


CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF PUBLIC INSTITUTIONS

 Cynthia Jackeline Pinedo Dávila^{1a}

 José Manuel Delgado Bardales^{2b}



Fecha de recepción: 13 de noviembre 2020

Fecha de aprobación: 4 de diciembre 2020

DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1486>

Resumen

La investigación tuvo por objetivo, conocer el clima organizacional y su influencia en los colaboradores de las instituciones públicas y proponer mejoras al respecto. Las principales variables estudiadas son el clima organizacional que tiene que ver con el ambiente interno de las instituciones y como esta influye en el desempeño de las mismas. La investigación es aplicada, de diseño descriptivo y cualitativo; como muestra fueron 9 artículos científicos de revistas indexadas. Como resultados se tuvo que el 90% de las investigaciones concuerdan que existe correlación directa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de las instituciones públicas. Sólo el 10% de las investigaciones, mencionan que no siempre se tiene una asociación positiva entre las variables de estudio, debido a que muchas veces hay otros factores extrínsecos que influyen en la organización. Concluye que es necesario tener en cuenta los salarios o sobre carga de trabajo que tengan los colaboradores que influyen en su estado psicológico y de salud conocido como síndrome de burnout, que estresa a los trabajadores e influye en su desempeño, por ello, las políticas internas de la organización deben tener en cuenta las condiciones que le brindan al recurso humano para ser competitivos y genera un desarrollo de las instituciones.

Palabras clave: *Clima organizacional, desempeño, productividad, competitividad, cultura, incentivos.*

Abstract

The objective of the research was to know the organizational climate and its influence on the collaborators of public institutions and to propose improvements in this regard. The main variables studied are the organizational climate that has to do with the internal environment of the institutions and how it influences their performance. The research is applied, descriptive and qualitative design; as a sample were 9 scientific articles from indexed journals. As a result, it was found that 90% of the investigations agree that there is a direct and positive correlation between the organizational climate and the performance of employees of public institutions. Only 10% of the investigations mention that there is not always a positive association between the study variables, because many times there are other extrinsic factors that influence the organization. It concludes that it is necessary to take into account the salaries or workload that employees have, which influence their psychological and health status known as burnout syndrome, which strains workers and influences their performance, therefore,

¹ Universidad César Vallejo

² Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto

^a Magíster en Gestión Pública, cjpd23@gmail.com

^b Doctor en Gestión Universitaria, manueldelgado1506@hotmail.com

internal policies The organization must take into account the conditions that provide human resources to be competitive and generates a development of institutions.

Keywords: *Organizational climate, performance, productivity, competitiveness, culture, incentives*

1. Introducción

Según el informe mundial, las instituciones gubernamentales, han puesto mayor atención al desempeño de las instituciones públicas, analizando sus fortalezas y debilidades, con políticas fuertes e implementación de sistemas institucionales para su desarrollo interno como el clima organizacional (Naciones Unidas, 2021). A su vez, las instituciones públicas, son la clave para el desarrollo de las instituciones en América Latina, y deben trabajar en mejorar la confianza en las mismas ya que el 80% de la población no confía en ellas (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018). A partir de ello, las instituciones han elaborado estrategias para mejorar el clima organizacional, para mejorar las competencias, habilidades de los colaboradores, con el fin de alcanzar las metas. Sin embargo, este proceso ha sido deficiente, ya que el desempeño no es el ideal, observando bajos cumplimiento de metas y ejecución presupuestal, haciendo que los países como los de América Latina sigan en el sub desarrollo.

De acuerdo a la cámara de comercio de Lima, las instituciones públicas un 80% de desempeño deficiente; dentro de ellas, el congreso tiene resultados bajos, seguido por el ministerio de salud y educación. Entre las instituciones con mayor desempeño fue el ministerio de agricultura, el Banco central de reserva y el Ministerio de Economía y Finanzas (Perú 21, 2017). Estos resultados se dan debido al deficiente clima organizacional que experimentan los colaboradores; no cuentan con los materiales ni herramientas necesarias para poder cumplir las metas y ser productivos; haciendo que la población observe el bajo rendimiento de las instituciones; incluso, generando desconfianza en las mismas.

