



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG

Trabajo de Titulación

para la obtención del título de:

PSICOLOGO LABORAL Y EMPRESARIAL

Tema:

Impacto del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral

Autor/a:

Iván Raúl Viteri Chávez

Director de trabajo de titulación:

Phd. Rafael Iturralde Solorzano

Diciembre 2022

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme la fuerza para seguir adelante a pesar de los obstáculos.

Así también a mi querida Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por sus objetivos planteados con la sociedad, y su mejora continua que hace a sus alumnos sentirnos cada vez más orgullosos y con sentido de pertenencia.

A mi familia por su gran apoyo, motivación, y aliento que me transfieren día a día, me enseñaron a ser paciente, perseverante y constante para lograr cada objetivo personal.

A mi tutor quien ha tenido la sabiduría para guiarme a cumplir con la meta y poder finalizar el presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis padres, quienes siempre han sido el apoyo constante en todos mis proyectos, los únicos que siempre han confiado en mí. Aquellos que han estado a mi lado en las buenas y en las malas motivándome a seguir siempre adelante. Los que se sienten orgullosos de mi y me hacen sentir que soy capaz de superarme constantemente.

DECLARACION DE AUTORIA

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente al autor.

Iván Raúl Viteri Chávez

Impacto del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral

RESUMEN

El clima laboral es relevante ya que puede influir en el comportamiento de los trabajadores y así mismo, contribuir de manera positiva o negativa en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa. **Objetivo:** Determinar el nivel de impacto del clima organizacional dentro del desempeño laboral del personal de una clínica privada. **Metodología:** enfoque cuantitativo, no experimental y deductiva. Para la recolección de datos se emplearon un Cuestionario de clima laboral y uno para la evaluación del desempeño en el trabajo (EVADEST) dirigidos a 210 trabajadores (área administrativa, asistencial y de apoyo). **Resultados: Clima laboral:** administrativo= regular (35,7%) trabajo en equipo, (32,9%) liderazgo y motivación. Asistencial= regular (12,9%) trabajo en equipo. Apoyo= regular (12,9%) condición física. **Desempeño laboral medio:** administrativo= 11,4%, asistencial= 7,1% y apoyo= 10,0%. La Correlación de las variables es significativa: en un nivel (0,01* y 0,05*) **administrativos:** motivación (p=0,000- Rho ,719, liderazgo (p=0,000- Rho ,513) y condición física (p=0,000- Rho ,545), **asistencial:** motivación (p=0,000- Rho ,823) condición física (p=0,000- Rho ,783) y trabajo en equipo (p=0,000- Rho ,652) y **apoyo:** motivación (p=0,000- Rho ,939) liderazgo (p=0,000- Rho ,928) y trabajo en equipo y comunicación (p=0,000- Rho ,917) respectivamente **Conclusiones:** El clima organizacional es relevante para el desempeño laboral de los trabajadores, puesto que una mala gestión afecta la funcionalidad y calidad de trabajo dentro de la clínica privada.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño laboral, Factores influyentes.

ABSTRACT

The work environment is relevant since it can influence the behavior of workers and, likewise, contribute positively or negatively to the performance of their activities within the company. **Objective:** To determine the level of impact of the organizational climate within the work performance of the personnel of a private clinic. **Methodology:** quantitative, non-experimental and deductive approach. For data collection, a Work Environment Questionnaire and one for the evaluation of work performance (EVADEST) were used for 210 workers (administrative, care and support area). **Results:** Work environment: administrative = regular (35.7%) teamwork, (32.9%) leadership and motivation. Assistance= regular (12.9%) teamwork. Support= regular (12.9%) physical condition. Average work performance: administrative= 11.4%, assistance= 7.1% and support= 10.0%. The correlation of the variables is significant: at an administrative level (0.01* and 0.05*): motivation (p=0.000- Rho ,719, leadership (p=0.000- Rho ,513) and physical condition (p= 0.000- Rho .545), care: motivation (p=0.000- Rho .823) physical condition (p=0.000- Rho .783) and teamwork (p=0.000- Rho .652) and support: motivation (p= 0.000- Rho .939) leadership (p=0.000- Rho .928) and teamwork and communication (p=0.000- Rho .917) respectively **Conclusions:** The organizational climate is relevant for the work performance of workers, since a Poor management affects the functionality and quality of work within the private clinic.

