



Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal

Organizational climate and work performance in a Municipal Savings Bank

Alfredo Huamán-Cuya

Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú

ahuamancuya@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-8644-8089>

Recepción: 20/03/2023 | Aceptación: 01/05/2023 | Publicación: 10/05/2023

Cómo citar (APA, séptima edición):

Huamán-Cuya, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 174-188. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>

Resumen

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Municipal, bajo la siguiente consideración metodológica, enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y el diseño no experimental transversal correlacional. De igual forma, se recorrió al método hipotético deductivo donde se especificó una hipótesis para contrastar mediante análisis estadístico y determinar si debe ser aceptada o rechazada. Respecto a la población y muestra se tuvo la participación de 30 colaboradores, elegidos a través del muestreo no probabilístico. La técnica y su instrumento para la recojo de datos fue la encuesta y el cuestionario. El procesamiento de datos se realizó dentro del análisis no paramétrico, donde se obtuvo que el clima organizacional guarda una relación positiva moderada con el desempeño laboral. Por lo tanto, se concluyó que la gestión y fomento del ambiente laboral a través de la implementación de la estructura organizacional en función a las necesidades de cada área, las relaciones interpersonales, así como de los estándares o normas organizacionales que rigen la operatividad de la entidad impulsa el aprovechamiento de la capacidad laboral para un desenvolvimiento eficaz en el logro de objetivos.

Palabras claves: clima organizacional; desempeño laboral; capacidad laboral; eficacia.

Abstract

The present study was carried out with the purpose of determining the degree of relationship between organizational climate and work performance in a Caja Municipal, under the following methodological consideration, quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental transversal correlational design. Likewise, the hypothetical deductive method was

used, where a hypothesis was specified to be contrasted through statistical analysis and to determine whether it should be accepted or rejected. Regarding the population and sample, 30 collaborators, chosen through non-probabilistic sampling, participated in the study. The technique and its instrument for data collection was the survey and the questionnaire. The data processing was performed within the non-parametric analysis, where it was obtained that the organizational climate has a moderate positive relationship with work performance. Therefore, it was concluded that the management and promotion of the work environment through the implementation of the organizational structure according to the needs of each area, the interpersonal relationships, as well as the organizational standards or norms that govern the operation of the entity promotes the use of labor capacity for an effective development in the achievement of objectives.

Keywords: organizational climate; work performance; work capacity; effectiveness.

Introducción

En un panorama competitivo y de transformación vertiginosa, es fundamental comprender y gestionar de forma inteligente el talento humano, uno de los elementos motores de la organización para lograr la competitividad. Actualmente, las empresas enfatizan la importancia de un clima organizacional adecuado ya que les permite ser más productivos y eficientes, alcanzar las metas y objetivos planteadas. Además, es uno de los factores para promover un desempeño esperado de los colaboradores. Las características del contexto laboral percibido por los colaboradores influyen en la motivación de estos.

Ahora bien, abundan investigaciones como de (Dávila, 2022) donde evidencia que el desempeño laboral, en muchas ocasiones, depende del clima organizacional; por tanto, es considerado como un factor para enrumbarse hacia la competitividad. La implementación de algún cambio en una de ellas puede ocasionar un impacto significativo en la organización. Asimismo, a juicio de (Merchán, 2022) el clima organizacional está vinculada al ambiente laboral repercutiendo en el comportamiento y la satisfacción para la productividad organizacional. Por tanto, poseer un clima institucional poco fortalecida puede llevar a una disminución del desempeño laboral y afectar la productividad de la organización. En la misma línea de ideas, el rendimiento esperado depende de la capacidad de los gestores, liderazgo y trabajo en equipo considerando las características personales, organizacionales, profesionales y el entorno laboral que les rodea (Alvarez, 2022).

Considerando a (Sumba-Bustamante, 2022) en el marco de la gestión empresarial, el clima organizacional debe ser considerado como un factor propulsor del desempeño; además, crear un ambiente que propicia las relaciones interpersonales, la comunicación, liderazgo, motivación y la evaluación de desempeño. Mientras se perciba un buen clima organizacional se dispone un desempeño esperado de los trabajadores. Sin embargo, el éxito de la toma de decisiones se relaciona al estilo de liderazgo y la disposición de los recursos esenciales (Aldaz et al., 2022). Respecto al desempeño laboral, esta se debe a factores como el salario oportuno y justo, ambiente laboral agradable que cumpla con sus expectativas (Palmar y Valero, 2022). Además, cuando se percibe una mayor motivación y actitud positiva, se obtiene mejores capacidades y aptitudes para el cumplimiento de metas.