El gobierno regional de San Martín, cuenta desde el 2016, con un plan de evaluación del clima organizacional del Gobierno regional de San Martín, donde tiene en cuenta la situación de los colaboradores, para proporcionar mejoras de retroalimentación en la parte interna de las instituciones que pertenecen al gobierno regional, concernientes a cambios planificados en conductas de los colaboradores, su estructura de organización que inciden en el desenvolvimiento de la gestión (GORESAM, 2016). A pesar de ello, sigue existiendo bajo rendimiento e improductividad en la mayoría de instituciones gubernamentales, debido a la escasa motivación, poco reconocimiento de los profesionales técnicos y el acceso a pocos medios para realizar su trabajo a cabalidad. Incluso se puede observar que no llegan al 100% de su ejecución presupuestal y proyectos mal ejecutados.

Debido a lo mencionado, se plantea el siguiente problema de investigación:
¿Cómo es el clima organizacional en el desempeño de las instituciones públicas?
Así mismo, se plantea el objetivo de la investigación de la siguiente manera:

Conocer y proponer mejoras en el clima organizacional y su influencia en el desempeño de las instituciones públicas.

Como propósito, la investigación se quiere conocer como es el comportamiento del clima organizacional, sus características y elementos que influyen en el desempeño de los trabajadores; con ello proponer mejoras en el desarrollo de las instituciones públicas.

Dentro de las justificaciones podemos encontrar lo siguiente:

La investigación es conveniente porque, porque ayudará mediante las conclusiones a dar herramientas a los tomadores de decisiones en las instituciones públicas a mejorar el clima organizacional, que tendrá un efecto directo en el rendimiento de los colaboradores y por ende una mayor competitividad de las mismas en la región.

Socialmente, la investigación beneficiará a los colaboradores de las instituciones, ya que tendrán mayores herramientas y condiciones para desarrollar sus labores diarias, generando un mayor rendimiento. A su vez, las instituciones tendrán mejores resultados, generando un impacto de desarrollo social en los habitantes de la región.

Teóricamente, será de gran utilidad la investigación, mediante las teorías enfocadas a las variables de clima organizacional y desempeño, que serán de referencia para otra investigación.

Incluso, la investigación tiene justificación práctica, ya que se busca con las conclusiones, solucionar el bajo desempeño en las instituciones públicas debido al deficiente clima organizacional, que se mejora con la aplicación de políticas por las autoridades competentes.

También, metodológicamente, la investigación será importante por la metodología descriptiva utilizada en la investigación, la forma de recolección de datos mediante las revisiones sistemáticas. Que serán utilizadas en investigaciones posteriores.

Así mismo, en el marco teórico se consideran los antecedentes como: Noboa, Barrera, y Torres (2018), en su artículo científico, *relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa del sector construcción*, Universidad tecnológica Ecotec, Ecuador. La investigación fue de tipo básica, no experimental y de diseño correlacional. Como muestra tuvo a 250 trabajadores; usó la encuesta como técnica y el instrumento el cuestionario, concluyendo que existe una asociación directa y positiva entre el clima laboral y la satisfacción de ellos colaboradores. Así mismo, se encontraron algunos accidentes laborales que generan inestabilidad, desganado debido a la impuntualidad de ellos pagos (p. 15).

De la misma forma, Urbano (2018), en su investigación, *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración local del agua Huaraz*, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. La investigación fue no experimental y de diseño descriptivo correlacional; la muestra estuvo considerada por 13 colaboradores, usando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, concluyendo que, hubo asociación positiva de 0.05 entre las variables. Así mismo, hubo un buen ambiente laboral en los colaboradores y un buen desempeño, haciendo que haya indicadores positivos entre el clima organizacional y el desempeño laboral (p. 14).

