






Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios contables Chota, Cajamarca

Organizational climate and work performance in an accounting services company in Chota, Cajamarca.

Delgado Requejo Yonel¹ *  Rimarachín Ramírez Nilvia² 
Benavides Gálvez Jhonny Biler²  Idrogo Gálvez Milord¹ 
Dávila Tarrillo Edgar Alexander¹ 

¹Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH). Escuela Profesional de Contabilidad, Ciudad Universitaria Colpamatará, 06120, Chota, Cajamarca, Perú.

²Universidad Señor de Sipán (USS). Escuela Profesional de Administración, Pimentel, Lambayeque, Perú.

*Autor de correspondencia: [e-mail: drequejoy@gmail.com]

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de servicios contables Chota 2021, la metodología utilizada es deductiva de tipo correlacional de diseño no experimental; la población y muestra es de 14 colaboradores; la técnica utilizada es la encuesta con instrumento del cuestionario; para esta investigación se aplicó 12 preguntas para la variable 1 y 12 ítems para la variable 2; los resultados obtenidos de la variable 1 es que el 43% de los encuestados manifestaron que el clima organizacional está en un nivel regular, 36% nivel alto y el 21% en un nivel bajo, mientras que en la variable desempeño laboral tenemos a un 50% de los colaboradores que manifiestan que están en un nivel bajo, el 29% con un nivel alto y un 21% con un nivel regular. Se concluye que el clima organizacional se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los colaboradores, con un p-valor de 0.000 siendo $<0,05$, lo cual demuestra que establecer un adecuado clima organizacional mejorará el desempeño laboral.

Palabras clave: Competencias profesionales, calidad y compromiso laboral.

ABSTRAC

The study was framed to determine the relationship between organizational climate and job performance of workers in an accounting services company Chota 2021, the methodology used is deductive correlational type of not experimental design; the population and sample is 14 employees; the technique used is the survey with questionnaire instrument; For this research, 12 questions were applied for variable 1 and 12 items for variable 2; the results obtained for variable 1 is that 43% of respondents stated that the organizational climate is at a regular level, 36% level high and 29% at a low level, while in

the work performance variable we have 50% of employees who state that they are at a low level, 29% with a high level and 21% with a regular level. Finally, it was concluded that the organizational climate is directly related to the work performance of the collaborators, with its p-value of 0.000 being <0.05 , which shows that establishing an adequate organizational climate will improve the work performance.

Keywords: Professional competencies, quality and work commitment.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la interacción entre el clima y el desempeño humano ha sido un tema de interés creciente en diversas disciplinas científicas. El clima organizacional es la manera en la que se despliegan las entidades y a la vez las distintas áreas adentro de una entidad, y que precisa las condiciones laborales en el que el colaborador es partícipe y a la vez, influye en el comportamiento del colaborador (Chiavenato, 2017). Por otro lado, Werther y Davis (2008) indican que el desempeño laboral se encuentra agrupado y el resultado de las tareas de un área de trabajo, las cuales están ligados a los caracteres reales que benefician el compromiso.

La importancia de la evaluación del desempeño es que proporciona las medidas cuantitativas y cualitativas necesarias para un entorno de trabajo orientado a la producción. Las evaluaciones de los empleados son críticas para determinar si las habilidades de un empleado son apropiadas para el trabajo que está realizando (Parra, 2021; Tenorio-Carranza et al., 2020).

Del mismo modo, la importancia de mejorar el clima laboral a través de iniciativas y acciones de la empresa, es decir, la implementación de políticas y prácticas apropiadas de recursos humanos, aumenta la eficacia y la eficiencia de la organización. Las encuestas de clima son herramientas

efectivas para analizar las necesidades y expectativas de los empleados, brindando a las personas más oportunidades para que su trabajo valga la pena y permitiendo que las organizaciones sean proactivas y utilicen sus hallazgos en la toma de decisiones (Marrero et al., 2021). Altez y Arias (2021), alude que es fundamental para que las entidades mejoren su ambiente laboral, debido a que esto es generado desde los conocimientos compartidos por los colaboradores del clima del trabajo; así como Vega et al. (2018), refieren que el cálculo y adecuada administración del clima organizacional dentro de una entidad ayudara a incrementar la utilidad de los trabajadores, debido a que podría figurar que estos se aprecien reconocidos con la distribución de la entidad.