Keywords: Work environment, Work performance, Influencing factors.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el ambiente en el que una persona realiza su trabajo y como un jefe puede mejorar la relación laboral con sus subordinados y entre los empleados, todos estos elementos conforman lo que se denomina clima organizacional, el cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen hacer de la organización en general, o de los individuos, lo que puede influir en el comportamiento de quienes la integran (Vera & Suárez, 2018).

Para Chiavenato (2019), el clima organizacional puede influir en el comportamiento de las personas que trabajan en una empresa. Sin duda, el empleado es el centro del desarrollo sostenible de la empresa contribuye al correcto desempeño de las tareas en base a incentivos materiales o inmateriales y genera satisfacción y lealtad hacia la empresa.

Un estudio realizado en México por Pedraza (2018), concluyó que existe una asociación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Las dimensiones del clima organizacional muestran una correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral. Por otro lado, los autores Gonzales et al., (2018), expresaron que la causa del trabajo insatisfactorio es la mala comunicación entre los empleados de la empresa y sus supervisores, lo que se genera la desmotivación y disminución del rendimiento laboral.

Además, los investigadores Bohórquez et al., (2020), muestran en sus resultados la incidencia de 25% de trabajadores insatisfechos por necesidades fisiológicas, 35%, necesidad de poder y 35% insatisfechos con la equidad organizacional; cuyos resultados demostraron que la motivación de los empleados tiene un efecto influenciador en la productividad laboral. Por otro lado, Brito et al., (2020) evidencian que la integración de las dimensiones de control, supervisión y liderazgo es crucial para crear un clima organizacional adecuado e incide en el desempeño y logro de las metas de las organizaciones.

Por tanto, un clima organizacional adecuado permite lograr como resultado final un desempeño laboral eficaz que satisfaga al colaborador como profesional y a la organización en el logro de metas y objetivos (Canales, López, et al., 2021). En base a lo antes expuesto el presente estudio se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es el impacto del clima organizacional dentro del desempeño laboral del personal de una clínica privada?

En ese sentido, se justifica el presente estudio dado que el clima organizacional es importante para los empleados lo que incide en su desarrollo frente a eventos simples, incluyendo la comunicación, la interacción con otros empleados, la apertura y la atención. Afecta también la calidad de vida de quienes participan en el desarrollo institucional, donde es relevante el mejoramiento de las relaciones interpersonales para el logro de las metas personales y organizacionales.

Así mismo, se plantea el objetivo general, el cual consiste en: Determinar el nivel de impacto del clima organizacional dentro del desempeño laboral del personal de una clínica privada, y como objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual respecto al clima organizacional de una clínica privada.
- Medir el desempeño laboral del personal administrativo, asistencial y de apoyo de una clínica privada.
- Relacionar el clima organizacional con el desempeño de los trabajadores de una clínica privada.

MARCO TEÓRICO

Clima Organizacional

Para Montoya et al., (2020), es el entorno en el que los trabajadores realizan su trabajo, la manipulación y actitudes de los directivos hacia ellos, las diversas relaciones entre compañeros y la fluidez de comunicación son elementos que componen el denominado clima organizacional. Por su parte Canales et al., (2021), refiere que el clima organizacional conduce al buen desempeño y rentabilidad de la organización porque si sus miembros motivados, se sienten identificados con los valores de la organización y causan logro de metas.

Del mismo modo Huaranga (2020), manifiesta que el clima organizacional es el lugar o ambiente donde las personas interactúan y se comunican entre sí, una de las principales características del clima organizacional es que influye tanto de forma positiva como negativa en las aptitudes de los miembros de una institución, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el reconocimiento. Mañas et al., (2018), ha definido al clima organizacional como un conjunto de propiedades del espacio de trabajo percibido directa o indirectamente por los empleados, que afecta el comportamiento de los empleados en su entorno laboral.

Los autores Olivera et al., (2021), señalan que el clima organizacional conduce a la unificación de varios aspectos como liderazgo, creencias, comunicación, etc. Por otro lado, también se sabe que este es un conglomerado de normas, valores y formas de pensar, actitudes y comportamientos que dan forma a la vida diaria de los empleados de cualquier organización. Así mismo, Rivera et al., (2018), establecen que el clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable que de forma positiva impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral dentro de los mismos trabajadores.

Tipos de clima organizacional

Para Leon et al., (2018), existen diferentes tipos de clima organizacional entre los que destacan: **Sistema I:** explotador-autoritario, la gerencia no confía en sus empleados, la mayoría de las decisiones y objetivos se toman en la parte superior de la organización y se distribuyen a una función puramente de arriba hacia abajo.