También, Gamonal (2016), en su investigación *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*, tipo de investigación no experimental y de diseño descriptivo correlacional; como muestra tuvo a 36 colaboradores, utilizando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyendo que hubo resultados negativos respecto al desempeño, debido a que a los cambios inesperados de personal, haciendo que haya mal clima laboral, con baja motivación (p. 36)

Así mismo, se tienen las teorías respecto a el **clima organizacional**, definido por diferentes autores que ha venido evolucionando a través de los años, esta variable se ha estudiado en la administración de las instituciones, que estudia todo lo que rodea al colaborador, conocido como clima, y depende de ello se dan resultados positivos o negativos en las instituciones (Arano, 2016, p. 1).

Así mismo, Taylor indica que el liderazgo de los gerentes ayuda a generar espacios y condiciones al interior de la institución para que los colaboradores se desenvuelvan de manera eficiente, generando motivación y mayor desempeño (Arano, 2016, p. 10).

En ese sentido, el clima organizacional, es concebido como un elemento multidisciplinario que comparten los colaboradores dentro de la organización. Su objetivo es estudiar el comportamiento individual de los colaboradores, sus exigencias, destacando otros elementos como innovación, confianza, cohesión, presión, apoyo, equidad que actúan de manera articulada (Quiñones, Pérez, Campos y Cuéllar, 2015, p. 11).

También, Yee y Ananthalkshmi, (2017), lo define como la característica que define a la empresa u organización, donde existen medidas que se desarrollan de acuerdo a las circunstancias como autosuficiencia, equidad, cultura y otros elementos que difieren en el comportamiento de los individuos (p. 3). Por ello, se la identifica con el área de trabajo que de acuerdo a las condiciones físicas o intangibles influyen en el rendimiento de los mismos.

Variable desempeño laboral

Así mismo, el desempeño laboral según Chiavenato (2017), indica que es un juicio sistemático donde el colaborador demuestra sus habilidades y se desenvuelve en la institución, ya sea de manera individual o en grupo, ayudando a generar valor en la institución, con mecanismos adecuados, para medir los resultados mediante avances e indicadores precisos y claves (p. 201).

El desempeño está influenciado por cientos de factores dentro de la institución, tanto internos como externos, destacando actitudes en su entusiasmo o no en las actividades realizadas. Así mismo, Mahadevan & Hsiang (2019) hace referencia que mejorar la actitud de un empleado es relativamente una acción y una tarea específica. Además, los pasos para mejorar el conocimiento de cada uno se toman en cuenta con el propósito de garantizar un estándar en la calidad de trabajo (p. 8). Dentro de ello Al-Omar & Okasheh, (2017) indica que, para comprender abiertamente el desempeño laboral, es importante reconocer el rendimiento y eficiencia que puede mostrar un trabajador según la situación que se encuentre, el mismo que a largo plazo puede sumarse al éxito de la organización o negocio que se conduce (p. 155).

El desempeño es medido a través de los resultados positivos que genere en la entidad, es aquí donde se toma en cuenta todas las acciones según la habilidad y conocimiento que puede presentar el empleado en un determinado tiempo

2. Material y Métodos

La investigación fue aplicada, respaldada por teorías e investigaciones de diferentes autores. A su vez, la metodología es no experimental, descriptiva, con análisis de revisiones sistemáticas. El enfoque fue cualitativo. La muestra estuvo conformada por 9 investigaciones de artículos científicos de revistas indexadas, de manera nacional e internacional. Como técnica se usó el análisis bibliográfico y como instrumento se utilizó la guía de revisión bibliográfica.

Respecto a los materiales utilizados fue laptop, cuadros bibliográficos y los principales elementos de las investigaciones en las tablas respectivas. El método utilizado es el hipotético deductivo, que partiendo de hechos generales de las investigaciones, para llegar a conclusiones particulares y específicas de acuerdo al tema de investigación aplicable a distintas realidades.