Diversos estudios han demostrado relación entre las variables, como Idrogo et al. (2023) encontró un coeficiente de Pearson de 0.869 entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una universidad pública. Dueñas-Sayaverde (2018) evidencia mediante la prueba chi cuadrado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En el Centro de Asesoría, Consultoría, Investigación y Desarrollo Profesional – Sociedad Anima Cerrada, en adelante CACIDEP S.A.C., se observa tensión en los ambientes de trabajo, mismos que son producidos por el estrés de los

trabajadores, deficiencias de dirección por las jefaturas, conflictos entre trabajadores, también se suma la ausencia de cooperación y trabajo en equipo; por otra parte, se diagnosticó un bajo desempeño laboral, producidos por diversos factores como la insatisfacción de sus labores o con los líderes de equipo, así como deficiente productividad en las tareas encomendadas, y el incumplimiento de objetivos a nivel de la empresa, lo que lo convierte en una empresa vulnerable ante la competitividad.

Ante lo expresado previamente se puede pronosticar que, de persistir el problema, el rendimiento de la organización se verá afectado, así como la imagen de la institución y la generación de beneficios económicos a favor de la misma. Por tal sentido, la investigación ayudará a la empresa a plantear mejoras internas.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se realizó en la empresa CACIDEP S.A.C. ubicada en el distrito y provincia de Chota, departamento de Cajamarca, República del Perú. Geográficamente, se sitúa en los paralelos 6°33'41.3" latitud sur y 78°39'01.4" longitud oeste del meridiano de Greenwich y a 2,388 m.s.n.m; la precipitación es de 75.6 mm; la temperatura al año varía de 7 °C a 22 °C y rara vez baja a menos de 4 °C o sube a más de 24 °C (Servicio Nacional de Meteorología e Hidrografía del Perú [SENAMHI], 2023).

La recolección de información se ha realizado en una sola fase, mediante la técnica de la encuesta, cuyos instrumentos fueron los cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores de la

empresa CACIDEP S.A.C. El cuestionario de clima organizacional estuvo estructurado en tres dimensiones (condiciones laborales, conducta del trabajador, estado de ánimo del trabajador) con un total de 12 ítems en escala de Likert; mientras que el cuestionario de desempeño laboral estuvo estructurado por tres dimensiones (calidad de trabajo, competencias profesionales y resultados organizacionales) con un global de 12 preguntas en escala de Likert. Dichos instrumentos de medición documental previamente pasaron por un proceso de validez y confiabilidad; donde la validez fue brindada por el juicio de tres expertos en el área temática, quienes evaluaron el contenido, criterio, constructo; con una opinión favorable para su aplicación; en cuanto a la confiabilidad esta se obtuvo con el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron un alfa de 0.893 para la variable clima organizacional y 0.884 para la variable desempeño laboral; por tanto, al ser valores muy cerca al 1, aseguran la fiabilidad y aplicación del instrumento a toda la muestra.

La investigación tuvo un abordaje correlacional, sustentado en lo indicado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), que las indagaciones de este tipo se concentran en relacionar dos o más variables, es por esto que la indagación buscó establecer la correlación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en la entidad antes descrita.

El diseño fue no experimental debido a que se basó en examinar el contexto y formar los resultados sin hacer ninguna variación de manera deliberada en las variables. Por ello, el estudio buscó examinar ambas variables y establecer el

coeficiente mediante la prueba de hipótesis (Supo y Zacarias, 2020).