Ahora bien, considerando a Gestión (2022) los principales activos intangibles de una organización son el talento humano, por lo que, es fundamental brindarles un ambiente de trabajo ideal que les permita desempeñar sus responsabilidades con entusiasmo, compromiso e identificación en base a los valores fundamentales y los objetivos estratégicos de la empresa. Según El Comercio (2022) el 47% de los trabajadores tienen la predisposición para renunciar a sus puestos laborales por mejores oportunidades en términos de salario y flexibilidad. Por tanto, es importante trabajar en la motivación intrínseca que recompense la parte psicológica y emocional del trabajador, y no siempre priorizar la recompensa económica.

Para que una organización pueda crear una cultura de bienestar laboral interno, todos los colaboradores necesitan encontrar un equilibrio entre las actividades personales y profesionales, lo cual, es difícil de lograr en muchos casos. Por ello, es importante que los directores generales, empresarios, gerentes y ejecutivos sean capaces de encontrar el equilibrio necesario entre sus actividades profesionales y el desarrollo de su vida personal (Gestión, 2022).

Este panorama, no sólo experimenta empresas de cierta región, sino todas las empresas a lo largo y ancho del territorio peruano. Por lo que, la Caja Municipal objeto de estudio, no es ajeno a ello. Los problemas relacionados al clima laboral y desempeño, viene aquejando desde antes de la llegada de la pandemia. Ya que las expectativas, prioridades y necesidades de los colaboradores varían y requieren de un manejo adecuado, al contrario, se percibe una motivación escasa para el logro de los objetivos organizacionales.

Se percibe un ambiente ambiguo limitando una interacción eficiente y eficaz entre los colaboradores para el cumplimiento de funciones y tareas. Además, algunos de los colaboradores de la empresa se quejan por la cantidad de reglas, los procedimientos y las normas, mientras que, los demás consideran como limitantes para el cumplimiento de sus responsabilidades. Es evidente, la carencia de un ambiente de trabajado grato y buenas relaciones sociales y equitativas entre los responsables de área y colaboradores. También, uno de los factores que influye en la productividad son los estándares y políticas de trabajo que muchas veces no está acostumbrado el trabajador. Son elementos de las organizaciones que determinan el clima organizacional, por lo tanto, su manejo incluye la implementación adecuada de los medios motivadores.

En consecuencia, debido a un clima laboral ambigua, existe un desempeño laboral con expectativas mínimas de lograr todo lo planificado a nivel operativo. Ya que, se evidenció la carencia de entrenamientos y pasantías para fortalecer las capacidades laborales. Además, no se experimenta un ambiente que promueva el correcto desenvolvimiento y una cultura innovadora para cumplir el objeto social de la empresa y la satisfacción de los clientes. Aunado a ello, los colaboradores carecen del compromiso y la voluntad para cumplir de forma oportuna y eficiente las metas y objetivos del puesto laboral. En mérito al problema planteado, se pretende responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Municipal Ica, Agencia Andahuaylas, Apurímac?

Con el desarrollo del escrito académico se pretende ahondar y ampliar el conocimiento existente acerca de las variables a través de una revisión crítica de los postulados y teorías relacionados. Así mismo, coadyuvar a la resolución del problema planteado proponiendo estrategias preventivas y correctivas. Además, con la caracterización y la búsqueda de asociación

entre el clima organizacional y desempeño laboral se procura enriquecer la información para una buena toma de decisión para mitigar o alegar la situación problemática. Ya que la percepción y gestión de un buen clima organizacional es propicio para obtener buenos resultados en relación con el desempeño del colaborador.

El propósito está orientado a establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Municipal objeto de análisis y, la hipótesis a confirmar es la existencia de tal asociación entre las variables de estudio.

Marco Teórico

Clima organizacional

Uno de los factores psicológicos que influye en el cumplimiento eficiente y eficaz de las tareas es el clima organizacional. Desde el enfoque de **Litwin y Stinger**, es el tamiz por donde fluyen los hechos objetivos de una empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo que, estudiando el clima se puede entender qué está pasando en una organización y cómo los efectos de estos fenómenos surgen de las motivaciones de sus integrantes. y sus correspondientes comportamientos y reacciones (Gan y Berbel, 2007).

De la misma manera, el enfoque de factores individuales considera al clima organizacional como un atributo del ser humano, el cual, facilita analizar tanto su comportamiento como sus percepciones y lo que significa el ambiente de trabajo. La responsabilidad por el desempeño laboral, seguida por el compromiso con las metas de la organización son factores con mayor repercusión (Méndez, 2006, como se cita en Ucrós y Gamboa, 2010). Por otra parte, el enfoque de factores grupales refiere a la realidad interna del grupo en términos de sociedad donde las nociones colectivas y compartidas del trabajo se convierten en una fuente de satisfacción para el aprendiz. Y el enfoque de factores organizacionales, consiste en el análisis en las características objetivas de la organización. Tiene atributos y características propias, a veces únicas y exclusivas, que impactan positiva o negativamente en el ambiente organizacional.

