

ARTÍCULO ORIGINAL

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar si el clima organizacional influye de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019, para así mejorar su calidad de vida y brindar un servicio de primera a los usuarios huancavelicanos. Se aplicó la metodología descriptiva, cuantitativa, nivel correlacional, y de diseño no experimental. El resultado obtenido a partir de la aplicación de los cuestionarios tiene suficiente validez y confiabilidad. Se utilizaron técnicas de instrumentos analíticas, sintéticas, inductivas, y deductivas. La investigación tuvo una población de 192 personas y 53 personas fueron seleccionados bajo el criterio de muestreo no probabilístico, clasificados por ocupación similar. Para validar los resultados de la investigación del análisis estadístico se utilizó la prueba χ^2 de Pearson, se tuvo una correlación positiva y significativa frente al desempeño laboral. El coeficiente de determinación (r^2) entre ambas variables es de 81.93% y el nivel de significación (p) es mayor a 0,05; por consiguiente, el entorno laboral en el que crecen y se desarrollan los empleados es un factor crucial para determinar su rendimiento, tanto como positivo como negativo.

Palabras Clave: Clima organizacional; desempeño laboral; recursos humanos.

Naida Gladys De La Cruz Quispe

naygladq@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6079-818X>

Universidad Nacional de
Huancavelica, Facultad de
Ciencias Empresariales.
Huancavelica, Perú

Presentado: 13/12/2022 - Aceptado: 31/03/2023 - Publicado: 29/06/2023

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Provincial de Huancavelica debe cumplir su misión de gestión municipal con eficiencia y eficacia; ello, sin embargo, se ve obstaculizado por deficiencias en los entornos físico, estructural, social y de comportamiento de la organización, así como en la coordinación de los entornos personales (como el aumento de la rotación laboral), y la cooperación entre los trabajadores.

La ineficacia de la gestión administrativa en dicha Municipalidad se debe a dos causas fundamentales: la primera es que los órganos de dirección y de recursos humanos contratan personal no capacitado, cuyos oficios carecen de profesionalismo y experiencia; la segunda es que los trabajadores no están comprometidos con el desarrollo de la entidad, lo que agrava los problemas de gestión.

La insuficiente capacitación; el mal estado de la infraestructura; la falta de mantenimiento; la alta complejidad de los temas laborales; la constante rotación de personal; el mal equipamiento técnico; la baja calidad del servicio, y el incumplimiento de las metas de gestión propuestas, son los posibles resultados si no se resuelve el problema de clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Es importante que la institución cuente con un clima organizacional propicio, incluyendo el ambiente físico, estructural, social, personal y el del propio comportamiento organizacional, para que los componentes conductuales y cognitivos del desempeño laboral puedan contribuir a la viabilidad a largo plazo del gobierno local. Como ventaja adicional se tiene que la gestión de la organización será lo suficientemente fuerte como para garantizar que sus recursos se utilicen de forma eficaz.

Una infraestructura adecuada y modernizada en el mundo globalizado, con las variaciones del mercado, nuevo estilo de trabajo, alto potencial, capital intelectual, con creatividad, una mayor apertura al cambio, el reto de lograr una mayor productividad, y personal satisfecho con el trabajo que realiza consigo mismo y con los demás trabajadores, son necesarios para que la Municipalidad Provincial de Huancavelica sea beneficiosa, rentable y armoniosa.

Se aprecia entonces que el clima organizacional respaldaría el desempeño laboral de una organización, por lo cual es importante preguntarse cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.

Objetivos

Como respuesta a esta interrogante se han planteado los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo general

Determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.

Objetivos específicos

- Determinar la influencia del ambiente físico en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.
- Establecer la influencia del ambiente estructural en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.
- Demostrar la influencia del ambiente social en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.
- Determinar la influencia del ambiente personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.
- Comprobar la influencia del ambiente propio del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.

Argumentación

En la presente investigación se van a considerar las variables involucradas que sirven de fundamento para el marco teórico.

Desempeño laboral

Son las competencias, habilidades, experiencias y rendimiento que tiene el trabajador para las diferentes actividades con la finalidad de alcanzar

una meta o logro a favor de la entidad. Para mayor precisión se presentan las opiniones de los diferentes autores.