Los datos fueron recolectados mediante las guías de análisis correspondientes, de diferentes investigaciones nacionales e internacionales, referente a las variables de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. Los artículos científicos utilizados, fueron empelados, teniendo en cuenta el acceso de los mismos de manera completa, colocando los datos principales, la metodología, resultados y principales conclusiones. Los mismos fueron considerados los artículos de los últimos cinco años, con contenido original

Después de ello, se analizó la información de los artículos presentados en las tablas respectivas, analizando los resultados de cada una de las investigaciones. Luego se procedió a la discusión de resultados con las conclusiones de cada investigación empleada, analizando las discrepancias y similitudes encontradas en cada una de ellas, siendo principal insumo para llegar a conclusiones finales y comparando el objetivo de estudio.

Referente a la ética de investigación, se estuvo en cuenta las citas correspondientes de los autores utilizados en la investigación.

3. Resultados

Los resultados están referidos a los diferentes autores de las investigaciones mediante artículos científicos nacionales e internacionales, colocados en las tablas respectivas:

Tabla 01:*Datos de publicación de autor 01.*

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen y Número
Montoya, P., Bejió, N., Bermúdez, N., y otros	2017	Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena.	http://dx.doi.org/10.4067/S07182449201700010_007 Chile	Revista Ciencia y trabajo Vol.19 no.58 Santiago abr. 2017

CUERPO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptiva-correlacional	166 funcionarios	Cuestionarios	Consentimiento informado.	Un 80% de docentes y 72,2% de administrativos de la institución, mencionaron tener un buen clima organizacional. Relacionados con las dimensiones favorables de buen ambiente físico laboral y una menor carga en el trabajo. A su vez, las variables de satisfacción y clima organizacional, reportaron una correlación positiva entre ellas.	El clima organizacional, es una variable importante dentro de las organizaciones, se relaciona mucho con las condiciones de trabajo, tangibles e intangibles (carga laboral y ambiente físico). Así mismo, se asocia positivamente con la satisfacción laboral y el rendimiento en la institución.

Fuente: Elaboración propia**Tabla 02***Datos de publicación de autor 02.*

2. Autor.	Año	Título	Ubicación de la revista	Volumen y número.
Solís, Z., Zamudio, L., Matsumura, J., y otros.	2015	Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital III-2, Lima, Perú.	http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n4/a06v16n4.pdf Perú	Revista horiz. Med. vol.16 no.4 Lima o ct. /dic. 2016

CUERPO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Cuantitativo, de corte transversal - correlacional	43 profesionales	Cuestionario	Consentimiento informado.	El clima organizacional tuvo una escala medio de 81% y una escala lata en 18% y el síndrome de burnout fue de 86%: A su vez tuvo una correlación de 0.11	Concluye que el clima organizacional no tiene una relación directa con el síndrome de burnout. Ya que el clima organizacional, depende de la estructura de la institución y las estrategias que tenga que ver con los factores intrínsecos y extrínsecos de la misma institución; más no de forma personas de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 03*Dataos de publicación de autor 03.*

3. Autor	Año	Título	Ubicación de la revista	Volumen y número
Sotelo, J., y Figueroa, E.	2017	El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.	http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf México	Revista Iberoam. Investig. Desarro. Educ vol.8 no.15 Guadal ajara jul. /dic. 2017

CUERPO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptiva - Correlacional	52 colaboradores	Cuestionarios	Consentimiento informado y citas	Los resultados muestran la correlación positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio. Por ello; las políticas internas de las instituciones deben ir dirigidas a mejorar el clima organizacional en la parte interna y externa, generando competitividad y desarrollo de las mismas.	A modo de conclusiones, existe asociación directa entre el clima organizacional y los servicios de calidad que la institución ofrece a los usuarios. Si los colaboradores tienen las condiciones de trabajo para desarrollar los procesos necesarios de producción.

