

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA DE LA COSTA EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

Nombres y apellidos

Veronica Asendra Casalins – código estudiantil: 20161972606

Deborah Gonzalez Lopéz- código estudiantil: 20142981827

Ilsy Sánchez Juliao - código estudiantil: 2020114924372

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magister en Gerencia de Talento Humano

Tutor(es):

Carlos Acosta

Lilibeth Sanchez

RESUMEN

Este trabajo de investigación se centra en la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica de la Costa en la ciudad de Barranquilla. Evaluar cómo el clima organizacional impacta el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica de la Costa, con el propósito de desarrollar estrategias de mejora en beneficio de la entidad. Por lo tanto, la investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño transversal. Se recopiló información a través de un instrumento validado aplicado a una muestra de trabajadores de la clínica, tomando en cuenta criterios de inclusión específicos. El estudio reveló que un clima organizacional desfavorable tiene un impacto negativo significativo en el desempeño laboral. Factores como la alta deserción laboral y la baja productividad son indicadores clave de problemas en el clima organizacional. La falta de comunicación y motivación fueron identificadas como áreas críticas que afectan el desempeño de los

empleados. El clima organizacional influye directamente en la efectividad y eficiencia de los empleados. Mejorar aspectos como la comunicación interna, la motivación y el reconocimiento puede conducir a un mejor desempeño laboral y a una reducción en la tasa de rotación. Se proponen estrategias específicas para mejorar el clima organizacional y, por ende, el desempeño laboral en la clínica

Palabras clave: *clima organizacional, desempeño laboral, software IBM SPSS V26, comunicación, motivación.*

ABSTRACT

This research work focuses on the influence of the organizational climate on the work performance of the workers at the Clínica de la Costa in the city of Barranquilla. Evaluate how the organizational climate impacts the work performance of Clínica de la Costa employees, with the purpose of developing improvement strategies for the benefit of the entity. The research was carried out using a quantitative, descriptive and correlational approach, with a cross-sectional design. Information was collected through a validated instrument applied to a sample of clinic workers, taking into account specific inclusion criteria. The study revealed that an unfavorable organizational climate has a significant negative impact on job performance. Factors such as high job attrition and low productivity are key indicators of problems in the organizational climate. Lack of communication and motivation were identified as critical areas affecting employee performance. The organizational climate directly influences the effectiveness and efficiency of employees. Improving aspects such as internal communication, motivation and recognition can lead to better job performance and a reduction in the turnover rate. Specific strategies are proposed to improve the organizational climate and, therefore, work performance in the clinic.

Key Words: *organizational climate, work performance, IBM SPSS V26 software, communication, motivation.*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amaya D. (2019) Clima organizacional y sus tipos en instituciones de salud pública de Colombia. Consensus, revista de publicaciones Científicas y Académicas. Año 2020 Vol. 4 N°1. ISSN:2454-5006 Versión en Línea. <https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/article/view/49>

2. Araujo Rossel J. (2023) Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, Perú año 2023, Universidad Andina. <https://repositorio.uancv.edu.pe/items/e7173e63-84a6-4f68-831e-96db8d3d048c>
3. Arango-Henao, J. (2011). *Escuela de las relaciones humanas en la administración: los trabajos del Elton Mayo*. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/8017>
4. Aristizabal Gaona, K, Gualtero Ramirez, I, Navarro Mercado, L y Useche Triana, D. (2023). Plan de mejoramiento a partir de la calidad en la oportunidad de atención médica en el área de consulta externa de la IPS Bienestar Centenario. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/3240>
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/entities/publication/d4e5119d-1e7f-4c75-b362-074ca94b3b11>
5. Avila Baray H. (2006) Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica .Libro. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/>
6. Belsuzarri Vega, A. I., & Acosta Martinez, P. W. (2020). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los operarios de una PYME contratista en Ingeniería, Lima 2019. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/47c2a554-64d5-466c-8762-64d37c88afa8>
7. Borman, W. C. & Motowidlo, S.M (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance requirements. *Human Performance* 6(1),1- 21 https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111/
8. Brito, Redondo, Remedios & Cardona. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño de los Empleados en una Empresa de Servicios. *Información tecnológica* , 31 (1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en
9. Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México. Castillo, M. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://corganizacional1.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
10. Buelvas, E; Rodríguez, S. (2016). Diagnóstico del clima organizacional en la Fundación Indufrial. Universidad de Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3334>
11. Calizaya, Bellido, Alemán, Morales, Monzón, Ceballos. (2020) Título del Libro: La investigación cuantitativa Capítulo 2: Planteamiento del problema y marco teórico

en la investigación cuantitativa. ISBN: 978-980-18-1527-3. DOI:
10.47460/uct.v24i107.418