Sistema II: paternalista-autoritario, en el que la gerencia confía condescendentemente en sus empleados como un amo confía en su sirviente. La mayoría de las decisiones se toman arriba, pero algunas se toman abajo.

Clima Participativo Sistema III – Consulta: donde las decisiones generalmente se toman en el nivel superior, pero los subordinados pueden tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores.

El Sistema IV - Participación Grupal: es un sistema en el que los procesos de toma de decisiones están distribuidos en toda la organización y están muy bien integrados en todos los niveles.

Los sistemas I y II: corresponden a un clima cerrado donde existe una estructura rígida, por lo que el clima es desfavorable.

Factores del clima organizacional

Según Olivera et al., (2021), el clima organizacional tiene diferentes factores que influyen de forma positiva o negativa a el desarrollo de un buen clima organizacional o laborar, entre los que se pueden mencionar:

- **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo

libre, informal e inestructurado.

- **Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograrlos objetivos propuestos.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Conflictos:** Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Desempeño laboral

La productividad o productividad laboral se define como la capacidad de una persona para producir, crear, producir, ejecutar y completar tareas en menos tiempo, con menos esfuerzo y con mayor calidad (Pino et al., 2021). Por otro lado, Barriga y Retamozo, (2019), sustentaron el desempeño como la ejecución de las tareas en cumplimiento de las funciones, como colaboradores para lograr las metas de la organización en común es indispensable un trabajo eficaz y estas están sujetas a ciertas reglas esto permitirá el alcance de lo propuesto.

En ese sentido Azar et al., (2020), lo describen como actividades medibles, observables, tangibles así como otras que se pueden derivar y están al nivel de desempeño de los empleados teniendo un tiempo determinado para alcanzar dichas metas. Para Pedraza, (2018) la productividad laboral debe definirse en términos no financieros y en otros conceptos con nuevas definiciones innovadoras.

Para, Montoya et al., (2020), los empleados deben desempeñar bien sus actividades cuando se les brinda la orientación necesaria, ayudar con una tarea para iniciarla, ser testigo de su finalización y recopilar resultados, y finalmente evaluar formalmente al empleado proporcionando retroalimentación sobre la tarea y sus resultados.

Características del desempeño laboral

Para Jalanoca, (2019), una de las principales características de la productividad laboral es el desempeño de la tarea como la capacidad que tiene quien ocupa un cargo y realiza su trabajo para contribuir al bien de la empresa, ya sea en términos tecnológicos a través del uso de materiales o servicios, en función de sus objetivos, se mide la planificación y el liderazgo; y tiene como indicadores: conocimientos, destrezas y habilidades; también el desempeño contextual, que se definió como el comportamiento

encaminado al logro de las metas establecidas, tiene como indicadores: perseverancia, voluntad, cooperación; asimismo, el trabajo individual realizado por cada empleado para lograr una meta establecida, cuyos indicadores fueron: cumplimiento de normas, cumplimiento de procedimientos y aprobación de metas corporativas.

METODOLOGÍA

El diseño del presente estudio es no experimental, dado que dentro de la investigación no habrá manipulación de las variables. Se basa principalmente en la observación de los fenómenos que ocurren en su contexto natural y su posterior análisis (Sampieri et al., 2014).

En relación al enfoque de la investigación, esta se considera cuantitativa, puesto que las variables de estudio serán medibles y cuantificados mediante cálculos estadísticos. Sampieri y Torres, (2018), sostienen que este enfoque está basado en la utilización de números como la estadística descriptiva e inferencial.

El método a emplear es el deductivo, ya que por medio de él se podrá determinar el impacto del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. En ella se establece la verdad o falsedad de lo que se estudia, y estas se pueden deducir a partir de la observación a objetos, propiedades, hechos, procesos (Sampieri et al., 2014).

Para la recolección de datos se empleará la técnica de la encuesta ya que permite recabar información sobre el tema en curso, el cual estuvo constituido por un dialogo entre el trabajador y el investigador. Es una técnica en la que el investigador recopila información utilizando un cuestionario prediseñado (Sampieri et al., 2014).

También se toma en cuenta la observación como técnica de obtención de datos. Es un proceso de recopilación de datos e información que utiliza los sentidos para observar hechos (Sampieri et al., 2014).