Fuente: Elaboración propia.**Tabla 04***Datos de publicación de autor 04*

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Segredo, A., García, A., López, P., y otros.	2016	Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública.	https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256 México	Revista horizonte sanitario Vol.16 , Num.I (2017)

CONTENIDO

Tipo de investigación	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptiva	Documentos de análisis	Guía de análisis	Código de ética	Los resultados mostraron que la comunicación influye en el clima organizacional; siendo las dimensiones estímulo, cultura organizacional y estilos de comunicación que influyen en el interior de la organización.	Como conclusión tenemos que el clima organizacional, aporta a la gestión del cambio de la institución con enfoque sistémico y dirigido a generar valor; donde la comunicación influye en el clima organizacional, con buenos relaciones interpersonales, ayudando a la productividad y competitividad e imagen institucional.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 05*Datos de publicación de autor 05*

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Matute, J.	2016	Clima organizacional y su incidencia en el desempeño organizacional.	https://www.researchgate.net/publication/302926726	Revista with, pp. 7,110 Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

CUERPO

Metodología	Población y Muestra	Técnica e instrumentos	Ética	Resultados	Conclusión
Investigación descriptiva.	Revisión documentaria	Guía de análisis de datos	Código de ética de la institución	Se tuvo resultados positivos respecto al clima organizacional y sus componentes, para lograr el desempeño de los colaboradores, cumpliendo con los objetivos y metas de la institución.	El comportamiento de los integrantes de la organización, como las interrelaciones; sumándose la estructura de la organización. Para ello, las políticas de la institución deben ir dirigidas a mejorar la medición del clima, ya que tiene impacto directo en la competitividad del mismo.

Fuente: Elaboración propia**Tabla 06***Datos de publicación de autor 06*

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Iglesias, A., y Torres, J.	2018	Un acercamiento al clima organizacional	http://dx.doi.org/10.19052/ed.3513 Cuba	Revista Cubana de Enfermería InfoMED Volumen 34, Número 1

CUERPO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptiva	Muestra seleccionada al azahar.	Análisis documental	Código de ética de la institución	Como resultados tenemos que el clima organizacional influye directamente en la organización; donde, los actores principales son los integrantes de la institución. Como resultados positivos tenemos los logros, afiliaciones, mayor productividad, baja rotación e innovación para la institución.	Concluye que el clima organizacional influye en el mejoramiento de la calidad de servicios que brindan las instituciones de manera positiva. Por ende, debe ser tomada en cuenta como principal prioridad, donde los recursos humanos deben tener una adecuada articulación, participación, condiciones y herramientas necesarias para el cumplimiento de metas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 07*Datos de publicación de autor 07*

7. Autor	Año	Nombre	Ubicación de revista	Volumen y número	
Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., y otros	2019	Clima organizacional y satisfacción del usuario entreno en los servicios de hospitalización del instituto nacional de salud del niño, 2017.	http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745 Perú	Revista An. Fac. med. vol.80 no.2	
CUERPO					
Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Observacional, transversal.	125 trabajadores	Cuestionario	Consentimiento informado	Como resultados de clima organizacional se tuvo un resultado mejorable de 73,3% y 64% de satisfacción alta. Sin embargo, no todas las dimensiones fueron buenas, ya que sólo la comunicación y estructura de la organización tuvieron resultados favorables; respecto a las remuneraciones tuvieron un bajo calificativo.	En conclusión, el clima organizacional en sus dimensiones de comunicación, estructura y sueldos, influyen en la satisfacción; sin embargo, no todas las dimensiones pueden ser positivas, ya que depende de las políticas internas de la organización para obtener resultados positivos.

Fuente: Elaboración propia**Tabla 08***Datos de publicación de autor 08*

8. Autor	Año	Título	Ubicación de revista	Volumen y número	
Varas, D., Huamaní, R., Alza, S.	2019	Clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública.	https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/85 España.	Revista Da Vinci Science Revista Científica. Vol. 2. Núm. 1	
DESARROLLO					
Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptivo - correlacional	8 trabajadores	Cuestionario	Consentimiento informado	Como resultados se obtuvo un mal clima organizacional de 62%, con un desempeño de	Como conclusión se tiene que hay una fuerte influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral.

