

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Clima y rendimiento laboral servidores asistenciales en clínicas
privadas**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Belinda Madelein Ruiz Vela

Freddy Roland Ruiz Vela

Asesor:

Mtra. Kelita Guillen López

Tarapoto, octubre de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

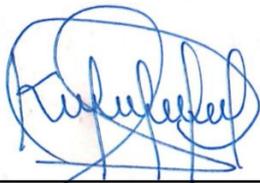
Yo, Mtra. Kelita Guillen López, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Clima y rendimiento laboral servidores asistenciales en clínicas privadas”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres: Belinda Madelein Ruiz Vela y Freddy Roland Ruiz Vela, para obtener el título de Profesionales de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 04 días del mes de noviembre del año 2022.



Mtra. Kelita Guillen López

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 21 día(s) del mes de octubre del año 2022 siendo las 11:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Mario Manuel Siles Nates, el (la) secretario(a): Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo y los demás miembros, Mtro. Jose Eber Paz Vilchez, Mtro. David Troya Palomino, y el asesor(a): Mtra. Kelita Guillen Lopez, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Clima y rendimiento laboral servidores asistenciales en clínicas privadas"

de los (las) bachiller (es): a) Belinda Madelein Ruiz Vela b) Freddy Roland Ruiz Vela

c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Belinda Madelein Ruiz Vela

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): Freddy Roland Ruiz Vela

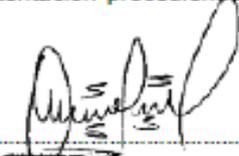
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

RESUMEN

Esta investigación ha tenido como objetivo principal determinar la relación entre el clima y el rendimiento laboral en colaboradores asistenciales de dos clínicas privadas de la Provincia de San Martín en el Perú; la metodología utilizada fue una metodología para una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental; la muestra fue intencional por conveniencia con un total de 110 participantes; la técnica para la recolección de los datos fue la encuesta y los instrumentos utilizados son para la CL un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.984 y para la RL un coeficiente de 0.803, instrumentos fiables. Luego de procesar la información se determinó la existencia de una correlación positiva, de magnitud moderada y estadísticamente significativa ($Rho = .589$, $p < .01$), se llegó a la conclusión que los esfuerzos que se realicen con el fin de mejorar el clima laboral impactaran de manera proporcional en el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, Rendimiento laboral, Organización, Metas.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between climate and work performance in care collaborators of two private clinics in the Province of San Martín in Peru; the methodology used was a methodology for a basic type of research, with a quantitative approach, the correlational descriptive level and a non-experimental design; the sample was intentional for convenience with a total of 110 participants; the technique for data collection was the survey and the instruments used are for the CL a Cronbach's Alpha coefficient of 0.984 and for the RL a coefficient of 0.803, reliable instruments. After processing the information, the existence of a positive correlation was determined, of moderate magnitude and statistically significant ($Rho = .589$, $p < .01$), it was concluded that the efforts made in order to improve the climate have a proportional impact on job performance.

Keywords: Work environment, Work performance, Organization, Goals.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral (CL) es un factor determinante que propicia o facilita la percepción favorable de otras variables, como el rendimiento laboral (RL) Carhuayal (2020), las organizaciones que propician un buen CL el RL es adecuado.

Las empresas pueden ser productoras o prestadoras de servicios y dentro de esta clasificación hay diversas clasificaciones de acuerdo a la actividad económica que realizan; dentro de las empresas de servicios se encuentran las prestadoras de servicio de salud Silva, et al. (2020), Estas organizaciones se dedican a la labor sanitaria y son responsables de atender la necesidad de salud de una población determinada; para realizar esta labor es necesario contar con recursos físicos (equipos médicos, infraestructura, insumos, entre otros), recursos económicos y los recursos humanos que, es un factor determinante. Carhuayal (2020), Los recursos humanos determinan el éxito o fracaso de las organizaciones y es fundamental que los colaboradores realicen sus actividades en un CL favorable el cual repercute en el RL. Dentro de los colaboradores de salud se encuentran los administrativos Sirgo (2016), los colaboradores administrativos en las organizaciones de salud son los encargados de hacer labor administrativa y ayudan para que los colaboradores asistenciales realicen sus actividades sin complicaciones; en cuanto a los colaboradores asistenciales Sarsosa y Charria (2018), son los que tienen trato directo con los pacientes; para cumplir con las metas propuestas en las organizaciones es necesario contar con un CL adecuado.