La población de estudio está compuesta por un total de 460 trabajadores, cuya muestra es establecida mediante el método probabilístico aleatorio simple utilizando la fórmula de cálculo de población finita como se observa en la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población total; (460 trabajadores)

Z α /2: Es el Valor de la distribución normal estándar para un intervalo. de confianza de 95%, el valor $\alpha = 0.05$, para este caso corresponde Z 0.025 = 1.96.

p: Proporción esperada del parámetro a evaluar, en este caso se utilizó p=0.50, ya que maximiza el tamaño muestral.

d: Error de estimación, se prevé cometer d = 0.05 (5%).

n= 210 (muestra escogida).

Este es un subconjunto o parte de la población o población en la que se está realizando un estudio cuyos miembros comparten características comunes o similares. Se utiliza para estudiar la población de manera más significativa porque es fácil de contar (Sampieri et al., 2014).

Los instrumentos de recolección de datos estarán basados en dos cuestionarios:

1.- Cuestionario de clima laboral: instrumento validado que se basa en medir el clima laboral de los trabajadores, compone de 21 ítems distribuidos en 6 dimensiones: Trabajo en equipo, Comunicación, Igualdad, Condición física, Liderazgo, Motivación con respuestas establecidas en una escala de Likert: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. En desacuerdo. 4. Totalmente en desacuerdo (ver anexo 1). La valoración se determina mediante los siguientes criterios: • Clima bueno (De 90% a 100%) = Se requieren leves

modificaciones. Clima regular (De 80% a 89%) = Se requieren algunas modificaciones.

Clima malo o inferior (De 60% a 79%) = Urge mejora.

2.- Evaluación del desempeño en el trabajo (EVADEST): una herramienta que proporciona información relevante para determinar el rendimiento. Consta de 6 puntos: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidades y destrezas, actitud hacia la empresa; con 8 posibles respuestas, donde 1 es la calificación de desempeño más baja y 8 es la calificación más alta. Escala de evaluación: bajo rendimiento laboral: $1 \leq 3$; rendimiento medio: $\geq 3 \leq 6$; alto rendimiento: $\geq 6 \leq 8$ (ver anexo 2). Tiene un alfa de Cronbach de 0,911, que se considera muy alto, herramienta confiable y adecuada para la evaluación de la productividad laboral.

RESULTADOS

CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES

Tabla 1. Clima laboral en el área Administrativa.

| Variables | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-----------------|------------|------------|
| Trabajo en equipo | Bueno | 45 | 64,3 |
| | Regular | 25 | 35,7 |
| Comunicación | Bueno | 39 | 55,7 |
| | Regular | 18 | 25,7 |
| | Malo o inferior | 13 | 18,6 |
| Igualdad | Bueno | 38 | 54,3 |
| | Regular | 17 | 24,3 |
| | Malo o inferior | 15 | 21,4 |
| Condición física | Bueno | 38 | 54,3 |
| | Regular | 14 | 20,0 |
| | Malo o inferior | 18 | 25,7 |
| Liderazgo | Bueno | 47 | 67,1 |
| | Regular | 23 | 32,9 |
| Motivación | Bueno | 38 | 54,3 |
| | Regular | 23 | 32,9 |
| | Malo o inferior | 9 | 12,9 |

Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 1, se reporta un clima laboral regular en el área

administrativa, de las cuales, las de mayor impacto estuvieron representadas en las dimensiones de trabajo en equipo (35,7%), liderazgo y motivación (32,9%) respectivamente. También se observaron que dentro del lugar de trabajo existía un clima malo o inferior asociados específicamente a la comunicación, la igualdad, condición física y motivación.

Tabla 2. Clima laboral en el área Asistencial.

| Variables | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-----------------|------------|------------|
| Trabajo en equipo | Bueno | 58 | 82,9 |
| | Regular | 9 | 12,9 |
| | Malo o inferior | 3 | 4,3 |
| Comunicación | Bueno | 65 | 92,9 |
| | Regular | 5 | 7,1 |
| Igualdad | Bueno | 65 | 92,9 |
| | Regular | 5 | 7,1 |
| Condición física | Bueno | 59 | 84,3 |
| | Regular | 8 | 11,4 |
| | Malo o inferior | 3 | 4,3 |
| Liderazgo | Bueno | 70 | 100,0 |
| Motivación | Bueno | 62 | 88,6 |
| | Regular | 6 | 8,6 |
| | Malo o inferior | 2 | 2,9 |

Elaboración propia.

Basados en la tabla 2, se reporta un clima laboral regular en el área asistencial, sin embargo, su incidencia es menor que en el área administrativa, de las cuales, las de mayor impacto estuvieron evidenciadas en las dimensiones de trabajo en equipo (12,9%), condición física (11,4%) y motivación (8,6%); mismas que se observaron con un clima malo o inferior lo que implica una fuerte asociación de inconformidades de estos factores en el lugar de trabajo.