El clima organizacional es la calidad del contorno psicológico de la empresa y puede ser favorable o no. Por otra parte, está relacionado íntimamente con la motivación ya que cuando los colaboradores se encuentran motivadas, el clima laboral mejora y produce relaciones complacientes, cooperación y colaboración intrínseca. Sin embargo, cuando sucede todo lo contrario, se percibe la frustración o barreras que impiden la satisfacción plena; por lo tanto, el clima organizacional se deteriora conllevando a un conflicto (Chiavenato, 2009). Así mismo, “está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas” (Gan y Berbel, 2007, p. 173).

La motivación del colaborador está sujeto a las condiciones de trabajo, así como el desempeño de estos. Es importante que las empresas midan y comprendan el clima organizacional, ya que esto puede tener un impacto significativo en los resultados. Ya que se refiere a un conjunto de atributos medibles de un entorno de trabajo, tal como lo perciben las personas que trabajan en él. Numerosos estudios han demostrado que el clima organizacional puede marcar la diferencia

entre empresas de alto rendimiento y empresas de bajo rendimiento (Iglesias y Sánchez, 2015). Para el logro de la ventaja competitiva, es fundamental entender el comportamiento y la conducta del talento humano, ello incluye, gestionar de forma idónea el clima organizacional.

Por otra parte, es necesario entender otro tema complementario al clima organizacional, la cultura. Una cultura de una organización se percibe a través de las costumbres, tradiciones, historias, normas, formas de realizar un trabajo, rutinas, las actitudes y conductas y los lineamientos éticos que permanecen al largo del tiempo y moldean el comportamiento de quienes lo integran. La cultura otorga una identidad única a una empresa, mientras que, el clima organizacional se refiere a un estado de ánimo experimentado por parte de los miembros de una empresa en relación con los factores o entornos de trabajo. Es decir, la cultura organizacional influye en la determinación del clima laboral o viceversa.

A juicio de (Litwin y Stinger, 1978, como se cita en Gan y Berbel, 2007), para entender y medir el clima de una organización, existen nueve dimensiones, de las cuales, para esta investigación, se toman solamente la estructura que es percepción por parte de los colaboradores frente a la cantidad de reglamentos, procedimientos, y otras limitaciones que se enfrentan en su trabajo diario; relaciones laborales que representa la percepción de los colaboradores de la empresa con relación a la presencia de un entorno o ambiente laboral grato, buenas o malas relaciones interpersonales y sociales, relaciones entre directivos, colaboradores o mixtas y; finalmente, los estándares que se refiere a la percepción de los colaboradores frente al nivel de importancia que pone la organización a las normas como son los procedimientos, instrucciones, normas de producción y rendimiento laboral.

Desempeño laboral

Para entender el desempeño laboral, se hace una revisión de las teorías ligados a ellos como: la Teoría de los dos factores desarrollado por Frederick Herzberg. Donde los factores higiénicos o extrínsecos son factores tradicionales utilizados para alentar o motivar a las personas dentro de una organización. Son las condiciones de trabajo en torno a las personas. Mientras que, los factores motivacionales o intrínsecos se refieren al contenido del puesto y las actividades que se desarrollan en él. Es decir, las funciones y tareas que realizan los trabajadores dentro de un área. Para una motivación que conlleve a un desempeño esperado, se debe analizar e implantar ambos componentes de acuerdo con las características organizacionales y personales (Chiavenato, 2009).

Teoría de las expectativas, la conducta de una persona varía en función a los factores y medios que puedan satisfacer sus necesidades. A juicio de (Robbins y Judge, 2009) esta teoría fue desarrollada por Víctor Vroom, considerado uno de los postulados más aceptados concerniente a la motivación. Muestra que las personas pondrán un cierto nivel de esfuerzo y cuando creen que obtendrán un reconocimiento favorable de su desempeño, recibirán recompensas organizacionales o bonificaciones como aumentos o promociones. La teoría explica que el esfuerzo que realizan los trabajadores se debe a la motivación. Es por lo que muchos trabajadores no están motivados para sus actividades laborales.

Tomando en cuenta las teorías consideradas anteriormente, uno de los pilares para obtener un mejor desempeño laboral, es la motivación. Un medio que conforma los impulsos a efectuar

tareas o responsabilidades bajo los estándares determinados. El desempeño laboral consiste en la ejecución de tareas bajo el criterio de eficiencia; es decir, el empeño que pone el colaborador para desarrollar sus funciones dentro de su puesto laboral cooperando así hacia el éxito de la organización, además de forma responsable y cumpliendo con todo lo asignado (Bohlander, 2003). De otra manera, el desempeño laboral “está representado por el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo realice con eficiencia y eficacia, es decir, que cumpla con las funciones asignadas sin ningún tipo de limitación más que las derivadas de la empresa” (Chiavenato, 2001, como se cita en Palmar y Valero, 2014, p. 166).

