cada colaborador, en donde esta será determinada por el liderazgo y mecanismo ejercido, apoyando el cumplimiento de cada meta y objetivo

Con relación al Objetivo General

Determinar el impacto del clima organizacional de la Clínica Tolentino Abreu, SRL, y su impacto en la motivación de los colaboradores en el período enero-diciembre 2019.

Se puede concluir diciendo que el clima organizacional de la Clínica Tolentino Abreu, SRL, impacta positivamente en la motivación de los colaboradores, ya que los datos revelados arrojan que el personal cuenta con un grado moderado de identificación con la empresa, en donde al realizar un trabajo de calidad resaltan los ejes transversales de la organización. De esta manera al aportar un buen clima la organización brinda satisfacción y ambiente adecuado a su personal, ayudando esto además al tipo de organización que es y a los ambientes que genera.

Se evidenció que los colaboradores de la organización trabajan en equipo utilizando como medio la cooperación entre ellos, pues por el tipo de empresa que es resulta primordial mantener un clima favorable, impactando de esta manera en la motivación de los mismos. Esto ayuda de una manera significativa a contar con colaboradores comprometidos, que brindan su ayuda a sus compañeros de trabajo y brindar un servicio de calidad.

Además, los colaboradores indican que poseen autonomía para la toma de decisiones en sus áreas de trabajo, lo que resulta significativo a la hora de generar un buen clima. De esta manera la organización está brindando a su personal la oportunidad de tomar decisiones que mejoren día a día su permanencia en la institución, en donde van de la mano con mantener una excelente relación interpersonal con cada uno de sus compañeros.

De esta manera, nuestro objetivo general se cumple de forma positiva, pues los colaboradores de la Clínica Tolentino Abreu, SRL se encuentran motivados en la función realizada en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Tesis de grado no publicada

Barceló, T. (2008). *Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. España: Editorial Desclée de Brauer S.A.

Barnett R, Bernuy S., Cárdenas, K., Loza, T. (2012) *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*. Universidad peruana Unión. Lima – Perú.

Bowen, B. (2000). *Recognizing and rewarding employees*. New York: McGraw Hill.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Recuperado de: https://books.google.com.do/books/about/El_clima_de_trabajo_en_las_organizaciones.html?hl=es&id=Ur-3PQAACAAJ&redir_esc=y

Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.

Carpio (2003). *El talento humano en las organizaciones*. Revista Técnica de San José de Costa Rica, 3(11), 24-28.

Chiavenato, I. (2000). *Admiración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (3era ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ra. Edición). México: Editorial McGraw-Hill.

Clavería, A. (2009). *La alegría, un factor clave en el clima laboral*. 19 de diciembre del 2019, de mba & educación ejecutiva Sitio web: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-alegria-un-factor-clave-en-el-clima-laboral>

Covey, S. (1989). *Los siete hábitos de las personas altamente efectivas*. Barcelona: Ediciones Paidós.

Cruz, A (2003). *La comunicación y las relaciones interpersonales*. Colombia: Editorial Mac Graw Hill.

Daft, R. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional*. (10ª Edición) México: Editorial Thomson Editores.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Pearson Educacion.

Echeverría, M. (2003). *Aportes para el debate conceptual sobre flexibilidad laboral*. En: Colección IDEAS. 4 (29). pp. 2 – 16.

Elkington, J. (1994). *Towards the suitable corporation: win-win-win business strategies for sustainable development*. Recuperado de: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/40121/6/acostamaTFG0115memoria.pdf>

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Técnicas Paraguay, SRL Recuperado de: <http://www.etp.com.py/fichaLibro?bookId=65079>

Fina, S. (2001). *El reto del empleo*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.

Freud, J. (1957). *Sociología del Conflicto*. Buenos Aires: Editorial Fundación Cerien.

