

ARTÍCULOS ORIGINALES

Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI

Organizational Climate and Labor Performance of the National Institute of Civil Defense - INDECI

RESUMEN

El presente artículo de investigación describe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Instituto Nacional de Defensa Civil. Así, un clima laboral adecuado contribuye al logro de las metas propuestas, mejora la calidad del servicio; por el contrario, lo adverso no contribuye con la optimización de la gestión y dificulta alcanzar los objetivos planeados. Se destaca la influencia del ambiente laboral sobre el desempeño de los colaboradores de la institución, que son fundamentales. Finalmente, como resultado, se tiene que existe relación significativa; expresado a través de la eficiencia, eficacia y calidad, aspectos importantes a ser desarrollados en el marco de la gestión institucional.

Palabras claves: Clima organizacional; desempeño laboral; eficiencia; eficacia y calidad.

ABSTRACT

This research article describes the correlation between the organizational climate and the work performance of the staff of the National Institute of Civil Defense, so an adequate work climate contributes to the achievement of the proposed goals, improves the quality of the service, the adverse does not contribute to the optimization of management and makes it difficult to achieve the planned objectives. The influence of the work environment on the performance of the employees of the institution, which are fundamental, is highlighted. Finally, as a result, there is a significant relationship, expressed through efficiency, effectiveness and quality, important aspects to be developed within the framework of institutional management.

Keywords: Organizational climate; work performance; efficiency; efficacy and quality.

Nelson Penachi Valle

nelsonpenachivalle1502@hotmail.com

Universidad Nacional
Pedro Ruiz Gallo

Presentado: 29/04/2019

Aceptado: 04/12/2019

INTRODUCCIÓN

Tomando en consideración que las personas son el capital más importante, que merecen trabajar en un ambiente de calidad, con las mejores condiciones para desarrollar sus habilidades, mejorar su desempeño y aumentar su productividad; se destaca la importancia del capital humano como factor determinante en la gestión institucional. Estos aspectos deben ser considerados por los tomadores de decisiones para impulsar la eficiencia, eficacia y calidad; a fin de obtener los objetivos propuestos.

Podemos hacer un análisis desde los siguientes puntos de vista:

Clima Organizacional.

Las actividades propias que realizan los trabajadores dentro de una institución pública han sido cuestionadas en algunas oportunidades y eso en gran medida se debe, a cómo el colaborador se siente en el ambiente de trabajo. Así tenemos sobre el Clima Organizacional opiniones diversas de diferentes autores:

Por un lado, Peláez (2010) refiere que es el acumulado de características propias y bondades que son percibidas en un ambiente de trabajo por los colaboradores; pudiendo influir en su conducta y en el desempeño de sus funciones. Del mismo modo, para otros autores, el desempeño del trabajador será el reflejo de las características del clima organizacional; consecuentemente manifestado en el logro de los objetivos propuestos.

Por otra parte, Huamaní (2015) indica que es el conjunto de relaciones entre grupos humanos, estructuras formales e informales de las organizaciones; que pueden influir directamente en el comportamiento y desempeño del trabajador. El ambiente laboral es parte integrante de una institución, donde el trabajador desempeña sus labores.

En cambio, para Brunet (1987) constituye parte de una institución. Así como las características de una persona pueden constituir su personalidad, las particularidades del ambiente de una organización puede impactar notoriamente en una persona, al desarrollar su trabajo. Por ello, se analiza la relación entre el

clima organizacional y desempeño laboral de las personas.

Sin embargo, según Chiavenato (2009, si la motivación de las personas es alta, se tendrá personal satisfecho, con buen ánimo, colaboradores e interesados en sus actividades diarias. Contrariamente, si la motivación de los colaboradores no es alta, por diversos factores internos o externos a una organización; el clima comenzará a descender. Como resultado de esto se puede observar, colaboradores frustrados, sin ganas a colaborar con sus compañeros, deprimidos e incluso pueden verse agresivos. Si se satisface las necesidades básicas de los trabajadores, estos podrán trabajar con mejor ánimo, aumentará su rendimiento, mejorará las relaciones interpersonales; en sentido contrario, será no muy favorable cuando se deje de cubrir las necesidades básicas de los trabajadores.