Cuando se presenta un clima laboral desfavorable, afecta al total de la organización y dificulta concretar las metas trazadas, así lo afirman Paco y Matas (2015), La falta de un buen CL influye generando malestar total y afecta el logro de las metas, Sandoval (2004), Indica que las organizaciones tienen características particulares que las hacen únicas y que el CL que se vive en la organización influye en el RL.

En la actualidad estamos saliendo de una pandemia causada por la Covid19 en la cual se puso a prueba a los colaboradores de salud más aun a los colaboradores asistenciales, Tranche et al. (2021), Los asistenciales se han visto saturados de tareas y expuestos a al contagio con el fin de llevar acabo sus labores cotidianas; el CL laboral por el desborde de la demanda de atención sanitaria también fue afectado y poco a poco está regresando a la normalidad Carrión et al. (2021), el CL por ende el RL se ha visto afectado por el aumento desmedido de la demanda de atenciones médicas; esto poco a poco está

regresando a la normalidad y es necesario conocer como es la influencia del CL en el RL en tiempo de retorno a la normalidad; en el departamento de San Martín en el Perú están ubicadas las clínicas San Martín y Clínica Rodríguez, empresas que no fueron ajenas a la realidad mundial causada por la Covid19.

Esta investigación aborda esta temática y tiene como objetivo: Determinar la relación del CL y el RL en los colaboradores asistenciales de dos clínicas privadas de la Provincia de San Martín en el Perú.

En cuanto a las bases teóricas que sustentan este estudio tenemos:

Clima laboral (CL)

El clima en una organización es al ambiente que se vive dentro de la empresa y la convivencia entre compañeros de trabajo y líderes, Sharma, et al. (2014), El CL es un factor psicosocial determinante en para RL de los colaboradores, Coronel et al. (2020), indica que es un conjunto de peculiaridades que define el ambiente laboral y repercute en el comportamiento de los colaboradores en el trabajo, Puitiza et al. (2020), Es fundamental y permite entender la conducta humana dentro de las organizaciones.

Cuando se presenta un CL el cual es percibido como no favorable, afecta al total de la organización, así lo afirman Paco y Matas, (2015). La falta de un buen clima laboral influye generando malestar total y afecta el rumbo a la consecución de los objetivos, Torres y Zegarra (2014), el principal problema para lograr un clima laboral aceptables es la falta de jefes que demuestren liderazgo y que orienten a los colaboradores propiciando un ambiente participativo; según Sandoval (2004), indica que las organizaciones tienen características particulares que las hacen únicas y que el ambiente que se vive en la organización influye en el compromiso que los colaboradores sienten hacia la empresa.

Al momento de organizar se debería considerar el CL como aspecto fundamental para generar otros aspectos que son importantes para la empresa, Iglesias y Torres (2018), en el proceso de la gestión se debe considerar al CL dada su relevancia en el camino a alcanzar los objetivos, Contreras et al. (2015), es de mucha importancia su estudio porque es determinante para la productividad de la empresa y para el RL.

Los componentes del CL según Palma (2014), indica que son: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales; cada una de estas dimensiones aporta para determinar si el CL es favorable o no

La autorrealización (aquí se encuentran los aportes que hace la organización para que el trabajador cumpla con sus objetivos personales); involucramiento laboral (aquí se encuentran las actitudes favorables que presenta el trabajador para el cumplimiento de las metas); supervisión (aquí se ubican la percepción del trabajador hacia los superiores al sentir apoyo de los mismos); Comunicación (aquí está la percepción del trabajador respecto al flujo de la información para el desarrollo del trabajo) y condiciones laborales (si la organización brinda las condiciones para el desarrollo de las actividades encomendadas) (Palma, 2014).

Rendimiento laboral (RL)

Es el resultado del trabajo de un grupo de personas que ponen sus esfuerzos por concretar una meta común, Carhuayal (2020) acciones personales o grupales que son fundamentales para el logro de un objetivo; Vega y Castillo (2020) es la materia prima con la que cuentan los trabajadores para tratar de solucionar a las dificultades que se presentan en el desarrollo de sus labores; Calizaya y Bellido (2020) al medir el rendimiento laboral se determina que éxito ha tenido la organización por medio de sus colaboradores en un periodo determinado; hay algunos aspectos a considerar para determinar el rendimiento laboral León et al (2018) se debe considerar: determinar con puntualidad los objetivos de la empresa, determinar de manera clara los puestos de trabajo incluido las funciones de los ocupantes y es preciso conocer la trayectoria del colaborador.