Tabla 3. Clima laboral en el área de Apoyo.

| Variables | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-----------------|------------|------------|
| Trabajo en equipo | Bueno | 61 | 87,1 |
| | Regular | 4 | 5,7 |
| | Malo o inferior | 5 | 7,1 |

| | | | |
|-------------------------|-----------------|----|------|
| Comunicación | Bueno | 61 | 87,1 |
| | Regular | 4 | 5,7 |
| | Malo o inferior | 5 | 7,1 |
| Igualdad | Bueno | 62 | 88,6 |
| | Regular | 7 | 10,0 |
| | Malo o inferior | 1 | 1,4 |
| Condición física | Bueno | 54 | 77,1 |
| | Regular | 9 | 12,9 |
| | Malo o inferior | 7 | 10,0 |
| Liderazgo | Bueno | 62 | 88,6 |
| | Regular | 8 | 11,4 |
| Motivación | Bueno | 61 | 87,1 |
| | Regular | 3 | 4,3 |
| | Malo o inferior | 6 | 8,6 |

Elaboración propia.

En evidencia de la tabla 3, se observa un clima laboral regular en el área de apoyo, que al igual que el departamento asistencial, su incidencia es baja, pero impactando principalmente en otros factores asociados a la condición física (12,9%), igualdad (10,0%), comunicación y trabajo en equipo (5,7%) respectivamente.

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES

Tabla 4. Desempeño laboral en el área administrativa.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-----------------|------------|------------|
| Conocimiento del trabajo | Desempeño alto | 52 | 74,3 |
| | Desempeño medio | 18 | 25,7 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Calidad de trabajo | Desempeño alto | 61 | 87,1 |
| | Desempeño medio | 9 | 12,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Responsabilidad | Desempeño alto | 61 | 87,1 |
| | Desempeño medio | 9 | 12,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Productividad | Desempeño alto | 52 | 74,3 |
| | Desempeño medio | 18 | 25,7 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Habilidad y destreza | Desempeño alto | 61 | 87,1 |
| | Desempeño medio | 9 | 12,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Actitud hacia la empresa | Desempeño alto | 61 | 87,1 |
| | Desempeño medio | 9 | 12,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |

Elaboración propia.

En relación al desempeño laboral, el 25,7% de los trabajadores administrativos indicaron un nivel medio en el área de conocimiento y productividad, esta disminuye gradualmente en un 12,9% asociados a la calidad de trabajo, responsabilidad, habilidad, destreza y actitud hacia la empresa. La mayoría de los empleados del área administrativa están capacitados demostrando un alto desempeño, sin embargo, se observaron carencias en algunos trabajadores lo que requiere intervención de capacitación.

Tabla 5. Desempeño laboral en el área asistencial.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-----------------|------------|------------|
| Conocimiento del trabajo | Desempeño alto | 67 | 95,7 |
| | Desempeño medio | 3 | 4,3 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Calidad de trabajo | Desempeño alto | 68 | 97,1 |
| | Desempeño medio | 2 | 2,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Responsabilidad | Desempeño alto | 68 | 97,1 |
| | Desempeño medio | 2 | 2,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Productividad | Desempeño alto | 67 | 95,7 |
| | Desempeño medio | 3 | 4,3 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Habilidad y destreza | Desempeño alto | 68 | 97,1 |
| | Desempeño medio | 2 | 2,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Actitud hacia la empresa | Desempeño alto | 68 | 97,1 |
| | Desempeño medio | 2 | 2,9 |
| | Total | 70 | 100,0 |

Elaboración propia.

Para el área asistencial, esta incidencia es aún menor, de los cuales, el 4,3% de los profesionales demostraron un nivel medio en relación al desempeño laboral, específicamente en el conocimiento y productividad, seguido del 2,9% para el resto de las dimensiones. La mayoría de los profesionales de la salud están capacitados para brindar una calidad de atención, lo cual demuestran un alto desempeño en sus actividades, sin embargo, se

observaron carencias en algunos de los trabajadores lo que requiere una importante intervención de mejora.

