

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN



CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA LUCÍA
S.A.C.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Br. Pesantes Paredes, Yody Sthefany del Carmen

Br. Quico Saavedra, Sonia Angelita

ASESOR:

Dr. Ramírez García Jaime Roberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

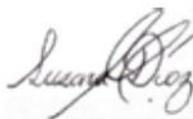
Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Mg. Díaz Mazabel Susana Beatriz
Presidente



Mg. La Torre García Merly Jacquelyn
Secretario



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Asesor-Vocal

APROBACION DEL ASESOR

Yo Dr. RAMÍREZ GARCÍA JAIME ROBERTO, con DNI N° 18033187, como asesor del trabajo de investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA LUCÍA S.A.C.” desarrollado por las estudiantes PESANTES PAREDES YODY STHEFANY DEL CARMEN con DNI N° 74960258 y QUICO SAAVEDRA SONIA ANGELITA con DNI N° 76296271, egresadas del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad.



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Asesor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Pesantes Paredes Yody Sthefany del Carmen con DNI 74960258 y Quico Saavedra Sonia Angelita con DNI 76296271, egresadas del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fé que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA LUCÍA S.A.C.”, el cual consta de un total de 85 páginas, en las que se incluye 7 tablas y 4 figuras, más un total de 5 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 14%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



DNI 74960258



DNI 76296271

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA LUCÍA S.A.C.

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Sharda University Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 17 días del mes de setiembre del 2021, siendo las 16:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: (De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(1) (la)

Bachiller: PESANTES PAREDES YODY STHEFANY DEL CARMEN (Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA LUCÍA S.A.C.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue APROBADO por UNANIMIDAD (Aprobado o desaprobado (**)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de QUINCE 15 (Letras) (Números)

Siendo las 17:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (Firma)

Secretario: Mg. La Torre Garcia Merly Jacquelyn (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (Firma)

Vocal: Dr. Ramirez Garcia Jaime Roberto (Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 17 días del mes de setiembre del 2021, siendo las 16:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: _____

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: QUICO SAAVEDRA SONIA ANGELITA

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA LUCÍA S.A.C.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

UNANIMIDAD

(Aprobado o desaprobado (**))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de

QUINCE

15

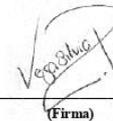
(Letras)

(Números)

Siendo las 17:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


(Firma)

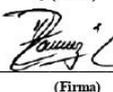
Secretario: Mg. La Torre Garcia Merly Jacquelyn

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


(Firma)

Vocal: Dr. Ramirez Garcia Jaime Roberto

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


(Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) **Mayoría:** Dos miembros del jurado aprueban; **Unanimidad:** todos los miembros del jurado aprueban; **Grado de excelencia:** promedio 19 a 20

**FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN
DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Moche 20 de setiembre del 2021

A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as)

Yody Sthefany del Carmen Pesantes Paredes y Sonia Angelita Quico Saavedra

Autor (es) de la investigación titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO NEFROLÓGICO SANTA LUCÍA S.A.C.”

Sustentada y aprobada el 17 de setiembre para optar el Grado

Académico/ Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de	Descripción del Acceso	Marcar con X acceso
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	X

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-ND : Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	<input type="checkbox"/>

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Yody Sthefany del Carmen Pesantes Paredes

DNI: 74960258

Teléfono celular 987552708

Email sthefanypesantes.29@gmail.com

Firma



Datos del investigador (a)

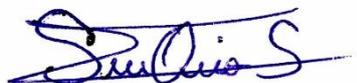
Nombres y Apellidos: Sonia Angelita Quico Saavedra

DNI: 76296271

Teléfono celular 910416706

Email soniaquico1@gmail.com

Firma



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas por seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Javier Pesantes y Margarita Paredes, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye éste. Me formaron con reglas, valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje, que me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi madre Santos Saavedra, hermanos por ser un pilar fundamental en mi formación profesional, por brindarme su amor, su apoyo incondicional el valor y el aporte económico para lograr mis sueños y que hoy es una realidad de ser profesional.

Agradezco a mi hermana Felicita por su compañía sus palabras, por su apoyo constante moral y económico que me brindo en toda mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por darnos la vida, sabiduría, fuerza y salud para culminar esta etapa académica.

A nuestro Asesor Dr. Jaime Roberto Ramírez García y docentes.

Por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

Al personal del Centro Nefrológico Santa Lucía S.A.C.

Por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

ÍNDICE

PÁGINA DE AUTORIDADES	ii
PÁGINA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR.....	iv
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	xiii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT	xix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.1 Planteamiento del problema.....	20
1.2 Formulación del problema	21
1.3 Formulación de objetivos.....	22
1.4 Justificación de la investigación	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.2 Bases teórico científicas.....	28
2.3 Identificación de dimensiones.....	35
2.4 Definición de términos básicos	39
2.5 Formulación de hipótesis	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	43
3.1. Tipo de investigación	43
3.2. Método de investigación	43
3.3. Diseño de investigación	44

3.4. Población, muestra y muestreo	45
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	46
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	46
3.7. Ética investigativa	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	48
4.1 Presentación y análisis de resultados	48
4.2 Prueba de hipótesis	51
4.3 Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	55
5.1 Conclusiones	55
5.2 Sugerencias	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS Y/O APÉNDICES	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	45
Tabla 2. Nivel del clima organizacional de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucia S.A.C.	48
Tabla 3. Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucia S.A.C.	49
Tabla 4. Relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucía S.A.C.....	50
Tabla 5. Relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucía S.A.C.....	50
Tabla 6. Relación entre el estilo de dirección y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucía S.A.C.	51
Tabla 7. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucia S.A.C.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Perspectiva del clima organizacional propuesto por Goncalves.	30
Figura 2. El sistema de triarquía de desempeño laboral.	35
Figura 3. Nivel del clima organizacional de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucia S.A.C.	48
Figura 4. Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucia S.A.C.	49

RESUMEN

En el estudio buscamos diagnosticar la “relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucía S.A.C.” Para ello se basó en un estudio aplicado, bajo un diseño no experimental de corte transversal, con nivel correlacional y enfoque cuantitativo, asimismo fue un método deductivo, considerándose una muestra de 30 colaboradores del referido centro a quienes se les aplicó un cuestionario. Con ellos se obtuvo como resultados que, “la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Nefrológico Santa Lucía S.A.C.”, fue de ,637 con un valor de significancia p ($,000 < ,050$), aceptándose la hipótesis alternativa del estudio de la existencia de una relación directa y significativa. Concluyéndose que, la relación entre la variable de “desempeño laboral” con cada una de las dimensiones del “clima organizacional”, se relacionó de forma directa y significativa.

Palabras claves. Clima organizacional, desempeño laboral, estructura organizacional.

ABSTRACT

In the study we seek to diagnose the “relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Centro Nefrológico Santa Lucía S.A.C.” For this, it was based on an applied study, under a non-experimental cross-sectional design, with a correlational level and a quantitative approach, it was also a deductive method, considering a sample of 30 collaborators from the referred center who were administered a questionnaire. With them, the results were obtained that the “relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Santa Lucía SAC Nephrological Center” was 637 with a significance value $p (.000 < .050)$, accepting the alternative hypothesis of the study of the existence of a direct and significant relationship. Concluding that the relationship between the job performance variable with each of the dimensions of the organizational climate was directly and significantly related.

Keywords. Organizational climate, job performance, organizational structure.