Podemos inferir que cada institución tiene un clima organizacional particular al de otro, que son percibidas por los integrantes de una institución y pueden influir en su rendimiento personal y, por consiguiente, en el logro de sus objetivos. Tal es así que esto depende de muchos factores tanto internos (satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores) como externos (coyuntura política, problemas familiares, entre otros).

El Comportamiento Organizacional.

Es la forma como los integrantes de una organización actúan al permanecer dentro de una organización. Afirma Robbins (2009): “Es el área que investiga el efecto de los individuos, grupos y estructuras que demuestran al permanecer desarrollando sus funciones” (p.44). Para ello es preciso tener en cuenta lo siguiente:

Dimensiones Del Comportamiento Organizacional.

Para Robbins y Judge (2013), considera tener en cuenta las siguientes dimensiones:

Conducta individual.

- Propia de cada persona, que sirve como soporte del rendimiento organizacional; siendo considerado decisivo para el cumplimiento de los objetivos propues-

tos, los cuales deben ser cumplidos eficientemente.

- Las mejores técnicas empleadas para captar y retener empleados en una organización, entre otros, es utilizar el mecanismo de incentivos; lo cual también permite atraer empleados calificados que contribuyan con la organización.

Conducta grupal

- Los grupos, que se forman en una institución por su naturaleza misma, tiene objetivos propios y características específicas; los cuales pueden interactuar con otros grupos con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos. Esto incluye estructura organizacional, normas y procesos.
- El comportamiento de grupo en una organización en general. Entre ellos tenemos a los directivos, que pueden ser el Gerente General, Gerente de División y/o cualquier otro cargo de dirección de acuerdo a su estructura orgánica. Crean grupos de trabajo para llevar a cabo diversas tareas dentro de una institución, las mismas que podrían estar formados por características o funciones de cada empleado, en torno a intereses comunes que puedan tener en la organización.

Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.

Organismo público ejecutor, que depende directamente del Ministerio de Defensa, es el encargado de los procesos de Preparación, Respuesta y Rehabilitación. Además, cuenta con el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional; que se encarga del monitoreo y seguimiento de los peligros y emergencias a nivel nacional. Para ello, cuenta con personal calificado las 24 horas del día y funciona los 365 días del año. Asimismo, es el responsable técnico en materia de la implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

El INDECI es la institución técnica que asesora al ente rector del SINAGERD (Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres), coordina la participación de entidades y agencias de cooperación nacional e internacional,

emite opinión técnica a la PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) y coordina la respuesta ante desastres (Ver Figura 1).

Misión.

“Un país preparado y resiliente ante emergencias y desastres”.

Visión.

“Conducir los procesos de la gestión reactiva en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en provecho de la población en general, sus medios de vida y el patrimonio del Estado en forma inmediata, permanente y eficiente”.

Reclutamiento y Selección de Personal.

Las modalidades de ingreso, para laborar en la institución en mención, es bajo las siguientes formas:

1. Personal de Confianza: A fin de ocupar las Direcciones de Preparación, Respuesta, Rehabilitación, así como las DDI (Direcciones Desconcentradas del INDECI) a nivel nacional entre otros puestos directivos, que no deben superar el 5% de los funcionarios.
2. Contrato Administrativo de Servicios – CAS: El cual se realiza para cubrir los puestos de profesionales en diversas áreas, para ello se debe tener en cuenta la Directiva 012-2018-INDECI.
3. Destacados de las fuerzas armadas (Ejército del Perú, Marina de Guerra y Fuerza Aérea): A criterio y a solicitud de las diversas áreas se solicita personal en actividad para ocupar diferentes puestos.

Capacitación de Personal.