Respecto a los factores influyentes en el desempeño de una persona en su puesto de trabajo, existen numerosas investigaciones, sin embargo, se considera los más resaltantes. En merito a ello, (Chiavenato, 2001) menciona que, la medición del desempeño laboral se efectúa bajo los factores previamente definidos y valorados, el primero es el factor actitudinal que incluye a disciplina, iniciativa, responsabilidad, actitud cooperativa, presentación personal, interés, discreción, creatividad, capacidad de realización y habilidad de seguridad; por otra parte, está el factor operativo que comprende el conocimiento del trabajo, exactitud, cantidad, calidad, trabajo en equipo y el liderazgo. Por otra parte, Davis (como se cita en Palmar y Valero, 2014) determina que un buen desenvolvimiento de un trabajador depende de los siguientes factores: ambiente de trabajo, salario, relaciones interpersonales, jornada y horario de trabajo, cancelación puntual del salario e incentivos y motivación dentro de la organización.

Los beneficiados de la evaluación del desempeño son los mismos colaboradores y, posteriormente, la organización, puesto que, a través de ello, se puede determinar el estado situacional del desempeño para luego implementar las estrategias o acciones correctivas como son los programas de capacitación que permitan mejorar el rendimiento para el éxito de la organización. Además, ayuda a identificar determinar el funcionamiento de los factores o elementos organizacionales, como es la comunicación, los estilos de liderazgo, las políticas de trabajo, la cadena de mando, la estructura y la cultura organizacional ya que son variables que influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores.

Las dimensiones del desempeño laboral a considerarse para el presente estudio son: la capacidad laboral; que se refiere a la capacidad de realizar una actividad o cumplir con las funciones asignadas en un puesto laboral determinado, además, incluye las aptitudes, capacidades y habilidades para un desempeño adecuado que conlleve al logro de los objetivos del área que ocupa; desenvolvimiento, la capacidad de ejercer las funciones sin ningún inconveniente y haciendo uso de forma óptima todos los recursos organizacionales y; la eficacia laboral que a juicio de Chiavenato (2009) “indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado” (p. 494).

Metodología

De acuerdo con las características del presente escrito académico, el enfoque de investigación es cuantitativa puesto que, para la comprobación de la hipótesis se siguió un conjunto de procesos secuenciales con orden riguroso y sin eludir los pasos. Además, se estimó las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos a través de la prueba estadística (Hernández-Sampieri

y Mendoza, 2018). Respecto al grado de profundidad con el cual se indaga el hecho, es de alcance correlacional, puesto que, se pretende asociar las variables de estudio. Diseño de no experimental de corte transversal. En cuanto al método, contiene el hipotético deductivo, puesto que, se plantea una hipótesis en base a una investigación previa producto de la observación y revisión bibliográfica para luego contrastar mediante análisis estadístico y determinar si debe ser aceptada o rechazada (Pimienta y De la Orden, 2017).

Para desarrollar una investigación de un área de interés, es fundamental definir el marco muestral y delimitar los sujetos participantes. En consecuencia, la población y muestra para el presente escrito académico fue de 30 trabajadores elegidos a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. Dado la cantidad de la población, se incluyó la totalidad trabajadores. Sin embargo, se excluyó a los directivos de mando superior, en este caso a 2 trabajadores (jefe regional y administrador de agencia). Para la identificación y delimitación de la situación problemática, se empleó la técnica observación y entrevista. Mientras para el recojo de datos para medir las variables en función a los propósitos del estudio, se recurrió a la encuesta y su instrumento, el cuestionario conformado de 33 ítems con reactivos adaptados según la escala de Likert. Cuyas preguntas fueron estructuradas por variables y dimensiones.

Tabla 1

Variables, dimensiones y ítems del instrumento

Clima organizacional		
Dimensiones	Ítems	Reactivos
Estructura	1, 2, 3, 4, 5	1 = Totalmente en desacuerdo
Relaciones laborales	6, 7, 8, 9, 10, 11	2 = En desacuerdo
Estándares	12, 13, 14	3 = De acuerdo
		4 = Totalmente de acuerdo
Desempeño laboral		
Dimensiones	Ítems	Reactivos
Capacidad laboral	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	1 = Totalmente en desacuerdo
Desenvolvimiento	23, 24, 25, 26	2 = En desacuerdo
Eficacia	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	3 = De acuerdo
		4 = Totalmente de acuerdo

Nota: Adaptado y elaborado en base a (Romero, 2021; Vargas, 2019)

Con el propósito de mitigar posibles sesgos, se realizó la validación del instrumento a través del juicio de expertos y, por otra parte, a través de una encuesta piloto, se llevó a cabo la prueba de fiabilidad bajo el Coeficiente alfa de Cronbach, donde se determinó que la consistencia interna de las preguntas para ambas variables es muy alta (clima organizacional .842 y desempeño laboral .891). Visto el alto grado de confiabilidad, se procedió a completar la administración del instrumento.