50%. Con una correlación alta de 0.738.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 09

Datos de publicación del autor 09

9. Autor	Año	Título	Ubicación de revista	Volumen y número
Zambrano, J., y Ramón, M., y Espinoza, E.	2017	Sobre el clima organizacional en docentes de la Universidad técnica de Machala.	http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus22217.pdf Ecuador	Revista Sociedad vol.9 no.2 Cien fuegos. Universidad Técnica de Machala

CUERPO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptivo	175 docentes	Cuestionario	Consentimiento informado	Como resultados se pudo encontrar que las dimensiones del clima organizacional como liderazgo, motivación, reciprocidad y participación que influyen en el éxito y desempeño de la organización.	Dentro de las conclusiones, resalta que el comportamiento de los colaboradores influye en el rendimiento de la institución. El clima organizacional tiene que ver con la satisfacción laboral que tengan los docentes, éxito académico, la motivación, liderazgo, comunicación y las relaciones con los demás colaboradores y demás actores como padres, docentes y administrativos.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados de las investigaciones, se presentaron los principales resultados de cada una que se analizaron en la siguiente forma:

En este sentido, Montoya, Beijó y Bermúdez et al. (2017), tiene como resultados que hubo un porcentaje de docentes y administrativos que existe un buen clima organizacional, donde se tienen influencia del ambiente físico y menor carga laboral, donde se asocian significativamente con el desempeño. También, Solís, Zamudio, Matzumura, et al. (2015), tiene como resultados, donde el clima organizacional tuvo un resultado medio en 81% y la variable de síndrome de burnout, tuvo una escala alta de 86%, y una correlación alta y positiva de 0.11.

Por su parte, Sotelo y Figueroa (2017), indica que la calidad del servicio está definida por el clima organizacional en la parte interna; por ende, las políticas son importantes para atender las fuerzas internas y externas que influyen para que se desarrolle la institución. Segredo, García y López (2016), muestran en sus resultados, que la comunicación es indispensable en el clima organizacional de la institucional; así mismo, las dimensiones influyen significativamente en el desenvolvimiento de los colaboradores; las dimensiones son la cultura y las formas de comunicación entre áreas y jefes.

Así mismo, Matute (2016), indica los resultados positivos entre el ambiente interno como parte física y condiciones que influyen en el desempeño de los colaboradores, ayudando en llegar a los objetivos requeridos por la organización. Incluso, Iglesias y Torres (2018), en sus resultados también muestra que los actores principales de la organización son los colaboradores y jefes, donde los segundos deben encargarse de generar un buen ambiente laboral para tener un buen clima organizacional, donde destacan los logros, baja rotación, innovación creciente y una buena productividad.

Por su lado, Fernández, Revilla, Kolevic, et al. (2019), indican que el clima organizacional tuvo un resultado alto en 73% y 64% en satisfacción laboral; Sin embargo, las dimensiones del clima como comunicación y estructura de la misma, tuvieron una relación positiva con el desempeño; respecto a las remuneraciones tuvo resultados bajos. Varas, Huamaní y Alza (2019), se tuvo resultados siguientes; el clima organizacional tuvo un 62% y un desempeño de 50% y una correlación alta de 0.738, y un alto grado de significancia positiva entre las variables. Por último, Zambrano, Ramón y Espinoza (2017), el liderazgo, la motivación, reciprocidad entre miembros del grupo y la participación de los mismos que forman parte del clima organizacional y repercuten en el desempeño de la misma.

En sí, la mayoría de resultados de todas las investigaciones presentadas, el clima organizacional tiene una relación alta y positiva con el desempeño de las organizaciones. Dentro de las dimensiones encontramos, la cultura de los miembros, la comunicación horizontal, los incentivos y la colaboración interna, influyen en el desempeño de las organizaciones y en el desarrollo de las mismas.