Rodríguez (2008) define que el desempeño laboral es:

Las puntuaciones de trabajo, destreza en la capacitación (el desempeño en los programas de capacitación) y datos de expediente, como nivel salarial. En los resultados de las pruebas se desprende que los individuos de los que se puede depender y que son confiables, cuidadosos, esmerados, capaces de planear, organizados, esforzados, persistentes y orientados. (p. 98)

Alles (2006) menciona que:

Las competencias, primero es necesario tener la descripción de puesto por competencias y el otro elemento fundamental para un exitoso proceso de evaluación de desempeño es el entrenamiento de los evaluadores en la herramienta a utilizar, la entrevista por competencias y los entrevistadores. (p. 93)

Para la presente investigación son importantes los resultados a los que llega Palacios (2019) en su tesis de doctorado. El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, la correlación es positiva y significativa, logrando alcanzar un nivel de 0.870, con una significancia de 0.00 que es menor a 0.05 e incluso menor a 0.01, lo que demuestra que la correlación que se estableció previamente es cierta. En consecuencia y como conclusión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados permiten concluir que los trabajadores encuestados consideraron que ambas variables son de nivel alto y, por tanto, se deduce que la existencia de un buen clima organizacional favorecerá el buen desempeño laboral.

López (2006) manifiesta que el desempeño laboral “es medio y administrado por las organizaciones productivas directamente, pero en el caso del profesional, esta valoración es más compleja y difícil, en especial cuando los profesionales ejercen de maneras independientes y no contratadas por alguna empresa o institución” (p. 50).

Para Chiavenato (2009), es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.

Es importante la conclusión a la que llega Alles (2006) sobre la definición de la evolución de desempeño:

Para evaluar el desempeño por competencias, primero es necesario tener la descripción de puesto por competencias y el otro elemento fundamental para un exitoso proceso de evaluación de desempeño es el entrenamiento de los evaluadores en la herramienta a utilizar. La entrevista por competencias y los entrevistadores. (p. 93)

Clima organizacional

El trabajador se encuentra cómodo en la institución donde labora y en las actividades que realiza. A continuación, se presentan las opiniones de diversos autores sobre el clima organizacional.

Chiavenato (2009) menciona que:

La moral se deriva del clima organizacional. El clima es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable. (p. 74)

Así, sea cual sea el medio en el que se desenvuelve el trabajador (sea negativo y/o positivo), el clima organizacional influye en la productividad que tiene la entidad.

Méndez (2005) manifiesta que cada individuo es como se desenvuelve en su ambiente o entorno para lo cual indica que la “definición de cada autor está determinada por la forma como individualmente considera el origen del mismo, así como de las situaciones que lo determinan. En este orden, existen diferentes ideas acerca del origen del clima organizacional” (p. 82).

Bustos *et al.* (2006), citados en Rodríguez (2016), definen el clima organizacional como:

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, son elementos que van conformando lo que se denomina clima organizacional. (p.46)

Robbins (2004), por su parte, indica que:

Es la búsqueda continua de mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. El entorno o clima organizacional, como un ambiente compuesto de los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización, influye sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. (p. 215)

El Ministerio de Salud (MINSA, 2009) refiere que son las “percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p. 13).

Rodríguez (2008) menciona las dimensiones de clima organizacional:

Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etcétera.

Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etcétera.

Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etcétera.

Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etcétera.

Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etcétera. (p. 161)

MÉTODOS

Una metodología de investigación se define como un conjunto de procedimientos lógicos y tecno-operativos implícitos en cualquier proceso de investigación, con el fin de destacarlos y sistematizarlos para permitir el descubrimiento y el análisis de los supuestos del estudio y la reconstrucción de los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (Balestrini, 2006).

Esta investigación responde a un diseño no experimental, es decir, las variables no fueron sujeto de manipulación alguna, y solo se estudiaron en su ambiente natural. Debido a su peso se hizo un corte transversal en los datos que fueron recogidos en un solo momento. El nivel de investigación fue el correlacional porque se examinó la relación que existe entre las variables (Hernández *et al.*, 2014).

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, caracterizada por el uso de la recolección de datos, mediciones numéricas y el análisis estadístico de las variables para determinar los modelos de comportamiento y ponerlos a prueba (Hernández *et al.*, 2014).

La población estuvo compuesta por 192 trabajadores. El muestreo fue no probabilístico clasificado por ocupación similar y seleccionado intencionalmente en forma proporcional resultando una muestra de 53 trabajadores. Explica Hernández *et al.* (2014) que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 172).

La unidad de análisis estuvo compuesta por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de las distintas áreas de trabajo. Para la recopilación de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos, dos cuestionarios para medir cada una de las variables de investigación. Ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos con un valor

de 80% y se midió la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach con un valor de 0.804 que denota alta confiabilidad.