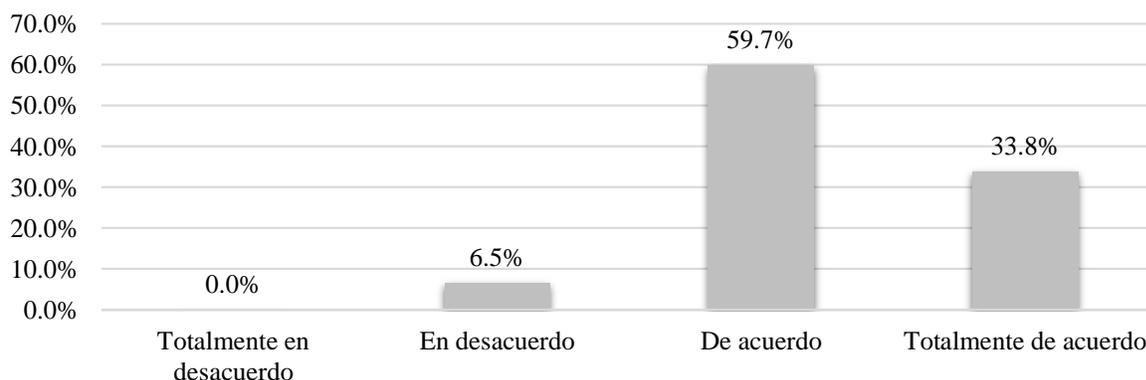
Para el análisis de datos, inicialmente, se construyó una matriz de datos en Microsoft Excel de acuerdo con los requerimientos del estudio. Posteriormente, se realizó el procesamiento de datos en Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales v27 para la obtención de resultados descriptivos resumidos en tablas y figuras. Del mismo modo, se llevó a cabo el análisis inferencial con la finalidad de contrastar las hipótesis a través de las medidas estadísticas. Para tal fin, se ejecutó la normalidad de datos con el estadígrafo Shapiro-Wilk teniendo en cuenta que las variables poseen una escala de medición ordinal, cuyo resultado arroja un *p-value* menor a .05; por ende, se determinó que los datos poseen comportamiento no normal. En consecuencia, el estadígrafo rho de Spearman fue la prueba para medir el grado de correlación entre las variables (Hernández-Sampieri et al., 2017).

Resultados y Discusión

Los resultados son el reflejo de un trabajo exhaustivo, sistemático y, sobre todo, metodológico. En ella se presenta la descripción de las variables, así como el contraste de las hipótesis.

Figura 1

Percepción de la variable clima organizacional



Nota: Elaborado en base a los datos recabados y procesados.

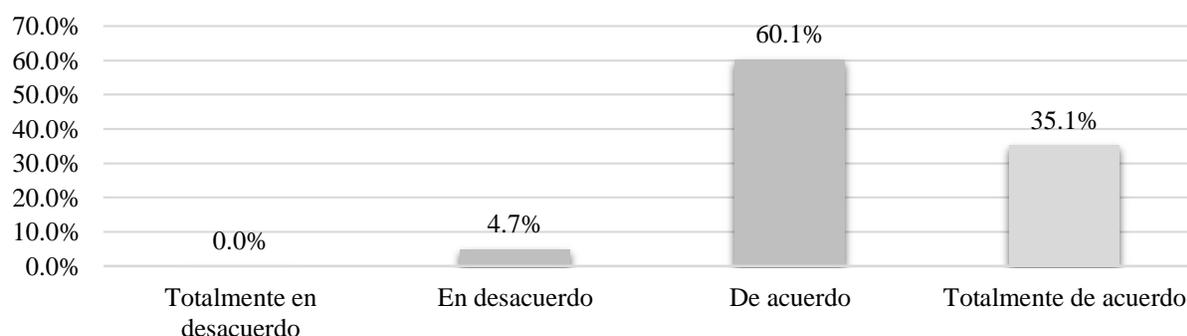
Con relación a los resultados del clima organizacional, los valores de la figura 1 demuestran que, el 59.7% de los trabajadores de Caja Municipal indicaron estar de acuerdo que la gestión y fomento del ambiente laboral que se debe a la implementación de la estructura organizacional en función a las necesidades de cada área, a la gestión de relaciones interpersonales e intergrupales, así como a los estándares o normas organizacionales que rigen la operatividad de la entidad. Además, el 33.8% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que se percibe un ambiente o clima organizacional conforme a sus expectativas. Por otra parte, el 6.5% se mostraron en desacuerdo.

Tabla 2*Percepción de las dimensiones del clima organizacional*

Categorías	Dimensiones de clima organizacional					
	Estructura		Relaciones laborales		Estándares	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	1	4.7%	2	6.7%	3	8.9%
De acuerdo	17	58.8%	18	61.5%	17	57.8%
Totalmente de acuerdo	11	36.5%	10	31.8%	10	33.3%
Total	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%

Nota: Elaborado en base a los datos recabados y procesados.