La población y muestra de la investigación estuvo representada por todo el personal de la empresa que asciende a 14 trabajadores; seleccionadas mediante el muestreo por conveniencia debido a que la población es pequeña y para lograr mayor representatividad se consideró a total como muestra, denotado por $N=n$. Para el análisis de los datos se emplearon hojas de cálculo de Microsoft Excel y el software estadístico SPSS, donde se aplicó la estadística descriptiva para caracterizar ambas variables, además, también se empleó la estadística inferencial, la cual inicialmente se pudo comprobar que los datos no tienen una distribución normal mediante Kolmogórov Smirnov para

luego efectuar la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman con una significancia estadística del 5% y un nivel de confianza del 95%.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El 43% de los trabajadores de la empresa CACIDEP S.A.C. perciben un nivel de clima organizacional regular, mientras que el 36% perciben un nivel alto y 21% perciben un nivel bajo; por lo que se puede mencionar que el resultado de la variable es regular, caracterizado principalmente por la falta de comunicación entre los mandos, delegación de funciones y estado de ánimo de los colaboradores (Figura 1).

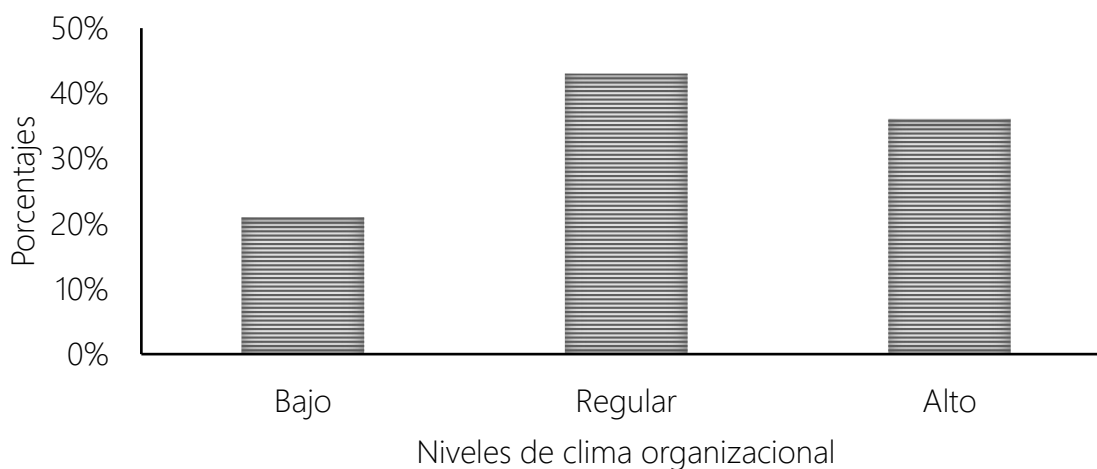


Figura 1. Nivel de clima organizacional percibido en trabajadores de CACIDEP S.A.C.

El 50% de trabajadores de la empresa CACIDEP S.A.C. perciben un nivel de desempeño laboral bajo, mientras que el 29% perciben un nivel alto y el 21% perciben un nivel regular; por lo que se puede mencionar que el resultado de la

variable dentro de la empresa es alto; caracterizado principalmente por ausencia de incentivos laborales, falta de reconocimiento y línea de desarrollo profesional (Figura 2).