El INDECI tiene un programa virtual de capacitación INDECI Educa@, cuya finalidad está centrada en el espacio de aprendizaje y convergencia para el intercambio de conocimientos, lecciones aprendidas y las mejores prácticas que estén directamente relacionadas con la Gestión Reactiva. Esta plataforma es dinámica, amigable y de fácil uso; que por su versatilidad está dirigido a las autoridades, profesionales y

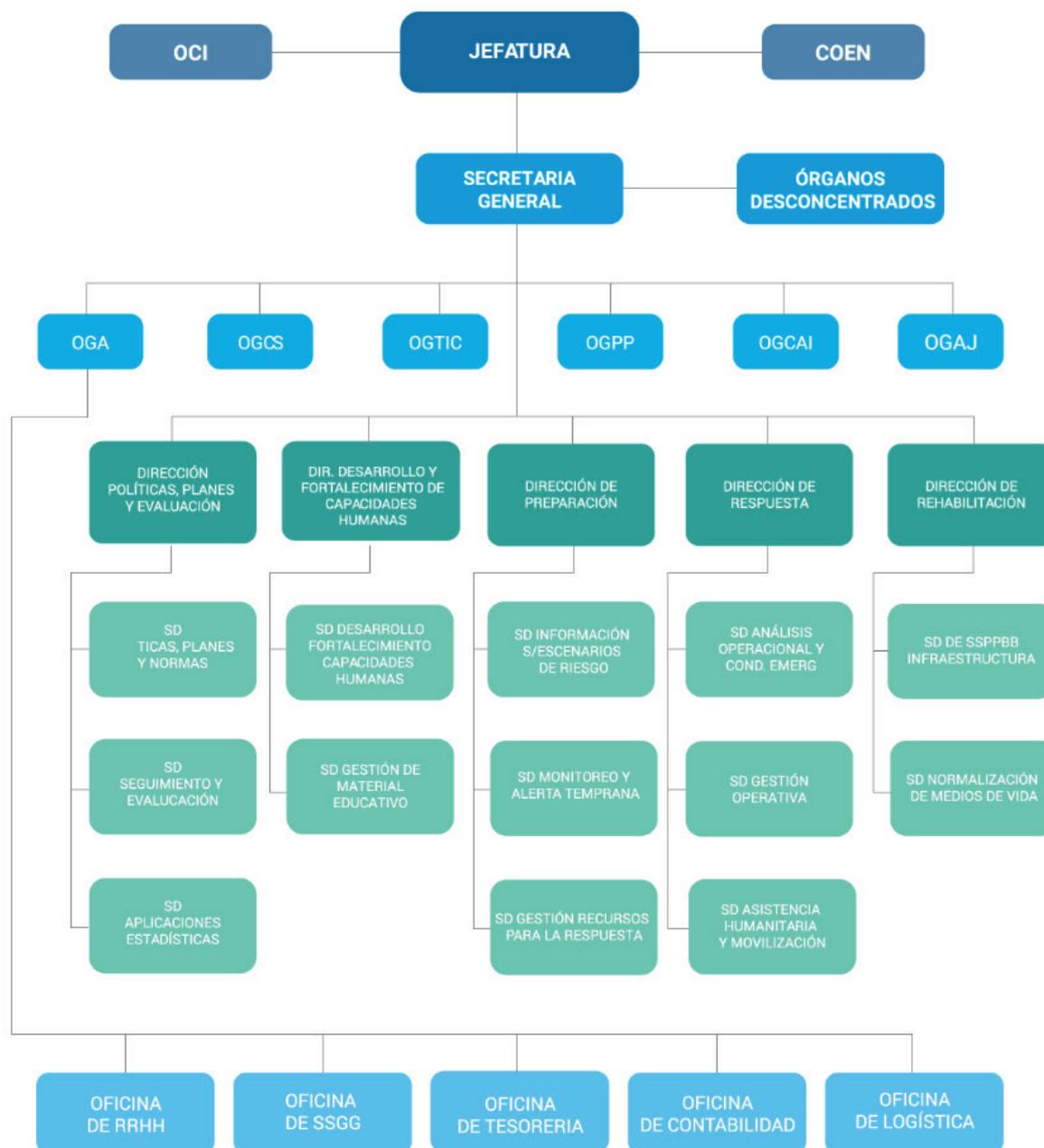


Figura 1. Organización del Instituto Nacional de Defensa Civil. Elaboración propia

técnicos principalmente en los tres niveles de gobierno, sector privado y público en general.

Política Salarial.

Este es uno de los puntos más sensibles dentro de la institución, pues no existe una política salarial clara; los sueldos de los profesionales están congelados por mucho tiempo (personas nombradas con el Decreto Legislativo 276) En cambio, los puestos de confianza son con los

sueños más altos; generando una disconformidad por parte de los trabajadores.

Infraestructura.