Tabla 6. Desempeño laboral en el área apoyo.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-----------------|------------|------------|
| Conocimiento del trabajo | Desempeño alto | 63 | 90,0 |
| | Desempeño medio | 7 | 10,0 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Calidad del trabajo | Desempeño alto | 63 | 90,0 |
| | Desempeño medio | 7 | 10,0 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Responsabilidad | Desempeño alto | 64 | 91,4 |
| | Desempeño medio | 6 | 8,6 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Productibilidad | Desempeño alto | 63 | 90,0 |
| | Desempeño medio | 7 | 10,0 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Habilidad y destreza | Desempeño alto | 64 | 91,4 |
| | Desempeño medio | 6 | 8,6 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Actitud hacia la empresa | Desempeño alto | 64 | 91,4 |
| | Desempeño medio | 6 | 8,6 |
| | Total | 70 | 100,0 |

Elaboración propia.

Para el departamento de apoyo, su incidencia aumenta ligeramente, donde el 10,0% de los empleados demostraron un nivel medio asociado al desempeño laboral, específicamente en las dimensiones del conocimiento, calidad y productibilidad, y desciende a un 8,6% en las dimensiones responsabilidad, habilidad, destreza y actitud hacia la empresa. La mayoría de los empleados se mostraron capacitados, sin embargo, se observaron carencias lo que requiere intervención para el mejoramiento de sus actividades.

Tabla 7. Evaluación general del desempeño laboral por departamentos.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-----------------|------------|------------|
| Administrativo | Desempeño alto | 62 | 88,6 |
| | Desempeño medio | 8 | 11,4 |
| | Total | 70 | 100,0 |
| Asistencial | Desempeño alto | 65 | 92,9 |
| | Desempeño medio | 5 | 7,1 |

| | | | |
|--------------|-----------------|----|-------|
| Apoyo | Total | 70 | 100,0 |
| | Desempeño alto | 63 | 90,0 |
| | Desempeño medio | 7 | 10,0 |
| | Total | 70 | 100,0 |

Elaboración propia.

En general, el desempeño laboral de los trabajadores es aceptable para el área asistencial y de apoyo, sin embargo, para los trabajadores administrativos la evaluación final es menor, la cual estuvo representada en un 88,6%. Lo que indica que los profesionales del departamento de administración representan el grupo con mayor deficiencia en la ejecución de sus actividades, por lo que es necesario implementar planes de mejora que optimicen sus funciones en el lugar de trabajo.

Tabla 8. Correlación entre clima laboral y desempeño laboral en el área administrativa.

| | Clima laboral | Desempeño laboral |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| Comunicación | Correlación de Pearson | ,460** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Igualdad | Correlación de Pearson | ,425** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Condición física | Correlación de Pearson | ,545** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Liderazgo | Correlación de Pearson | ,513** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Motivación | Correlación de Pearson | ,719** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | ,295* |
| | Sig. (bilateral) | ,013 |
| | N | 70 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaboración propia.

La relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores

administrativos es significativa en un nivel (0,01* y 0,05*) lo que indica una correlación positiva alta y moderada según las dimensiones, cuyas variables están asociadas en sentido directo, es decir, el clima al que se exponen los trabajadores influye en el desempeño de sus funciones, específicamente asociado a la motivación (p=0,000- Rho ,719, liderazgo (p=0,000- Rho ,513) y condición física (p=0,000- Rho ,545).

Tabla 9. Correlación entre clima laboral y desempeño laboral del área asistencial.

| | Clima laboral | Desempeño laboral |
|--------------------------|------------------------|-------------------|
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | ,652** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Comunicación | Correlación de Pearson | ,354** |
| | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | N | 70 |
| Igualdad | Correlación de Pearson | ,354** |
| | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | N | 70 |
| Condición física | Correlación de Pearson | ,783** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Motivación | Correlación de Pearson | ,823** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia.

La relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los profesionales de la salud es significativa en un nivel (0,01*) lo que indica una correlación positiva alta y moderada, cuyas variables están asociadas en sentido directo, es decir, el clima al que se exponen los trabajadores influye en el desempeño de sus funciones, específicamente asociado a la motivación (p=0,000- Rho ,823) condición física (p=0,000- Rho ,783) y trabajo en equipo (p=0,000- Rho ,652).

Tabla 10. Correlación entre clima laboral y desempeño laboral del área apoyo.

| Clima laboral | | Desempeño laboral |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | ,917** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Comunicación | Correlación de Pearson | ,917** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Igualdad | Correlación de Pearson | ,902** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Condición física | Correlación de Pearson | ,859** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Liderazgo | Correlación de Pearson | ,928** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |
| Motivación | Correlación de Pearson | ,939** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 70 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia.

La relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del área de apoyo es significativa en un nivel (0,01*) lo que indica una correlación positiva muy alta, cuyas variables están asociadas en sentido directo, es decir, el clima al que se exponen los trabajadores influye en el desempeño de sus funciones, específicamente asociado a la motivación (p=0,000- Rho ,939) liderazgo (p=0,000- Rho ,928) y trabajo en equipo y comunicación (p=0,000- Rho ,917) respectivamente.

CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados, se pudo conocer la situación actual del clima laboral en la clínica privada, de los cuales, el área administrativa demostró un mayor impacto a diferencia de los trabajadores de la salud del área asistencial y del departamento de apoyo, cuya incidencia se evidenció en un nivel regular específicamente en las dimensiones de trabajo en equipo, liderazgo y motivación, adicional a ello, se observó un clima malo o inferior asociados a la comunicación, la igualdad, condición física y motivación.

En relación al desempeño laboral de los trabajadores, este se pudo medir mediante el instrumento de evaluación, de los cuales, el área administrativa resultó el departamento con mayores carencias en cuanto a la funcionabilidad de sus actividades, en ellos, se reportaron niveles medios en relación al conocimiento y productividad. A pesar de que la mayoría de los empleados se mostraron capacitados, se observaron carencias en algunos trabajadores lo que requiere intervención de capacitación para el mejoramiento de sus actividades.

Se logró establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, de los cuales, en los trabajadores administrativos fue significativa, lo que indicó que el clima al que se exponen los trabajadores influye en el desempeño de sus funciones, específicamente asociado a la motivación y condición física, así mismo se estableció en los profesionales de la salud donde el desempeño es influenciado por la motivación, las condiciones físicas y trabajo en equipo y para el departamento de apoyo, de desempeño de sus funciones se vio afectado por la motivación, el liderazgo, trabajo en equipo y la comunicación. En general, el clima organizacional es relevante para el desempeño laboral de los trabajadores, puesto que una mala gestión de trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física, liderazgo y motivación puede influir de manera significativa en la calidad de trabajo de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Azar, M. M., Loyd, J. L., Relich, R. F., Wheat, L. J., & Hage, C. A. (2020). Current Concepts in the Epidemiology, Diagnosis, and Management of Histoplasmosis Syndromes. *Seminars in Respiratory and Critical Care Medicine*, 41(1), 13–30. <https://doi.org/10.1055/S-0039-1698429>
- Barriga, C., & Retamozo, S. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los Hostels Backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019*. UNiversidad Nacional de San Agustín.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385–390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Brito-Carrillo, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141–148. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Canales, A., Lopez, J., & Napan, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Dialnet*, 6(1), 124–142.
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral durante el covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124–142. <file:///C:/Users/Julenny/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYEIDesempenoLaboralDuranteElCov-7941178.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión

integral de la moderna administración de las organizaciones. *McGRAW-HILL Interamericana*, 10 ma.

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martinez, C. (2017). El clima organizacional en el Emprendimiento Sostenible. *Revista EAN*, 1(84), 43–61.

Gonzales, J., Paredes, M., Núñez, R., Paredes, V., & Paredes, I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, 42(95), 241–252. <https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/376160247012.pdf>

Jalanoca, S. (2019). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019*. Universidad Privada de Tacna.

Leon, Lady, Noriega, E., & Murillo, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 16(16), 15–32.

Montoya, J. A., Vazquez, E. W., & Ramirez, M. U. (2020). Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib S.A.-Trujillo- 2020. *Ciencia Latina Rev.Multidisciplinar*, 5(6), 10849-10863.

Olivera, J., Leyva, L., & Napan, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12.

Pedraza-Melo, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090

Pino, E., Granja, A., & Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4),

23–38.

Rivera, D., Hernandez, J., & Forgioni, J. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 17.

Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. *McGraw Hill Education, Sexta*.

Sampieri, R., & Torres, C. (2018). *Metodologia de la investigacion las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill interamericana de Mexico.

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180–186.