La importancia del rendimiento laboral se demuestra que si se mide de manera individual ayuda a colocar a los colaboradores en los puestos en los que mejor trabajo realizarían y si se mide de manera grupal ayuda a determinar el avance de la organización a conseguir su visión organizacional, Piedra y Quinde (2021) el rendimiento de los colaboradores va aunado a las aptitudes y actitudes que los colaboradores posean en miras a conseguir los objetivos de la empresa; el estudio rendimiento organizacional se utiliza para determinar cuánto éxito ha conseguido una organización en el logro de sus objetivos en un periodo determinado Carhuayal (2020) es como se articula el accionar humano en miras de lograr un objetivo común; en resumen, la medición del rendimiento da como resultado el cumplimiento de las metas trazadas en la fase planificación del proceso administrativo.

Los componentes del rendimiento laboral los proponen Gabini y Salessi (2016), quienes indican que son: Rendimiento en la tarea, Comportamientos contraproducentes y Rendimiento en el contexto.

Rendimiento en la tarea (la capacidad que tiene el trabajador para desarrollar las actividades encomendadas a su puesto laboral); comportamientos contraproducentes (son acciones voluntarias que van en contra de las normas de la empresa) y rendimiento en el contexto (el desempeño de acuerdo a la programación de actividades según el puesto) (Gabini y Salessi, 2016).

MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo de investigación

En cuanto al tipo de investigación esta investigación es básica, Ceroni, (2010), este tipo de investigación solo incurre en un tema específico sin perder de vista el objetivo.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo Sánchez (2019), al referir al enfoque cuantitativo se ve manifiesto cuando se pretende medir haciendo uso de técnicas estadísticas en el proceso del análisis de los datos.

Esta investigación es de nivel descriptivo – correlacional Herbas y Rocha (2018), las investigaciones descriptivas presentan características estudiadas de un determinado tema en un momento determinado y correlacional porque buscan la relación de dos o más constructos.

Por último, el diseño de esta investigación es no experimental y de corte transversal Manterola et al. (2019), El recojo de la información se realiza en un momento determinado, en cuanto al resultado es tal y como se encuentra en la realidad.

Población y muestra

En esta investigación contó con la participación de los colaboradores asistenciales de dos clínicas privadas: Clínica San Martín y Clínica Rodríguez; ambas ubicadas en el departamento de San Martín en Perú; para determinar la población del estudio se consideró criterios de inclusión y exclusión.

Inclusión: Colaboradores que realizan funciones asistenciales de atención directa a los pacientes.

Exclusión: Colaboradores que realizan actividades administrativas, colaboradores que por motivos diversos no están activos en sus funciones.

Luego de considerar estos criterios la población fue de 110 personas; Veiga et al. (2017), una población son personas con características comunes las que son de interés para el investigador.

Para determinar la muestra se consideró el muestreo no probabilística e intencional por conveniencia y se tomó a los 110 colaboradores que cumplían con los criterios de inclusión, López (2004), las muestras intencionales tienen en cuenta a participantes con características comunes y de interés para los investigadores.

Técnica e instrumentos de recolección

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el instrumento de medición del clima CL-SPC de Palma (2004), este instrumento está compuesto por 5 dimensiones y 50 reactivos, está estructurado en la escala de Likert con categorías desde 1 Nunca – 5 Siempre; para medir el rendimiento laboral se utilizó la Escala de Rendimiento Laboral de Gabini y Salessi (2016), estructurado con 3 dimensiones y 16 reactivos, está estructurado en la escala de Likert con categorías desde 1 Nunca – 5 Siempre.

A estos instrumentos determinamos su fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach que dio como resultado: para la CL un coeficiente de 0.984 y para la RL un coeficiente de 0.803; lo cual indica fiabilidad aceptable Soler et al. (2012), indican que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.

Para dar fuerza a la fiabilidad, los instrumentos fueron evaluados por tres expertos quienes hicieron la valoración respectiva de cada ítem de los cuestionarios y se determinó que son aptos para su utilización.

Análisis de datos

Antes de la recolección de los datos, se realizó la solicitud para obtener la autorización para el recojo de la información; una vez que obtenida se procedió a encuestar de manera virtual por medio de un formulario de la plataforma Google. Para realizar este proceso se tomó tres semanas.