El INDECI tiene su sede central en la calle Ricardo Angulo 694 – distrito de San Isidro Lima, sin embargo, también cuenta con 24 sedes a nivel nacional y una en el callao a las cuales se les conoce con Direcciones Desconcentradas del INDECI o DDI. Asimismo, también tiene almace-

nes nacionales; los cuales sirven para atender de forma inmediata emergencias que se puedan presentar.

Estructura Organizacional.

Según Gibson (2002), los directivos de una organización deben comprender claramente la estructura organizacional a fin de tomar las mejores decisiones, se divide entre el Diseño de Cargo y Diseño Organizacional.

Desempeño Laboral.

El desempeño laboral es el rendimiento que cada trabajador manifiesta al realizar sus actividades diarias, considerada como la oportunidad que los trabajadores tienen para demostrar sus competencias laborales, conocimientos, experiencias, habilidades, características personales y sobre todo los valores que ayuden a alcanzar los objetivos de la institución. Así, existen diversas opiniones encontradas por autores:

Por un lado, Chiavenato (2007) lo define como aquellas acciones o comportamientos que las personas manifiestan y que pueden ser de gran ayuda para alcanzar los fines propuestos por la organización. Por ende, es factible ser cuantificados y evaluados en términos de calidad y rendimiento; estos dependen de factores internos y externos, que posteriormente se ven reflejados en los resultados de las actividades que realizan.

Por otra parte, Huamaní (2015) los elementos internos y externos en una institución, influyen sobre el desempeño que pueden mostrar los colaboradores; creando un estilo al ambiente en que desarrollan sus tareas. En consecuencia, el comportamiento o actitud de un colaborador dependerá de cómo lo perciba.

En cambio, Rivera (2015) lo especifica como la manera que los integrantes de una organización, interactúan para lograr y cumplir los objetivos comunes propuestos, de forma efectiva y eficientemente.

Es preciso indicar, que el desempeño laboral de cada colaborador, dentro de una organización, podría verse afectado por factores internos y/o externos, tal es así, para Araujo y

Leal (2010). Sin embargo, indican que se relaciona directamente con sus competencias; es decir cuando los trabajadores aumenten sus habilidades, mejorará su rendimiento.

Según Stephen P. Robbins (2004), hace un comparativo e indica que la Inteligencia Emocional tiene una relación significativa con el desempeño laboral; lo cual se ve reflejado, especialmente, en los puestos en donde hay mayor contacto con la población.

Se podría analizar los siguientes puntos:

Evaluación del desempeño.

Los puestos de trabajo tienen características únicas en cada organización, ello implica tareas, deberes y obligaciones. En base a esta información nos permitirá evaluar el rendimiento de la persona que ocupa dicho cargo. Tomará mayor notoriedad si se utiliza un procedimiento aprobado por la institución en la que se evalúe los objetivos o méritos logrados.

Evaluación de puestos.

Para Wayne (2010) consiste “En la evaluación del trabajo en sentido administrativo más que económico, con la finalidad de eliminar injusticias internas de remuneración que puedan existir” (p. 298). Se puede indicar que diversas organizaciones realizan dicha evaluación con la finalidad de:

- Evidenciar la organización de una institución.
- Reducir y/o eliminar las diferencias salariales, asimismo reorganizar los puestos de trabajo en una institución.
- Establecer una escala remunerativa de acuerdo al nivel jerárquico.

Medición del Comportamiento Organizacional.

Lo primero que se debe realizar es planear de qué manera se va a obtener la información; esto nos permitirá conocer qué es lo que está pasando en el medio ambiente, grupo o individuo. Así el Instituto Nacional de Defensa Civil cuenta con la siguiente información sobre organización interna.

Planeamiento/Organización.

Los instrumentos de Gestión con los que cuenta el INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) son los siguientes:

Instrumentos de Gestión.

- ROF (Reglamento de Organización y Funciones)
- MOPE (Manual de Operaciones)
- PAP (Presupuesto Analítico de Personal)
- Organigrama institucional
- MOF (Manual de Organización y Funciones)
- Clasificador de Cargos
- CAP (Cuadro de Asignación de Personal)
- MAPRO (Manual de Procedimientos)
- TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)
- Indicadores de Desempeño
- RIT (Reglamento Interno de Trabajo)

Planes y políticas.