4. Discusión

Después del análisis de los principales resultados de las 9 investigaciones de 9 artículos científicos de revistas indexadas; las mismas que tuvieron una metodología descriptiva, tuvieron conclusiones respectivas, y sus respectivas discusiones de la siguiente manera:

Así mismo, en los resultados se tiene que el 90% de las investigaciones concuerdan que existe correlación directa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. El 10% de las investigaciones, mencionan que no siempre se tiene positiva entre las variables de clima organizacional con el desempeño, debido a que muchas veces hay otros factores extrínsecos que influyen en la organización.

En ese sentido, Montoya, Beijón, Bermúdez et al., concuerdan con el 10% de resultados, en que las condiciones de trabajo, la carga de labores y el ambiente donde interactúan los colaboradores, forman

parte del clima laboral y las mismas influyen en la satisfacción laboral y hay correlación entre las variables.

Sin embargo, Solís, Zamudio y Matzumuro, concuerdan con el 60% de autores en que no siempre existe asociación directa entre el clima organizacional y las condiciones físicas y psicológicas que describen como un síndrome de burnout de los trabajadores, debido a que existen otros factores que influyen en el desempeño como la estructura de la organización y como se enfrenta los factores extrínsecos.

Por su parte, Sotelo y Figueroa, concuerdan que sí existe relación directa entre las condiciones internas de la organización y la calidad de servicios que ofrecen; por ello, debe haber una mayor atención en la motivación de los colaboradores con buenas condiciones para desarrollar sus funciones, ya que son los que están en contacto con el usuario y los que trabajan en los procesos de producción.

Por su lado, Segredo, García, López et al., concuerdan con el 90% en que el clima organizacional es una herramienta principal en la organización, ya que genera valor en la cadena; por ende, las dimensiones del clima como la comunicación, las relaciones interpersonales influyen en que los colaboradores tengan mejores resultados en la institución.

Así mismo, Matute, concuerda que la forma de comportamiento de ellos colaboradores, las interrelaciones, la estructura organizacional, influyen en el compromiso de los mismos para cumplir los objetivos.

También, Iglesias y Torres, concuerdan que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicios brindados; y es una herramienta principal para que los recursos humanos tengan mejores condiciones, mayor articulación, participación y herramientas para cumplir con las tareas encomendadas, que denotan rendimiento en general.

Además, Fernández, Revilla, Kolevic, et al., también coinciden que el clima organizacional, tiene que ver con las dimensiones de comunicación, estructura y los sueldos a los colaboradores que influyen en su estado de ánimo y ser más productivos con un mayor rendimiento.

Así mismo, Varas, Huamaní y Alza, concuerda que efectivamente el clima organizacional influye directamente en el desempeño. Por último, Zambrano, Ramón y Espinoza, coinciden también que, el comportamiento de los colaboradores y de cómo se sientan en la institución, influye en su desempeño laboral; el mismo debe ir acompañado de motivación con incentivos, liderazgo y buena comunicación interna para tener un buen clima organizacional.

5. Conclusiones

Después de la discusión de resultados en las investigaciones presentadas, ayudaron a conocer las características del clima organizacional y su influencia en el desempeño organizacional, con los diferentes resultados y conclusiones de los artículos científicos descriptivos correlacionales y analíticos, llegando a las conclusiones finales como:

Se afirma que los autores enfatizan en que el clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral. Pues la primera variable interviene la comunicación. Buenas relaciones, ambientes físicos con las condiciones necesarias para poder trabajar, liderazgo, buenos salarios, motivaciones de crecimiento profesional, que hacen del clima positivo y armónico, haciendo que haya cumplimiento de metas y desarrollo de la misma. Incluso, se deben implementar mecanismo de medición para saber dónde existen los cuellos de botellas y mejorar. Con ello podemos decir que el objetivo presentado de conocer como es el clima organizacional y los elementos que influyen en el desempeño de los trabajadores de las instituciones públicas, ya que todos los autores concuerdan y mencionan las características que se desea conocer en las variables.

A su vez, es necesario tener en cuenta los salarios o sobre carga de trabajo que tengan los colaboradores que influyen en su estado psicológico y de salud conocido como síndrome de burnout, que estresa a los trabajadores e influye en su desempeño, por ello, las políticas internas de la organización deben tener en cuenta las condiciones que le brindan al recurso humano para ser competitivos y genera un desarrollo de las instituciones.