García, Rodríguez y Rodríguez, (2015), *El clima organizacional y su incidencia en la motivación del personal del laboratorio clínico de referencia y especialidades García & García, Sede Central, Santiago, Período 2013-2014*. Tesis de grado no publicada.

Gómez, M., Balkin D., y Cardy, R. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. (3ª edición). Madrid: Editorial Prentice Hall.

Guilford, J. (1967). *Creativity: Yesterday, today and tomorrow*. Recuperado de: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/40121/6/acostamaTFG0115memoria.pdf>

Gutiérrez, G. (2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*. Recuperado de Gestipoli. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>

Gutiérrez, T. (2013). *Cómo controlar el enojo en la oficina y lograr el estado “zen”*. Alto Nivel. Recuperado de: <https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/35957-como-controlar-el-enojo-en-la-oficina-y-lograr-el-estado-zen/>

Guzmán, D., y Palacios, D. (2006). *Análisis de las empresas de producción social y su beneficio para la comunidad*.

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta Edición) México: Editorial McGraw Hill Interamericana.

Historia de Santiago de los Caballeros. Ayuntamiento municipio de Santiago De Los Caballeros. Recuperado de: <https://santiagodeloscaballeros.gob.do/historia/>

Hodgetts, R. y Altaman, S. (1995). *Comportamiento en las organizaciones*. (6ta Edición). México: Interamericana S.A.

Luque, F. (2015), *Percepción del clima organizacional y su relación con la motivación laboral en los docentes de las instituciones educativas secundarias del distrito de Pedro Vilcapaza De Putina*. Tesis no publicada.

Martínez, B., Morrobel, A. y Veras, D. (2016). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de venta de la empresa Sigma Alimentos Dominicana, S.A, Zona Norte, durante el período 2015-2016* (Tesis de postgrado). Universidad Abierta Para Adultos, Santiago.

Matos, A. García, B. y García, J. (2014). *Nivel de motivación de los empleados de la empresa Clínica La Concepción en la ciudad de la Vega durante el año 2014* (Tesis de grado). Universidad Católica del Cibao, La Vega.

Meyer, P. y Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resource Management Review, 1, 61-98.

Nicholls, J. (1989). *The competitive ethos and democratic education*. Cambridge, MA, US: Harvard University Press.

Oliveros, F. (2004). *Relaciones interpersonales*. (1era Edición). Madrid: Editorial Ediciones Palabra S.A.

Palacio, J. y C. Álvarez (2004). *El mercado de trabajo: análisis y política*. Madrid: Editorial Akal.

Palacio, L. y Sánchez J. (2016). *Motivación Laboral Y Clima Organizacional Entre Los Colaboradores Del CDI (Centro De Desarrollo Infantil) Modalidad Familiar Aranzaz*. Tesis de grado no publicada. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/2914>

Palomo, M. (2011). *Liderazgo y motivación de los equipos de trabajo*. (7ma Edición) México: Alfa Omega.

Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Educación.

Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. (8va Edición). México: Prentice Hall.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ta Edición). México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración: un empresario competitivo*. (8va Edición). México: Editorial Pearson Education.

Rosario, M. y Batista, C., (2010) *La motivación como herramienta para aumentar la productividad en el sector Industrial*. Tesis de grado no publicada.

Sarfati, H. y C. Kobrin (1992). *La flexibilidad del mercado de trabajo*. Colección de Informes OIT, 29. Ed. MTSS. Madrid.

Silíceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ta Edición). México: Editorial Limusa.

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996), *Administration*. (6ta Edición.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Vargas, M. y Aldana, L. (2006). Calidad y servicio conceptos y herramientas.
Recuperado de:
<https://pdfs.semanticscholar.org/b1a3/8d6b811a1a02453306d56e19205305006919.pdf>

Viveros, J. A. (2003). Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos: OIT.

Vroom, V. y Edward, D. (1979). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas.

Werther, W. y Davis, K. (1995), *Administración de personal y Recursos Humanos*. (4ta Edición.). México: McGraw-Hill.

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