En cuanto a los resultados descriptivo de las dimensiones del clima organizacional, la tabla 2 muestra lo siguiente: respecto a la dimensión estructura, el 58.8% de los trabajadores evidencian estar de acuerdo; mientras que, un 36.5% están totalmente de acuerdo que la entidad promueve un buen clima basándose en la estructura organizacional y, sólo el 4.7% están en desacuerdo. Ahora bien, en cuanto a la dimensión relaciones laborales, el 61.5% indicaron estar de acuerdo, por otro lado, el 31.8% de los trabajadores manifestaron estar totalmente de acuerdo con el clima laboral fomentada desde la perspectiva de relaciones interpersonales y sociales. Sin embargo, el 6.7% están en desacuerdo. Por su parte, en la dimensión estándares, el 57.8% de los trabajadores están de acuerdo; más aún, el 33.3% están totalmente de acuerdo con que el clima laboral de la entidad se fomente desde la aplicación y gestión de los estándares, normas e instrucciones organizacionales. Sólo el 8.9% están en desacuerdo aludiendo que los elementos antes descritos no forman parte del clima laboral.

Figura 2*Percepción de la variable desempeño laboral*

Nota: Elaborado en base a los datos recabados y procesados.

Asimismo, los resultados del desempeño laboral, los valores de la figura 2 evidencian que, el 60.1% se mostraron de acuerdo con el desempeño actual. Incluso el 35.1% indicaron estar totalmente de acuerdo que la capacidad laboral de los trabajadores, el desenvolvimiento y la eficacia son los medios para demostrar un rendimiento organizacional sobresaliente. Por otra parte, sólo el 4.7% manifestaron estar en desacuerdo con la postura de la mayoría.

Tabla 3*Percepción de las dimensiones de desempeño laboral*

Categorías	Dimensiones de desempeño laboral					
	Capacidad laboral		Desenvolvimiento		Eficacia	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	1	3.8%	2	6.7%	1	4.8%
De acuerdo	17	56.7%	19	64.7%	18	61.4%
Totalmente de acuerdo	12	39.6%	9	28.6%	10	33.8%
Total	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%

Nota: Elaborado en base a los datos recabados y procesados.

De la misma manera, los resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral, la tabla 3 muestra lo siguiente: respecto a la dimensión capacidad laboral, el 56.7% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo; por otra parte, el 39.6% de ellos manifestaron estar totalmente de acuerdo que la entidad haga énfasis en fomentar la capacidad laboral para un mejor desempeño de su personal y sólo el 3.8% indicaron estar en desacuerdo. En la dimensión desenvolvimiento, el 64.7% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo; por su parte, el 28.6% se mostraron estar totalmente de acuerdo que el desenvolvimiento organizacional es parte del desempeño que se percibe; mientras el 6.7% indicaron estar en desacuerdo. En cuanto a la dimensión eficacia, el 61.4% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo, el 33.8% manifestaron estar totalmente de acuerdo que la eficacia es una herramienta propulsora del desempeño laboral; sin embargo, el 4.8% no lo consideran así ya que se mostraron en desacuerdo.

Tabla 4*Relación entre clima organizacional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	.516**
		Sig. (bilateral)	.004
		N	30

Nota: ** Significación al nivel .01. Abreviación: Sig. (significación) y N (total de elementos).

La tabla 4 evidencia el resultado inferencial, donde a nivel de significancia de 99%, se confirma la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Municipal Ica, Agencia Andahuaylas, Apurímac. Además, la intensidad de asociación entre las variables es igual a $.516^{**}$ el cual significa una relación positiva media. En ese entender, un mejor clima organizacional propicia un mejor desempeño laboral en los trabajadores.

A través de los resultados se pudo lograr el propósito del presente escrito académico, donde se planteó determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Municipal objeto de estudio. Además, un ambiente donde las relaciones personales son altas al igual que el compromiso organizacional, se logra mayores niveles de satisfacción en el trabajo (Ponce et al., 2022). Ahora bien, existen factores que afectan el clima organizacional, como es el estrés laboral y la fatiga. Por ende, se debe involucrar al igual que otros aspectos en la gestión empresarial. Cuando existe una incoherencia entre el clima organizacional y los objetivos, afecta el rendimiento en el trabajo y en la prestación de servicio (Chiang et al., 2022). El clima organizacional es un tema fundamental para aquellas organizaciones que buscan mejorar el desempeño esperado con el fin de aumentar la productividad a través del fortalecimiento de su potencial humano (Bravo et al, 2023).