Para el procesamiento de los datos de esta investigación se hizo uso del paquete estadístico SPSS 26 y del programa Excel para Windows.

Para determina la fiabilidad se realizó el análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Para determinar los niveles de percepción de las variables se hizo uso de la estadística descriptiva.

En cuanto al uso del coeficiente adecuado, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, de acuerdo a los resultados dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman (Fau et al., 2020).

En cuanto a la determinación de los niveles de relación se ha tomado en cuenta el rango de correlación que proponen Mondragón (2014), quien indica: (0 = no hay correlación, de 0,01 – 0,10 = correlación positiva débil; de 0,11 – 0,50 = correlación positiva media; de 0,51 - 0,75 = correlación positiva considerable; de 0,76 – 0,90 = correlación positiva muy fuerte y de 0,91 – 1 correlación positiva perfecta).

RESULTADOS

Análisis de los participantes

En la tabla 1, se presenta la distribución sociodemográfica de los participantes, con respecto al género un 27.3% son hombres y 72.7% son mujeres. Asimismo, se presenta la distribución etaria en donde un 14.5% son menores de 25 años, un 41.8% están entre las edades de 25 a 35 años, un 28.2% entre 36 a 45 años, 13.6% entre 46 a 55 años y el 1.8% tienen más de 56 años. Por otro lado, en cuanto al estado civil un 67.3% son solteros, un 27.3% son casados, un 0.9% son viudos y un 4.5% son divorciados. Asimismo, un 48.2% son colaboradores de la clínica Rodríguez y un 51.8% de la clínica san Martín. Con respecto a la antigüedad de labor, un 34.5% viene laborando menos de un año, un 44.5% labora entre 1 a 5 años, un 10.0% entre 5 a 10 años y un 10.9% más de 10 años.

Tabla 1

Descripción de la muestra

Variables	Categorías	F	%
Género	Masculino	30	27.3
	Femenino	80	72.7
Edad	Menos de 25 años	16	14.5
	De 25 a 35 años	46	41.8
	De 36 a 45 años	31	28.2
	De 46 a 55 años	15	13.6
	Más de 56 años	2	1.8
Estado civil	Soltero (a)	74	67.3
	Casado (a)	30	27.3
	Viudo (a)	1	0.9

	Divorciado (a)	5	4.5
Clínica en la que labora	San Martín	53	48.2
	Rodríguez	57	51.8
Tiempo que labora en su institución	Menos de 1 año	38	34.5
	De 1 a 5 años	49	44.5
	De 5 años a 10 años	11	10.0
	Más de 10 años	12	10.9

Análisis descriptivo de las variables

Antes de indicar los resultados se debe precisar que se hizo una recategorización de la escala (nunca y casi nunca se cambió por Bajo), (A veces se cambió por Medio) y (Casi siempre y siempre se cambió por Alto) esto con la finalidad de un mejor entendimiento en los resultados.

Clima laboral

En relación al clima laboral de colaboradores de las clínicas Rodríguez y San Martín, de acuerdo a la tabla 2, se encontró que esta variable predomina a un nivel bueno con un 66.4%, a un nivel regular un 32.7% y a un nivel bajo 0.9%. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones se aprecia una predominancia en el nivel bueno de la autorrealización con un 68.2%, involucramiento laboral con un 63.6%, supervisión con un 60%, comunicación con un 62.7% y condiciones laborales con un 56.4%.

Tabla 1.

Niveles de percepción del clima laboral (N=110)

Variables	Malo		Regular		Bueno	
	F	%	F	%	F	%
Clima laboral	1	0.9	36	32.7	73	66.4
Autorrealización	0	0.0	35	31.8	75	68.2
Involucramiento laboral	1	0.9	39	35.5	70	63.6
Supervisión	2	1.8	42	38.2	66	60.0
Comunicación	1	0.9	40	36.4	69	62.7
Condiciones laborales	3	2.7	45	40.9	62	56.4

Rendimiento laboral

En la Tabla 3 se presenta el nivel de rendimiento laboral, un 35.5% de los encuestados demuestran buen de rendimiento laboral, un 63.6% considera que su rendimiento es regular y un 0.9% un rendimiento malo. Con respecto a la dimensión rendimiento en la tarea se aprecia que el nivel predominante es bueno con un 79.1%, rendimiento en el contexto el nivel predominante es bueno con un 69.1%, a diferencia de la dimensión comportamiento contraproducentes cuyo nivel predominante es el malo.