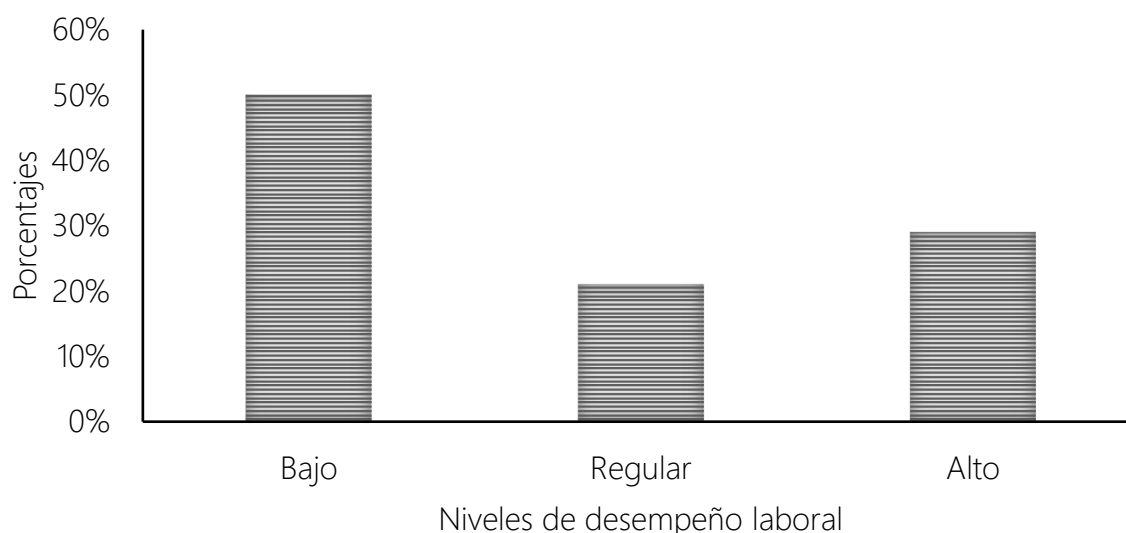


Figura 2. Nivel de desempeño laboral percibido en trabajadores de CACIDEP S.A.C.

Con una probabilidad de error de p-valor = 0.000 = 0% se acepta que la H1 es verdadera, por tanto, la el clima organizacional se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CACIDEP S.A.C., Chota 2021. Asimismo, existe una

fuerza de correlación fuerte, con un coeficiente Rho = 0.892 = 89.2% que indica que a mayor clima organización mayor será el desempeño laboral y si disminuya la variable 1 también lo hará la variable 2 (Tabla 1).

Tabla 1. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de CACIDEP S.A.C.

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	0.892**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	14	14
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.892**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	14	14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CONCLUSIONES

Basándose en los hallazgos derivados de la aplicación de la encuesta e interpretación de resultados, se

concluye que el clima organización está asociado con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CACIDEP S.A.C., demostrado mediante la

correlación Rho de Spearman donde el coeficiente fue de 0.892.

El nivel de clima organización percibido es regular en un 43%, mientras que el nivel de desempeño de los trabajadores es bajo en 50% en la empresa CACIDEP S.A.C.

REFERENCIAS

- Altez, E., & Arias, L. (2021). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral*. (Tesis licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Repositorio UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625954>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Dueñas-Sayaverde, I. (2018). Clima y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas –Chota: Climate and job satisfaction of the nursing staff of the Jose Soto Cadenillas Hospital – Chota. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 1(1), 42–48.
<https://doi.org/10.37518/2663-6360X2020v1n1p42>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Idrogo, F. del R., Delgado, Y., Rodríguez, L., Benavides, J. B., & Idrogo, M. (2023). Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo en una universidad pública en Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 6(1), 62–67.
<https://doi.org/10.37518/2663-6360X2023v6n1p62>
- Marrero, Y., Souto, L., & Marrero, Y. (2021). *Importancia del clima organizacional y sus dimensiones: motivación, satisfacción laboral, estimulación, liderazgo y comunicación*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>
- Parra, A. (2021). *Importancia de la evaluación de desempeño de empleados*. QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno/>
- Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú. (2023). *Estación Climatológica Principal – Huambos*.
<https://www.senamhi.gob.pe/load/file/03601SENA-124.pdf>
- Supo, J. A., & Zacarias, H. R. (2020). *Metodología de la Investigación Científica* (Tercera ed.). BIOESTADISTICO E.I.R.L.
- Tenorio-Carranza, J. R., Bustamante-López, L. G., & Gonzales-Abanto, A. (2020). Factores individuales e institucionales que determinan el desempeño laboral: Individual and institutional factors that determine job performance. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 3(2), 147–152.
<https://doi.org/10.37518/2663-6360X2020v3n2p147>
- Vega, J., Rodríguez, E., & Montoya, A. (2018). *Metodología de evaluación del clima organizacional a través*

Requejo, Rimarachin, Benavides, Gálvez y Tarrillo (2023). Clima organizacional...

*de un modelo de regresión
logística.* CIFE.

Werther, W., & Davis, K. (2008).
*Administración de Personal y
Recursos Humanos* (Sexta ed.).
Mexico: McGraw-Hill.

Recibido: 10-11-2023 Aceptado: 10-12-2023 Publicado:31-12-2023