- Plan de Desarrollo de las Personas - PDP
- PLANAGER 2014-2021
- Plan de Educación Comunitaria - PEC
- Políticas Nacionales
- Plan Estratégico de Gobierno Electrónico
- Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI
- Informes de Monitoreo y Evaluación (POI; PEI; PAC; Eva. Presupuesto)
- Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM
- Plan Estratégico Institucional - PEI
- Plan Operativo Institucional - POI

Si bien el INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil), actúa de forma inmediata ante la ocurrencia de emergencia y desastres; también ejecuta su presupuesto de acuerdo a sus com-

petencias, esto con la finalidad de concientizar a la población a que esté lista y preparada para cualquier emergencia imprevista como son los sismos, deslizamientos, huaicos, heladas y friaje, erupciones volcánicas, entre otros.

De acuerdo a su ejecución presupuestal durante el año 2018, el INDECI, en lo que respecta a actividades y proyectos, ha ejecutado durante el año fiscal el 85.1%. Sin embargo, esto no es suficiente, pues cada año, existen personas de bajos recursos en su mayoría; que son afectados por diferentes emergencias a los cuales es susceptible el Perú, debido a su ubicación geográfica.

MÉTODO

En el presente artículo, se utilizó como muestra a 196 colaboradores de diferentes áreas del Instituto Nacional de Defensa Civil; a los cuales se le aplicó la encuesta estructurada, a fin de obtener información y establecer el tipo de relación que existe entre el ambiente de trabajo y el desempeño de los colaboradores.

Para Tamayo (2007), el universo de estudio es un grupo de individuos de una misma clase que se puede definir como la cantidad de elementos a estudiar; donde cada individuo posee características similares y estos resultados son estudiados y analizados.

El universo de estudio está conformado por personal, según su modalidad de contratación, pudiendo ser Nombrado, CAS (Contrato Administrativo de Servicio) y personal destacado (Fuerzas Armadas del Perú), con una muestra en total de 196 personas.

RESULTADO

A continuación, se muestra el resultado obtenido luego del análisis de la información producto de las encuestas realizadas en el presente artículo.

1. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral? (Ver Tabla 1)

Analizando los valores de mayor incidencia, se tiene que 66 indican que casi siempre existe relación directa entre el Clima Organi-

zacional y el Desempeño Laboral. Asimismo, 46 indican que casi siempre y siempre existe relación directa; en tanto 33 indican que casi siempre y algunas veces existe relación directa entre las dos variables de estudio.

2. ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional con la Eficiencia Laboral? (Ver Tabla 2)

De los resultados se tiene que 71 personas indican que casi siempre existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral; 33 indican que casi siempre y siempre existe relación. En tanto, 31 manifiestan que algunas veces existe relación directa entre la variable de estudio y la dimensión eficiencia laboral.

3. ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Eficacia Laboral? (Ver Tabla 3)

De los valores de mayor incidencia, se tiene que 58 personas indican que casi siempre existe relación entre el clima organizacional y la eficacia laboral; 42 indican que casi siempre y siempre existe relación. En tanto, 34 manifiestan que algunas veces existe relación directa entre la variable de estudio y la dimensión eficacia laboral.

4. ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional con la Calidad Laboral? (Ver Tabla 4)

De los valores estudiados, se tiene que 63 personas indican que casi siempre y siempre

Tabla 1

Opinión obtenida de los colaboradores

		Desempeño Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	1	27	33	0	61
	Casi Siempre	0	4	66	46	116
	Siempre	0	0	7	12	19
Total		1	31	106	58	196

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Relación entre el Clima Organizacional Vs Eficiencia Laboral

		Eficiencia Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	4	31	24	2	61
	Casi Siempre	1	11	71	33	116
	Siempre	0	0	8	11	19
Total		5	42	103	46	196

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Relación entre el Clima Organizacional Vs Eficacia Laboral

		Eficacia Laboral				Total
		Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	1	34	26	0	61
	Casi Siempre	0	16	58	42	116
	Siempre	0	0	4	15	19
Total		1	50	88	57	196

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Relación entre el Clima Organizacional Vs Calidad Laboral

		Calidad Laboral			Total
		Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	
Clima organizacional	Algunas Veces	25	27	9	61
	Casi Siempre	5	48	63	116
	Siempre	2	2	15	19
Total		32	77	87	196

Fuente: Elaboración propia

existe relación entre el clima organizacional y la calidad laboral; 48 indican que casi siempre existe relación entre la variable de estudio y la dimensión calidad laboral.