De esta manera, en el presente estudio se encontró, respecto a la percepción del clima organizacional, el 59.7% de los trabajadores de Caja Municipal indicaron estar de acuerdo y el 33.8% totalmente de acuerdo. En ese entender, más de la mitad de los participantes afirman que se percibe un ambiente o clima organizacional conforme a sus expectativas. Además, el 58.8% de los trabajadores evidencian estar de acuerdo con la estructura organizacional y 61.5% indicaron estar de acuerdo con las relaciones interpersonales y el 57.8% de los trabajadores están de acuerdo con los estándares, normas e instrucciones organizacionales. Por lo tanto, es fundamental implementar adecuadamente los factores determinantes. Ya que como evidencia (Macías y Vanga, 2021) el clima organizacional mejora debido al compañerismo y la competencia sana entre los trabajadores, así como la implementación de políticas remunerativas basadas en retener al talento calificado y mejora en la calidad de servicio. Así como indica (Parra et al., 2021) el estilo de liderazgo que se practique en una organización puede propiciar o limitar los procesos en la consecución y logro de los objetivos.

En cuanto a la variable desempeño laboral, se tuvo que el 60.1% se mostraron de acuerdo con el desempeño esperado actual. Mientras que, el 39.6% se mostraron de acuerdo con la capacidad laboral, el 64.7% con el desenvolvimiento y el 61.4% con la eficacia que practican, ya que son los medios para demostrar un rendimiento organizacional sobresaliente. En merito a ello, se deduce que el desempeño laboral considerando sus componentes, viene siendo gestionado e implementado de forma que conduzca a la obtención de resultados que otorgue una ventaja sostenible y competitiva a la entidad. Por tanto, considerando a (Bautista et al., 2020) donde concreta que el desempeño laboral se considera como un sistema integral encaminado a implementación de la efectividad y prosperidad de las organizaciones; donde los componentes como desempeño en la tarea, comportamientos contraproducentes y desempeño contextual son acciones que crear valor para la institución. La capacidad de manejar las emociones, también conocida como inteligencia emocional, se ha convertido en una habilidad fundamental en el ámbito laboral. Esto se debe a que no solo ayuda a mantener al personal motivado, sino que también

contribuye a mejorar el ambiente de trabajo y permite a los empleados interactuar de manera positiva y saludable con los demás miembros de la organización (Díaz y Chávarry, 2022).

Por otra parte, el resultado inferencial demostró que el clima organizacional está relacionado positivamente con una intensidad de 51.6% con el desempeño de los trabajadores, donde estadísticamente el *p-value* fue menor a .05. Significa, que el desempeño laboral varía proporcionalmente en función a las características positivas o negativas del clima organizacional. Este resultado es similar al trabajo de (Hidayati et al., 2022) donde manifiestan que el desempeño mejora positiva y significativamente conforme al clima organizacional, ésta a la vez, depende del impacto de un liderazgo auténtico. Por lo tanto, promover un ambiente laboral que genere la necesidad de comprometerse con el trabajo es fructífero para obtener mejores resultados a través de un desempeño esperado. (Iksan et al., 2020; Mehralian et al., 2020) determinaron que el comportamiento y desempeño de los trabajadores depende de la gestión del clima organizacional, ya que esta influye o causa un impacto significativo. Además, el papel fundamental del clima organizacional es brindar bienestar y seguridad psicológica para obtener el desempeño laboral (Andersson et al., 2020; Mutonyi et al., 2020). Visto los antecedentes y haciendo un análisis comparativo con las bases teóricas, se evidencia que el éxito de las organizaciones respecto a su competitividad depende de una gestión idónea del ambiente laboral vista desde la estructura, relaciones y los estándares para el aprovechamiento de la capacidad laboral, el desenvolvimiento y la eficacia organizacional. Finalmente, (Pradoto et al., 2022) concluyó que el clima organizacional propicia de forma positivo y relevante en el desempeño de los trabajadores, por lo que el desempeño varía en función a ello.

Conclusiones

Si bien, el éxito de las organizaciones se debe a múltiples factores, el clima organizacional es uno de los determinantes y, depende del ambiente y de actitud psicológica de los trabajadores. El desempeño laboral, es un indicador que proporciona información de los resultados para la toma de decisiones respecto el cumplimiento de los objetivos. El presente escrito académico muestra que el clima organizacional está asociado de forma positiva media con el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal. Ya que, la gestión y fomento del ambiente laboral a través de la implementación de la estructura organizacional en función a las necesidades de cada área, la gestión de relaciones interpersonales e intergrupales, así como de los estándares o normas organizacionales que rigen la operatividad de la entidad que invita al trabajador a explotar su capacidad laboral desenvolviéndose con eficacia y eficiencia para el logro de los resultados en maro de sus responsabilidades.

Asimismo, las dimensiones del clima organizacional: estructura organizacional, relaciones interpersonales y los estándares; por otro lado, las dimensiones del desempeño laboral: capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia guardan una relación positiva media. Dicho de otra manera, la variación de un componente se debe al cambio paulatino del otro, donde la dirección de correlación para ambas es la misma.