Tabla 3.

Niveles de rendimiento laboral (N=110)

Variables	Malo		Regular		Bueno	
	frecuencia	porcentaje	frecuencia	porcentaje	frecuencia	porcentaje
RL	1	0.9%	70	63.6%	39	35.5%
RT	1	0.9%	22	20.0%	87	79.1%
CC	70	63.6%	27	24.5%	13	11.8%
RC	2	1.8%	32	29.1%	76	69.1%

Nota: RL: Rendimiento Laboral, RT: Rendimiento en la tarea, CC: Comportamientos contraproducentes, RC: Rendimiento en el contexto.

Prueba de normalidad

En la Tabla 4 se muestran los resultados de la prueba de normalidad, la “sig” fue menor al 0.05. Flores et al (2017) si la sig es menor a 0.05; por esta razón, se procedió a utilizar la prueba no paramétrica Rho Spearman (Fau et al., 2020).

Tabla 2.

Distribución de normalidad de los datos

Variables	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0.088	110	0.034
Autorrealización	0.111	110	0.002
Involucramiento laboral	0.103	110	0.006
Supervisión	0.081	110	0.045
Comunicación	0.083	110	0.006
Condiciones laborales	0.081	110	0.034
Rendimiento laboral	0.151	110	0.001
Rendimiento en la tarea	0.116	110	0.001
Contraproducentes	0.157	110	0.001
Rendimiento en el contexto	0.142	110	0.001

Análisis de correlación

A continuación, se presenta las reglas a tener en cuenta para determinar la existencia o no de relación: (Si el p valor es > 0.05 , no existe relación significativa y Si el p valor < 0.05 , existe relación significativa)

Los valores obtenidos en la Tabla 5 son indicativos de la existencia de una correlación positiva considerable $Rho = .589$ y estadísticamente significativa $p - \text{valor} = 0.000$ entre clima laboral y el rendimiento laboral. Así mismo, se aprecia relaciones positivas muy fuerte $Rho = .769$ y estadísticamente significativa $p - \text{valor} = 0.000$ entre el clima laboral y la dimensión rendimiento en la tarea; la relación entre el clima laboral y la dimensión comportamientos contra productores es negativa $Rho = -.268$ y estadísticamente significativa $p - \text{valor} = 0.000$ y por ultimo tenemos una relación positiva media $Rho = .487$ y estadísticamente significativa $p - \text{valor} = 0.000$ entre el clima laboral y la dimensión rendimiento en el contexto.

Tabla 3.

Determinación de las correlaciones

Rendimiento laboral y dimensiones	Clima laboral	
	Rho Spearman	p-valor
Rendimiento laboral	0.589**	0.00
Rendimiento en la tarea	0.769**	0.00
Comportamientos contraproducentes	-.268****	0.00
Rendimiento en el contexto	0.487**	0.00

DISCUSIÓN

En el presenta trabajo nos planteamos el objetivo determinar la relación del CL y el RL en los colaboradores asistenciales de dos clínicas privadas de la Provincia de San Martín en el Perú; en relación a los resultados se llegó a la existencia de una correlación positiva considerable $Rho = .589$ y estadísticamente significativa $p - \text{valor} = 0.000$ entre clima laboral y el rendimiento laboral. Así mismo, se aprecia relaciones positivas muy fuerte $Rho = .769$ y estadísticamente significativa $p - \text{valor} = 0.000$ entre el clima laboral y la dimensión rendimiento en la tarea; la relación entre el clima laboral y la dimensión comportamientos contra productores es negativa $Rho = -.268$ y estadísticamente

significativa $p - \text{valor} = 0.000$ y por ultimo tenemos una relación positiva media $Rho = .487$ y estadísticamente significativa $p - \text{valor} = 0.000$ entre el clima laboral y la dimensión rendimiento en el contexto; si los responsables de la gestión en las clínicas privadas realizan actividades para propiciar un CL favorable, estas acciones van a repercutir de manera proporcional en el RL; este resultado tiene mucha similitud al encontrado por Carhuayal (2010), quien realizó una investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A.” que contó con la participación de 25 trabajadores en cuanto a los resultados existe una relación directa en un 98%, en cuanto a las dimensiones del CL influyen de manera proporcional con porcentajes de 90% cada una de las dimensiones y se concluye que es importante tener en cuenta el CL en el desarrollo de las actividades organizaciones con el fin de llegar a la meta trazada. En ese mismo sentido encontramos a Vera y Suárez (2018), quienes realizaron una investigación titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad” y contó con la participación de 85 personas se concluye una relación estadísticamente significativa entre el CL y RL con un Rho de $Rho = .879$, $p = 0.00$, indicando que las actividades realizadas para mejorar el clima inciden directamente en el rendimiento laboral.