DISCUSIÓN

Las causas que no contribuyen a un buen clima organizacional y que pueden afectar el entorno personal, se pueden dividir en dos:

1. **Ámbito interno**

- Falta de incentivos económicos y no económicos
- Las condiciones de trabajo no son las adecuadas
- Las relaciones laborales fracturadas
- Meritocracia no existe

2. **Ámbito externo**

- Inestabilidad política del país
- Marco regulatorio burocrático
- Ineficiencia del gasto público
- Falta de planificación
- Alto índice de corrupción en instituciones públicas

CONCLUSIONES

- Se puede afirmar que existe relación directa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del Instituto Nacional de Defensa Civil, toda vez que de la encuesta realizada a los colaboradores de dicha institución se obtuvieron entre otros los siguiente valores: 66 indicaron que casi siempre existe relación directa entre las dos variables de estudio, asimismo 46 que casi siempre y siempre existe relación directa, en tanto 33 indicaron que casi siempre y algunas veces existe relación directa. Por lo tanto, en un ambiente de calidad donde la armonía, los buenos valores, el compañerismo y el trabajo en equipo esté presente; mayor será el rendimiento del colaborador. Personas que dirigen las Instituciones Públicas, más allá del aspecto económico; también deben dedicarse a brindarles capacitaciones,

ascensos de acuerdo con las capacidades personales, entre otros puntos, que ayudaran a la institución a lograr sus objetivos.

- Al analizar la relación entre el Clima Organizacional y la Eficiencia Laboral, como resultado se tiene: 71 personas indican que casi siempre existe relación entre las dos variables de estudio, 33 que casi siempre y siempre existe relación; en tanto 31 manifiestan que algunas veces existe relación directa, se pueden inferir que un excelente Clima Organizacional mejora la Eficiencia de los trabajadores. Pero esto también debe ir acompañado de un plan de reconocimiento por áreas, donde se premie a los profesionales más destacados.
- Si bien se analiza el Clima Organizacional y la Eficacia, esto implica lograr los objetivos propuestos dentro de una institución, y de acuerdo a los valores obtenidos de mayor incidencia: se tiene que 58 personas indican que casi siempre existe relación directa entre las dos variables de estudio, 42 que casi siempre y siempre existe relación. En tanto, 34 manifiestan que algunas veces existe relación; sin embargo para lograr lo planeado, se debe contar con el personal adecuado y los recursos disponibles.
- En el mismo contexto, del análisis de la información, se tiene que, 63 personas indican que casi siempre y siempre existe relación entre el clima organizacional y la calidad laboral, 48 que casi siempre existe relación directa. Este es el resultado de una serie de pasos anteriores que de nada serviría si los profesionales, quienes brindar el servicio, no están preparados adecuadamente en el área que desempeñan. Si esto ocurre, los clientes no satisfacen sus necesidades; por lo tanto, no se alcanzaría los objetivos propuestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, C., Leal, M. (2010). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Universidad Rafael Belloso Chacín – Venezuela.
- Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que Influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio*

- noviembre 2008”, Universidad Estatal a Distancia, San José de Costa Rica.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional 2a Edición “La dinámica del éxito de las Organizaciones”*. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Gibson, J. (2002). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile, Chile: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Huamaní, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transportes del metro de Lima, la Línea 1 en el 2013 (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas)*. Universidad Tecnológica de Lima Sur-Villa el Salvador.
- Luc, B. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Peláez O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)* Lima – Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson
- Robbins, S “Comportamiento Organizacional”, decimotercera edición año 2009, página 44, Naucalpan de Juárez – Estado de México.
- Ríos, F. (2014), *Satisfacción Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional, del Personal del área Administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango”* Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Rivera, B. (2015). *Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú.
- Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica*. México. Limusa Noriega Editores.
- Wayne, R. (2010), *Administración de Recursos Humanos, Decimo primera Edición*, Editorial Pearson, Pág. 298.