Dado los resultados, es necesario implementar estrategias que refuercen el ambiente laboral para estimular de forma satisfactorio el desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de las

tareas, bajo un enfoque basado en la sostenibilidad y una mejora continua ligado a las acciones de diagnóstico y control para una prospección acertado que impulse el desarrollo organizacional.

La investigación se limitó a considerar las demás agencias bancarias de la provincia. Sin embargo, las futuras indagaciones pueden trabajar con la totalidad de las entidades financieras. Además, se puede tomar más componentes en función a las características de la población y el propósito del estudio. Sólo se analiza las particularidades del clima organizacional como punto de partida para otras investigaciones sobre aspectos determinantes del desempeño organizacional.

Referencias Bibliográficas

- Aldaz Quinto, A. d. R., Alvarado Torres, W. Y., Castro Ramírez, N. A., y Fajardo Campaña, C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Alvarez, L. M. (2022). Influencia del entorno de práctica de enfermería en el desempeño laboral. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(63), 1-9. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202263>
- Andersson, M., Moen, O., & Brett, P. O. (2020). The organizational climate for psychological safety: Associations with SMEs' innovation capabilities and innovation performance. *Journal of Engineering and Technology Management*, 55, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2020.101554>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohlander, S. (2003). *Administración de recursos humanos* (4 ed.). UIDE.
- Bravo Rojas, L. M., Ruiz Choque, M., y Manrique Nugent, M. A. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 171-184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Chiang Vega, M. M., Sanhueza Hernández, C., y Rivera Cerda, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43-54. <https://doi.org/10.29393/RAN8-6COMM30006>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos* (2 ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Corportamiento organizacional la dinamica del exito en las organizaciones*. McGRAW HILL.
- Dávila Pontón, A. M. (2022). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal del Centro de Salud Tipo C Velasco Ibarra* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19167>
- Díaz Ortiz, E. M., y Chávarry Ysla, P. d. R. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 97-113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- El Comercio. (22 de agosto de 2022). EY: 47% de trabajadores renunciaría a sus puestos por mejores salarios, oportunidades y flexibilidad. *El Comercio*. <https://bit.ly/3B3yHNI>
- Gan, F., y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (1 ed.). Editorial UOC.

- Gestión. (30 de diciembre de 2022). ¿Cómo optimizar el clima laboral para mejorar la productividad? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/como-optimizar-el-clima-laboral-para-mejorar-la-productividad-noticia/>
- Gestión. (28 de febrero de 2022). El 87% de los CEO peruanos se siente estresado en el trabajo, según encuesta. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/el-87-de-los-ceo-peruanos-esta-estresado-segun-encuesta-rmmn-noticia/>
- Hernandez Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodologia de la Investigacion las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW - Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. P., y Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación* (1 ed.). McGraw Hill.
- Hidayati, T., Ilmi, Z., & Kasuma, J. (2022). How authentic leadership promotes job performance? The mediating role of organizational climate. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(5), 1431-1440. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.170507>
- Iglesias Armenteros, A. L., y Sánchez García, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457. <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1836>
- Iksan, R., Sukoroto, & Haryono, S. (2020). Examining the effect of workplace spirituality on job performance: a study from indonesia. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 7(4), 20-30. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v7.i4.2020.566>
- Macías García, E. K., y Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(29), 548-567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Mehralian, G., Peikanpour, M., Rangchian, M., & Aghakhani, H. (2020). Managerial skills and performance in small businesses: the mediating role of organizational climate. *Journal of Asia Business Studies*, 14(3), 361-377. <https://doi.org/10.1108/JABS-02-2019-0041>
- Merchán Pérez, R. B. (2022). *Factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, provincia de Santa Elena* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6952>
- Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Empowering leadership, work group cohesiveness, individual learning orientation and individual innovative behaviour in the public sector: empirical evidence from Norway. *International Journal of Public Leadership*, 16(2), 175-197. <https://doi.org/10.1108/IJPL-07-2019-0045>
- Palmar G, R. S., y Valero U, J. M. (2022). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>
- Palmar G., R. S., y Valero U., J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Parra, M., Rocha, G., y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 217-227. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35908>
- Pimienta Prieto, J. H., y De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Pearson Educación.

- Ponce, L., Ruelas, M., y Flores, L. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4), 19-30. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.04.002>
- Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. H. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work*, 71(2), 345-355. <https://doi.org/10.3233/WOR-210678>
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). Pearson.
- Romero Carmen, S. J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Piura, agencia Moshoqueque, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú]. <https://bit.ly/3VN3wPJ>
- Sumba-Bustamante, R. Y., Moreno-Gonzabay, P. L., y Villafuerte-Peñañiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://bit.ly/44EPow0>
- Ucrós Brito, M., y Gamboa Cáceres, T. (2010). Clima organizacional: Discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión gerencial*, 9(1), 179-190. <https://biblat.unam.mx/hevila/Visiongerencial/2010/vol9/no1/14.pdf>