RESULTADOS

Las características sociodemográficas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica se aprecian en la Tabla 1, donde se puede observar que, la mayoría de los trabajadores son del género masculino (64.2%), mientras que solo el 35.8% son del género femenino. Por otro lado, la distribución de las edades se encuentra casi uniforme entre las edades de 20 a 30 años (28.3%), de 30 a 40 años (26.4%), de 40 a 50 años (17%) y de 50 a 60 años (28.3%). Respecto al grado de instrucción en su gran mayoría son de formación universitaria (83%) frente a no universitarios (17%).

El nivel del clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Huancavelica es apreciado como alto por el 60.4% de los trabajadores; como nivel medio, por el 26.4%, y como nivel bajo, por el 13.2% de los mismos. El ambiente físico es apreciado como alto por el 60.4% de los trabajadores; como nivel medio, por el 17%, y como nivel bajo, por el 22.6%. El ambiente estructural es apreciado como nivel alto por el 37.7% de los trabajadores; como nivel medio, por el 35.9%, y como bajo, por el 26.4%. El ambiente social es apreciado como nivel alto

por el 62.3% de los trabajadores; como nivel medio, por el 22.6%, y como nivel bajo, por el 15.1%. El ambiente personal es apreciado como nivel alto por el 1.5%; como nivel medio, por el 32.1%, y como nivel bajo, por el 26.4%. Finalmente, el ambiente propio del comportamiento organizacional es apreciado con un nivel alto por el 37.7% de los trabajadores; como nivel medio, por el 35.9%, y como nivel bajo por el 26.4% (ver Figura 1).

El nivel del desempeño laboral y sus dimensiones se observan en la Figura 2, donde el 49.1% de los trabajadores aprecia un nivel alto; el 37.7%, como nivel medio, y el 13.2% como nivel bajo. Los factores actitudinales son apreciados como nivel alto por el 35.9% de los trabajadores; como nivel medio, por el 34%, y como nivel bajo, por el 30.2%. Del mismo modo, los factores operativos son apreciados con un nivel alto por el 35.9% de los trabajadores; como nivel medio por el 34%, y como nivel bajo por el 30.2%.

Los resultados de la estadística inferencial se muestran en la Tabla 2, los cuales indican que, en la hipótesis general, el grado de influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral es del 67%, lo que es estadísticamente significativo con un p valor de 0.000, con un alto grado de correlación positiva de $r=0.819$ y con un $R^2=0.67$. Del mismo modo en la hipótesis

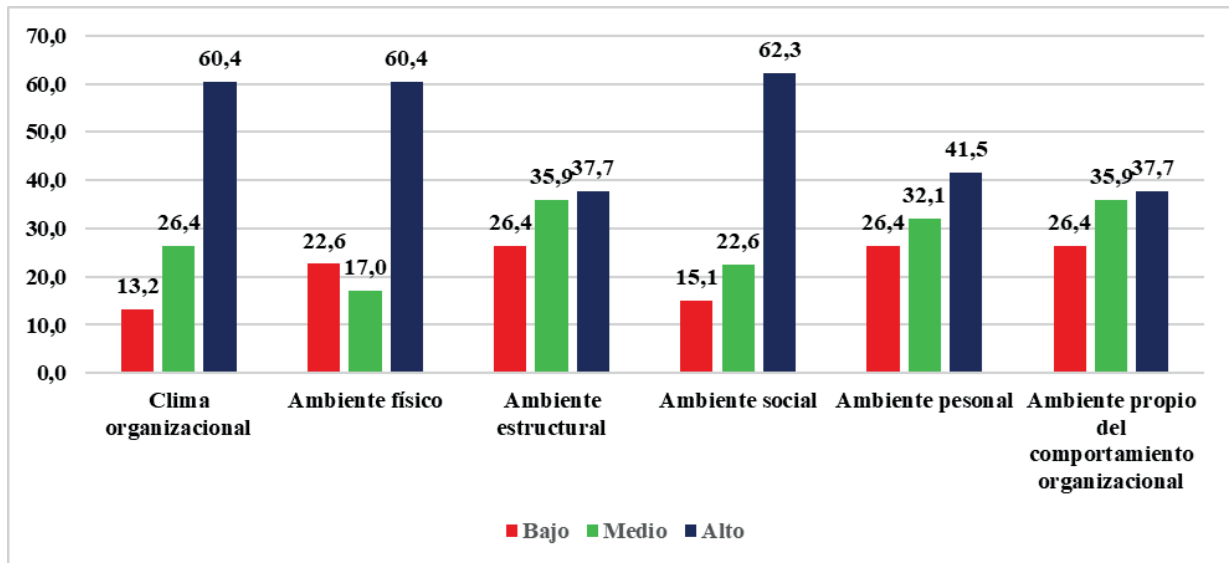
Tabla 1
Datos sociodemográficos

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	19	35.8%
Masculino	34	64.2%
Total	53	100.0%
Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
No universitario	9	17.0%
Universitario	44	83.0%
Total	53	100.0%
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	15	28.3%
30 a 40 años	14	26.4%
40 a 50 años	9	17.0%
50 a 60 años	15	28.3%
Total	53	100.0%

Nota. Elaboración propia, 2023.