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218->

[36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en)

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de clima Laboral

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 1. En nuestro departamento la mayoría conoce bien las metas. | | | | |
| 2. Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento. | | | | |
| 3. Mi coordinador promueve actitudes positivas. | | | | |
| 4. En nuestro departamento sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas. | | | | |
| 5. Mi coordinador está orientado a los resultados obtenidos en el trabajo. | | | | |
| 6. Existe reconocimiento de trabajos bien realizado por parte del departamento de recursos humanos. | | | | |
| 7. Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos. | | | | |
| 8. Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente. | | | | |
| 9. Mi coordinador fortalece la confianza entre el equipo. | | | | |
| 10. Mi coordinador exige mucho de nosotros. | | | | |
| 11. Mis compañeros suelen hablar positivamente del departamento. | | | | |
| 12. Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo. | | | | |
| 13. Damos seguimientos a los objetivos del departamento. | | | | |
| 14. Me siento parte de la organización. | | | | |
| 15. Conozco la filosofía y objetivos de la institución. | | | | |
| 16. Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más. | | | | |
| 17. Existe un ambiente de confianza entre compañeros. | | | | |
| 18. Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales. | | | | |
| 19. En nuestro departamento nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo. | | | | |
| 20. Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes. | | | | |
| 21. Las herramientas de trabajo son las adecuadas. | | | | |

| DIMENSIÓN | PREGUNTA |
|-------------------|------------------|
| Trabajo en equipo | 2, 13, 16 y 19 |
| Comunicación | 1, 7 y 15 |
| Igualdad | 17, 18 y 20 |
| Condición física | 8 y 21 |
| Liderazgo | 3, 5, 9, 10 y 12 |
| Motivación | 4, 6, 11 y 14 |

Anexo 2. Encuesta sobre el Desempeño Laboral

| Conocimiento del trabajo | | |
|---|----------|----------|
| Desconoce la mayor parte de las funciones del puesto y no muestra interés en aprender nuevos conocimientos. | 1 | 2 |
| Conocimiento mediano de su puesto y lo aplica en forma inconstante. | 3 | 4 |
| Conoce y aplica los procedimientos de su trabajo. Muestra disponibilidad por aprender sobre su trabajo. | 5 | 6 |
| Domina y aplica permanentemente los procedimientos de trabajo. Además, conoce procedimientos de otras áreas. Tiene muchos deseos de aprender. | 7 | 8 |
| Calidad del trabajo | | |
| No le interesa la calidad de su trabajo. Comete muchos errores. | 1 | 2 |
| Con cierta frecuencia no acata los procedimientos y estándares de calidad. La calidad de su trabajo es aceptable. | 3 | 4 |
| Se involucra en lograr alta calidad en su trabajo. Ocasionalmente comete errores. | 5 | 6 |
| Se responsabiliza de la calidad de trabajo. Toma las medidas necesarias y comete pocos errores. | 7 | 8 |

| Responsabilidad | | |
|--|----------|----------|
| No le interesa los resultados de su trabajo. No presenta alternativas de solución a los problemas. | 1 | 2 |
| No está dispuesto a aceptar más responsabilidad. Expone sus | 3 | 4 |

| | | |
|--|----------|----------|
| soluciones hasta que el problema se hizo crítico. | | |
| Cumple con las responsabilidades que se les asignan. Resuelve problemas rutinarios y los comenta con su supervisor. | 5 | 6 |
| Está pendiente de que se cumplan los objetivos. Es hábil para detectar problemas. Siempre avisa y participa en las soluciones. | 7 | 8 |
| Productividad | | |
| Su rendimiento está por debajo de los estándares. | 1 | 2 |
| Cumple con los estándares del trabajo. | 3 | 4 |
| Cumple generalmente, en ocasiones sobrepasa los estándares de trabajo establecido. | 5 | 6 |
| Su rendimiento se mantiene por arriba de los estándares de trabajo establecido. | 7 | 8 |

| | | |
|--|----------|----------|
| Habilidad y destreza | | |
| Tiene poca habilidad en el manejo de herramientas y maquinarias, su disposición para aprender es baja. | 1 | 2 |
| Conoce medianamente el uso y manejo correcto de herramientas y materiales. Muestra disposición para aprender. | 3 | 4 |
| Generalmente hace un uso adecuado de herramientas y maquinarias. Se preocupa por conocer el mejor uso de los mismo. | 5 | 6 |
| Conoce y domina en profundidad el manejo correcto de herramientas y maquinarias. Se preocupa por el buen manejo de los mismos. | 7 | 8 |
| Actitud hacia la empresa | | |

| | | |
|---|----------|----------|
| Se muestra siempre resistente a colaborar, tiene actitud negativa. | 1 | 2 |
| Solo colabora cuando es muy necesario. | 3 | 4 |
| A menudo colabora con sus compañeros y muestra una actitud positiva. | 5 | 6 |
| Posee excelente espíritu de colaboración. Es cooperativo y toma iniciativa. | 7 | 8 |