6. Referencias

- Al-Omar, k., & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan [La influencia del entorno laboral en el desempeño laboral: un estudio de caso de Empresa de ingeniería en Jordania]. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550. Obtenido de https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf
- Arano, R. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de la escuela de la administración*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Banco de Desarrollo de América Latina (09 de abril de 2018). *La confianza en instituciones públicas, clave para el crecimiento de América Latina*. Recuperado de: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/04/la-confianza-en-instituciones-publicas-clave-para-el-crecimiento-de-america-latina/>
- Chiavenato, I. (2017). *Fundamentos de la gestión: planificación, organización, dirección y control para aumentar la competitividad y la sostenibilidad*. DF México: McGraw-Hill Companies.
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., y otros (2017) Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Revista An. Fac. med.* vol.80 no.2. Perú: Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Gamonal, D. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*. (Tesis de maestría). Rioja: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gobierno Regional de San Martín (2016). "Plan de evaluación del clima organizacional del gobierno regional " de San Martín". Gestión de personas. Recuperado de: <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=79482n>
- Iglesias, Torres (2018) Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería InfoMED Volumen 34*, Número 1, Cuba. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3513>
- Mahadevan, A., & Hsiang, M. (2019). Impact of Training Methods on Employee Performance in a Direct Selling Organization, Malaysia [Impacto de los métodos de capacitación en el desempeño de los empleados en una organización de venta directa, Malasia]. *IOSR Journal of Business and Management*, 21(10), 07-14. Obtenido de <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol21-issue10/Series-1/B2110010714.pdf>

- Matute (2016) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral. *Revista with*, v. 2(3), pp. 7,110. Universidad Católica de Santiago de Guayaqui. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/302926726>
- Montoya, Beïio, Bermúdez, et al. (2017) Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia y trabajo*. vol.19 no.58 Santia. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S071824492017000100007>
- Naciones Unidas (2019). *Informe Mundial sobre el Sector Público 2021*. [Informe en línea]. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector-Reports>
- Perú 21 (21 de noviembre del 2017). *Instituciones públicas con peor o mejor desempeño de acuerdo a los empresarios*. Lima. Recuperado de: <https://peru21.pe/economia/conoce-son-instituciones-publicas-peor-mejor-desempeno-acuerdo-empresarios-386276-noticia/?ref=p21r>
- Segredo, García, López, et al. (2016) Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Revista horizonte sanitario*. Vol.16, Num.1 (2017). México. Recuperado de: <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Solís, Zamudio, Matzumura, et al. (2015) Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Revista horiz. Med.* vol.16 no.4. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n4/a06v16n4.pdf>
- Sotelo, Figueroa (2017) El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoam. Investig. Desarro. Educ* vol.8 no.15, México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administración local de agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino de la Universidad Nacional Santiago*, 11(1), 167-180. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/328944947_Clima_organizacional_y_desempeno_laboral_de_los_trabajadores_de_la_Administracion_Local_de_Agua_Huaraz
- Varas, Huamaní, Alza (2019) Clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública. *Revista Da Vinci Science Revista Científica*. Vol. 2. Núm. 1, España. Recuperado de: <https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/85>
- Yee, L., & Ananthkshmi, M. (2017). A study on the impact of organisational climate on employee performance in a Malaysian Consltancy [Un estudio sobre el impacto del clima organizacional en el desempeño de los empleados en una Consolidación de Malasia]. *International Journal of Accounting & Business Management*, 5(4), 1-13. Obtenido de <http://www.ftms.edu.my/journals/pdf/IJABM/Apr2017/1-13.pdf>
- Zambrano, Ramón, Espinoza (2017) Estudio sobre el clima organizacional en docente de la universidad técnica de Machala. *Revista Sociedad*. vol.9 no.2. Universidad Técnica de Machala Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus22217.pdf>