Figura 1

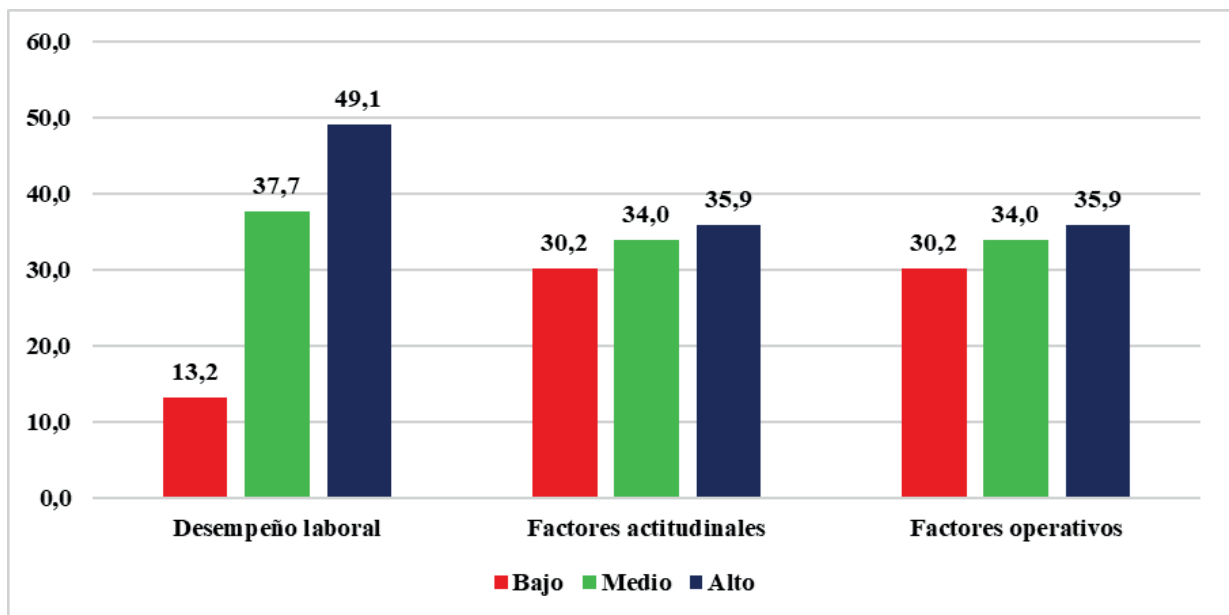
Clima organizacional y sus dimensiones



Nota. Elaboración propia, 2023.

Figura 2

Desempeño laboral y sus dimensiones



Nota. Elaboración propia, 2023.

específica 1 el grado de influencia del ambiente físico sobre el desempeño laboral es del 37.6%, lo que es estadísticamente significativo con $p=0.000$ con un grado de relación moderada $r=0.614$ y $R^2=0.376$. En la hipótesis específica 2 el ambiente estructural tiene una influencia del 22.3% sobre el desempeño laboral estadísticamente significativo con $p=0.000$, con un

grado de relación moderado $r=0.472$ y $R^2=0.223$. En la hipótesis específica 3, el ambiente social tiene una influencia del 53.4% sobre el desempeño laboral estadísticamente significativo con $p=0.000$, con grado de relación alta $r=0.731$ y $R^2=0.534$. En la hipótesis específica 4 el ambiente personal tiene una influencia del 41.8% sobre el desempeño laboral estadísticamente

Tabla 2
Resultados de la estadística inferencial

Hipótesis	Significancia p valor	Grado de relación r de Pearson	Grado de influencia R2
Hipótesis general: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.	0.000	0.819	0.67
Hipótesis específica 1: El ambiente físico influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.	0.000	0.614	0.376
Hipótesis específica 2: El ambiente estructural influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.	0.000	0.472	0.223
Hipótesis específica 3: El ambiente social influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.	0.000	0.731	0.534
Hipótesis específica 4: El ambiente personal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.	0.000	0.647	0.418
Hipótesis específica 5: El ambiente comportamiento organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019.	0.000	0.791	0.625

Nota. Elaboración propia, 2023.

significativo con $p=0.000$, con grado de relación moderada $r=0.647$ y $R^2=0.418$. En la hipótesis específica 5 el ambiente de comportamiento organizacional tiene una influencia del 62.5% sobre el desempeño laboral estadísticamente significativo con $p=0.000$, grado de relación alta $r=0.791$ y $R^2 0.625$.

DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo se encuentra que el clima organizacional influye significativamente con un grado de influencia del 67% sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, mostrando además una alta relación con un $r=0.819$, donde la relación es directa y positiva, lo que indica que existe una relación directamente proporcional entre las variables; es decir, si la variable clima organizacional aumenta o disminuye la variable desempeño laboral lo hará en el mismo sentido de forma proporcional. Este resultado es similar a lo hallado por Rivas (2009), quien estudió la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa en Montemorelos, México, y llegó a la conclusión que el grado de satisfacción laboral tiene una relación significativa y directa con el nivel de desempeño laboral de los docentes. Sus resultados sugieren que a mayor grado de satisfacción le corresponde un mejor desempeño en las labores

docentes, además insinúa que al disminuir la satisfacción disminuye el nivel de desempeño. Del mismo modo, Palacios (2019) concluyó que el clima organizacional se relaciona de una forma positiva y significativa con un $r=0.870$ indicando que un buen clima en la organización favorece el desempeño laboral.

Respecto a los objetivos específicos la influencia del ambiente físico sobre el desempeño laboral es del 37.6%, el ambiente estructural influye en un 22.3%, el ambiente social influye en un 53.4%, el ambiente personal influye en un 41.8% y el ambiente comportamiento organizacional influye en un 62.5%. Todas estas influencias son estadísticamente significativas lo que es corroborado con la teoría, puesto que, de acuerdo con Rodríguez (2008), el clima organizacional se encuentra enfocado en las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de las personas en la organización a través de las percepciones individuales que tienen sobre las variables consideradas.

Respecto a los objetivos específicos en el desempeño laboral influyen los siguientes factores: el ambiente físico (37.2%), el ambiente estructural (22.3%), el ambiente social (53.4%), el ambiente personal (41.8%), y el ambiente comportamiento organizacional (62.5%). Todos estos factores han demostrado tener un impacto significativo en el desempeño laboral, lo

cual es consistente con la teoría ya que, como explica Rodríguez (2008), el clima organizacional se centra en las variables ambientales internas que influyen en el comportamiento de los trabajadores a través de sus interpretaciones únicas de esos factores.

CONCLUSIONES

- De manera general, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019, con un grado de influencia del 67% y un grado de relación positiva de $r=0.819$.
- El ambiente físico influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019, con un grado de influencia de 37.6% y un grado de relación positiva de $r=0.614$.
- El ambiente estructural influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019, con un grado de influencia de 22.3% y un grado de relación positiva de $r=0.472$.
- El ambiente social influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019, con un grado de influencia de 41.8% y un grado de relación positiva de $r=0.648$.
- El ambiente personal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019, con un grado de influencia de 41.8% y un grado de relación positiva de $r=0.819$.
- El ambiente comportamiento organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2019, con un grado de influencia de 62.5% y un grado de relación positiva de $r=0.791$.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias*. Ediciones Granica S.A.C.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Consultores Asociados. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=512173>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Edamsa Impresiones S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- López, A. (2006). *El Currículo en la Educación Superior: Un enfoque Postmoderno basado en Competencias*. D.R, Publicaciones Cruz O. S.A.
- Méndez, A. (2005). *Clima Organizacional en Colombia el IMCOC: Un Método de Análisis para su Intervención*. Universidad del Rosario.
- Ministerio de Salud (MINSA). (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. MINSA. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Palacios, M. (2019). Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí - Ecuador. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>
- Rivas, M (2009). *Satisfacción y el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador*. [Tesis de Maestría, Universidad Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/55>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Enrique Quintanar Duarte.
- Rodríguez, M. (2008). *Diagnóstico organizacional*. Alfaomega Grupo Editor.
- Rodríguez, R. (2016). *Comunicación Institucional y Cambio Social*. Egregius.

Conflicto de intereses

El autor declara que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Naida Gladys De La Cruz Quispe (autor principal): Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, validación, visualización, redacción (original, revisión y edición).