12. Cárdenas, A; Moncada, M (2021) Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras del Hospital de Villavicencio. Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/918d5cba-3f20-4d29-ad00-3d9e5e9cb233/content
13. Charry Condor, Héctor Omar. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
14. Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf
15. Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera edición. Editorial: McGraw Hill. Colombia. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf
16. Chinchay (2020) clima organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo-2019. Facultad de ciencias empresariales. Universidad Señor de Sipán. Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7079>
17. Córdova-Malca, D. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano*, Callao 2016. Universidad César Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8938>
18. Coronell, R; Hamburger, K; Ortiz, L. (2017) Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en la clínica de la Costa Ltda y clínica Portoazul S.A. Facultad de administración y negocios. Universidad Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/items/babda3f2-43e2-48d5-aec6-0a59361a9d30>
19. Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. [*Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*] *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Special Issue 5), 663-677. DOI:10.52080/rvgluz.26.e5.42 <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28451>
20. De la Roca, Y. (2017) Aspectos determinantes del clima organizacional en contextos sanitarios. Programa de doctorado en ciencias de la salud. Departamento de Psicología. Universidad de Oviedo. España. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/45053/2/TD_YolandadelaRocaPascual.pdf

21. Díaz Córdoba, I, Millán Quijano, M, Pedraza Gutiérrez, A y Riaño, N. (2019). Propuesta de plan estratégico para la IPS Fisiomedical Center. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/87/Propuesta%20plan%20estrategico%20para%20la%20IPS%20Fisiomedical.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Drucker, P. (2017). La práctica del management. Ediciones Deusto. <https://books.google.com/sv/books?id=pry6XLvL02QC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
23. Esquivel, J, Martínez, G, Silva, F, (2020). Revista Ciencias de la Documentación. Vol. 6 N°2 julio/diciembre 2020. ISSN 0719-5753. Editorial Cuadernos de Sofía. <https://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>
24. Furham, A. (2000). Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones. Cuarta Edición. Edit. Oxford University. Londres. https://biblioteca.unipaz.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=346&query_desc=su%3A%22Psicolog%C3%ADa%22%20and%20itype%3ABK%20and%20su-to%3Apsicolog%C3%ADa%20and%20itype%3ABK%20and%20holdingbranch%3ABIB%20and%20holdingbranch%3ABIB%20and%20itype%3ABK
25. González, H, González, L (2010) Tema: Clima Organizacional. Universidad Nacional de La Plata Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación Departamento de Sociología. Repositorio Institucional de la UNLP. Eventos. Jornadas de Sociología de la UNLP, VI jornada. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/107480>
26. Hernández, S, R., Fernández, C., Baptista L, M. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw Hill: Sexta edición. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
27. Hernández, M. (2010). Estudio de Clima Organizacional en la Empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A. Venezuela. Ed. Universidad Católica [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf)
28. Herrera, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región

San Martín. Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2823146>

29. Huancaviri Ticona, L. (1987). Factores que influyen en el clima organizacional del Colegio Estatal Inmaculada Concepción. Universidad de Lima, pp.50.53.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/>
30. Iglesias, Torres (2018) Un acercamiento al Clima Organizacional. Revista Cubana de Enfermería. [online]. 2018, vol.34, n.1, e1257.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_abstract
31. Jara A, Asmat N, Alberca N, Medina J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolano de Gerencia, vol. 23, número 83, 2018. Universidad del Zula. Lima Perú. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>
32. Koontz, Harold y Heinz, Wehrich (2007). Elementos de la administración: un enfoque internacional. Séptima edición. Editorial Mc. Graw Hill. México, D.F. Págs. 310-314-315.
https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci
33. Lind, D., Marchal, W. & Wathen, S. (2008). Estadística aplicada a los negocios y la economía. Decimotercera edición, McGrawHill. Interamérica editores S. A. de C.V. China. <https://www.mheducation.com.co/estadistica-aplicada-a-los-negocios-y-la-economia-9781456269760-col-group>
34. Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1978). Climb organizational y motivation. Cambridge, MA: Harvard Business School, Division of Research.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
35. Lecaros. D (2016) Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado. Trabajo de investigación para la licenciatura en administración. Lima – Perú.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/2321>
36. Lewin, K., Field theory in social science, Harper Bros, Nueva York, 1951. Citado por: Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 105.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
37. McClave, J., Benson, G., & Sincich, T. (2008). Statistics for business and economics. Tenth edition. Pearson, Prentice Hall. New York.
<https://catalogo.cesa.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=27157>