En el desarrollo de esta investigación encontramos algunas dificultades en el recojo de la información, esto debido a las ocupaciones de los colaboradores que participaron en esta investigación, quienes demoraron en el llenado de los cuestionarios.

Finalmente se recomienda a otros investigadores continuar este estudio correlacionando estas variables con el compromiso o el engagement, entre otras variables que son de aporte para el rubro empresarial estudiado o realizar esta investigación en otras organizaciones de otros rubros.

CONCLUSIONES

En el presente estudio se llegó a la conclusión que el CL se relaciona con el RL positiva considerable y estadísticamente significativa, indicando que son necesario los esfuerzos por mejorar el CL, esto impactará en el RL y propiciará bienes estar a los trabajadores; teniendo en cuenta a la población estudiada es importante propiciarles un buen CL por la naturaleza del trabajo que realizan con temas de salud.

Las dimensiones del CL (Rendimiento en la tarea y Rendimiento en el contexto) se relacionan de manera significativa con el RL con un $p = 0.000$ esto indica que cada acción que se realice por mejorar cada una de estas variables impactará de manera proporcional en el RL e indirectamente habrá un impacto en los usuarios de la salud.

En cuanto a la relación del clima laboral y dimensión Comportamientos contraproducentes se relaciona de manera negativa indicando que al descuidar el clima laboral los comportamientos contraproducentes aumentarán.

REFERENCIAS

- Calizaya, J. M., & Bellido, R. S. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37–55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Carhuayal, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Revista Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Carrión, N., Castelo, W., Alcívar, M., Quiñonez, L., & Llambo, H. (2021). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(1), e3632. <http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3632>
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.
- Coronel, J., Ayay, G., & Milla, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública //Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 52-70. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.05>
- Contreras I. V., Reynaldos G. K., & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007&lng=es&tlng=es.
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m2000010>
- Flores, E., Miranda, M. G., & Villasís, M. A. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergía México*, 64(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual

- en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es.
- Iglesias, A. L., & Torres, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), e1257. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es.
- León, L., Noriega, E., & Murillo, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 15-32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200003&lng=es&tlng=es.
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Revista Punto Cero*, 09(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones. *Revista Apuntes de Ciencia & Sociedad*, pp. 334-338. <https://doi.org/10.18259/acs.2015048>
- Piedra, B. P., & Quinde, A. G. (2021). Factores de desempeño en el rendimiento y calidad de la construcción civil del personal de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pucará. *Revista Conciencia Digital*, 4(2.1), 21-34. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.1.1704>
- Puitiza, C. M., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú //Organizational climate and work performance in workers of the Bagua Grande health microgrid in Peru. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 71-85. <https://doi.org/10.46925/rdluz.31.06>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sandoval, M. D. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos*

- Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20(1), 44 - 52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Sharma, R., Webster, P., & Bhattacharyya, S. (2014). Factores que afectan el desempeño de los trabajadores de salud comunitarios en la India: una perspectiva de múltiples partes interesadas. *Revista Glob Health Action*, 13(7), 25352. doi:10.3402/gha.v7.25352
- Sirgo, P. (2016). Nuevas perspectivas para la Salud Laboral en un marco público y privado. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 62(244), 178-187. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000300002&lng=es&tlng=es.
- Silva, D., Méndez, P., Arancibia, D., & Cortes, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud en instituciones de salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 53-60. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>
- Soler C., Silvio F., & Soler, L.. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.
- Torres, E., & Zegarra, S. J., (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Revista Comuni@cción*, 6(2), 5-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es
- Tranche, S., Martín, R., & Párraga, I. (2021). El reto de la pandemia de la COVID-19 para la Atención Primaria. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 14(2), 85-92. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2021000200008&lng=es&tlng=es.
- Vega, M. C. ., & Castillo, R. M. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *Revista La U Investiga*, 7(2), 39. <https://orcid.org/0000-0003-3434-7419>
- Vera, N., & Suárez, A. M. (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?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.
- Veiga., N., Otero., L., & Torres., J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *Inter Cambios. Revista Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106. <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.10>