38. Maristany, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación. <https://www.casadellibro.com.co/libro-administracion-de-recursos-humanos/9789879460023/749965>
39. Matas, D. (2006). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. España: Pearson Editores. <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246005/html/>
40. Medina, J. (2022) Clima organizacional y satisfacción laboral en el taladro PDV-11 de petróleos de Venezuela, S.A. <https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerencia/article/view/598>
41. Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia: Un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/items/8ccd1265-5d07-421f-bc4a-4c0f6582ce1a>
42. Mendoza, Burbano, Mendoza (2022) Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Inf. tecnol.* vol.33 no.6 La Serena dic. 2022. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000600157&script=sci_abstract&tlng=es
43. Niebles, Hoyos, De la Ossa (2019) Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla *Organizational Climate and Teaching Performance in Private Universities of Barranquilla* <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5893/5470>
44. Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGrawHill. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
45. Ochoa, Nava, Fusil. (2020) Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. Localización: Orbis: revista de Ciencias Humanas, ISSN-e 1856-1594, Año 15, N°. 45, 2020, págs. 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
46. Palací-Descals, F. (2005). *Psicología de la Organización*. México: Pearson Educación. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r170r/w25933w/M1_S1_RO_PsicologiadelaOrganizacion_12a28.pdf
47. Parra, F. M., Duran, S. E., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Ramírez, J. (2018). Factors of the organizational climate existing in the administrative area in companies of Barranquilla. [Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla] *Espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>

48. Paternina, Y. (2022) Evaluación del clima organizacional en la ESE CAMU San Carlos último trimestre año 2021. Universidad De Córdoba. Facultad De Ciencias De La Salud. Colombia.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/22fb94c7-3d7b-462c-9f6d-ec01e3495d88/content>
49. Patiño, A; Pineda, Y. (2019) Efectividad de la evaluación de desempeño en la empresa de Servicios Temporales Proyectos Humanos, S.A sede Rionegro. Politécnico Grancolombiano. Colombia.
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1418>
50. Pedraza, N. (2010) El clima organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México. Recuperado en:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
51. Pedraza, I. 2020. Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos. Escuela de Posgrado. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8046>
52. Pedraza, N. A. (2020). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación, 17(1), 40-63. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69559148009>
53. Quiñonez, A; Rivera, L. (2018) Evaluación del desempeño laboral en el sector público de la salud: una revisión sistemática de la literatura científica periodo 2010 - 2018. Universidad del valle. Escuela de salud pública sede San Fernando. Cali, Colombia. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/f22af732-6645-4a79-b4c0-5e4ed860818a>
54. Quiñones, D; Marín, Y. (2021) Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia – 2019. Corporación Universidad de la Costa. <https://hdl.handle.net/11323/8943>
55. Robbins, S. (2011). Comportamiento Organizacional. Distrito Federal. México. Editorial Pearson Educación. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
56. Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México.: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
57. Rodríguez (2016) Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado. Trabajo de investigación para optar a la licenciatura en

administración. Revista Educación en Valores. Vol 1 N° 25. Enero - junio 206 pp. 3-18. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/2321>

58. Rodríguez. M & Mendivelso. F (2018) Diseño de investigación de corte transversal. Tópicos en investigación clínica. Revista médica sanitas. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
59. Salguero. N & García. C (2017) Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. Boletín Redipe, ISSN-e 2256-1536, Vol. 6, N°.4, 2017, págs. 135-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351>
60. Sánchez. F (2019) Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, versión On- Line ISSN 2223-2516. Jun 2019 <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
61. Seisdedos. N (1985) El clima laboral y se medida. Libro <https://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm>
62. Serrano, P. (2018) Gestión de la Salud Ocupacional y Desempeño Laboral en los trabajadores Administrativos del Hospital II EsSalud, Abancay 2018. Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29527/serrano_mp.pdf?sequence=1
63. Mochica, D (2022) Motivación y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por covid-19, juliaca 2021. Universidad Autónoma De Ica. Facultad De Ciencias De La Salud. Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6987>
64. Sumba-Bustamante, R. Y., Moreno-Gonzabay, P. L., & Villafuerte-Peñafiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 234–261. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
65. Schneider, B., & Barbera, K. M. (2014). The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199860715.001.0001>
66. Torres, E. M. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. Revista Internacional Administración & Finanzas, 5(5). Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riafv5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-1.pdf>

67. Werther W. Jr., Herth Davis. (1982). Administración de Personal y Recursos Humanos Arizona State University. Ed. Ing. Agustín Contin. España. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/4175/1/tse_2012_14.pdf