

EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE REGISTRO CIVIL DEL MUNICIPIO JIMÉNEZ

Manuel Felipe Daza¹

Núcleo Barquisimeto UNESR | *manueldaza0905@gmail.com*

Fecha de recepción: **13 de noviembre 2025**

Fecha de aceptación: **7 de diciembre 2025**

RESUMEN

En esta investigación, inscrita en el paradigma cualitativo y orientada bajo un enfoque hermenéutico-interpretativo, me propuse comprender el significado que los trabajadores de la Unidad de Registro Civil del municipio Jiménez (estado Lara) atribuyen al clima organizacional y al desempeño laboral durante el año 2025. Desde mi rol como servidor público y acompañante técnico, utilicé entrevistas semiestructuradas, observación directa, diario de campo y análisis documental para interpretar las experiencias de registradores y asistentes en contextos institucionales complejos. El análisis que realicé me permitió construir una matriz comprensiva desde la cual emergieron categorías significativas: vocación que resiste, trabajo invisible, liderazgo distante, clima simbólico y desempeño ético. Estas categorías revelan cómo los actores resignifican su labor desde una ética del servicio y un compromiso público que trasciende las limitaciones estructurales. Concluyo que el desempeño laboral se sostiene por la vocación y la convicción ética, configurando formas de resistencia institucional.

Palabras clave: Clima organizacional; Desempeño laboral; Hermenéutica; Ética pública; Vocación de servicio.

1 Soy licenciado en Contaduría Pública, servidor público e investigador cualitativo con enfoque hermenéutico. Desde mi experiencia en el Registro Civil, valoro la voz de los trabajadores y la dignidad del servicio público. Mi propósito es interpretar vivencias para transformar la gestión institucional y fortalecer la ética del trabajo.

INTRODUCCIÓN

Al iniciar mi reflexión, he constatado que la gestión pública local enfrenta desafíos estructurales que inciden directamente en la calidad del servicio, la motivación del personal y la percepción ciudadana. En este contexto, decidí estudiar el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Registro Civil del municipio Jiménez, estado Lara, durante el año 2025, no solo como categorías técnicas, sino como dimensiones simbólicas que configuran la experiencia institucional.

Desde lo vivido, comprendí lo que señala Chiavenato (2009), cuando afirma que el clima organizacional representa “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización”, influyendo directamente en la conducta, la motivación y la productividad. Por ello, me pareció pertinente abordarlo desde una perspectiva que trascienda los indicadores cuantitativos y se adentre en la interpretación de las vivencias laborales.

Al profundizar en la experiencia, adopté un enfoque hermenéutico que privilegia la voz de los trabajadores como fuente legítima de conocimiento. Gadamer (1975) sostiene que “comprender es siempre interpretar”, y que toda interpretación está mediada por la historia, el lenguaje y la experiencia. Desde esta óptica, comprendí que el desempeño laboral no puede reducirse a métricas de productividad, sino que debe entenderse como una práctica situada, cargada de sentido ético, vocacional y comunitario.

Al observar estas dinámicas, reconocí que la Unidad de Registro Civil del municipio Jiménez constituye un espacio

institucional clave para el ejercicio de derechos fundamentales, como la identidad legal, el reconocimiento familiar y la organización social. Sin embargo, noté que su funcionamiento cotidiano está marcado por limitaciones materiales, sobrecarga de funciones y escasa participación en la toma de decisiones. Estas condiciones configuran un clima organizacional complejo, donde la vocación de servicio se enfrenta a la precariedad estructural.

En consecuencia, de lo vivido, confirmé lo que advierte Robbins (2004): “el desempeño laboral está influido por factores individuales, grupales y organizacionales, siendo el clima uno de los más determinantes”. En contextos públicos, he comprobado que el desempeño laboral no depende exclusivamente de incentivos económicos ni de estructuras jerárquicas; en muchos casos, se sostiene por valores éticos, solidaridad entre pares y sentido de pertenencia institucional.

Así descubrí, junto a la reflexión de Ricoeur (1990), que “la acción humana está orientada por la búsqueda de sentido”. Esto me llevó a interpretar que el trabajo público, más allá de su función técnica, es una forma de afirmación personal y colectiva. En esta investigación, me propuse comprender cómo los trabajadores del Registro Civil resignifican su desempeño en medio de condiciones adversas, construyendo formas de resistencia institucional que merecen ser visibilizadas.

De esta manera, elaboré una matriz comprensiva que articula momentos vivenciales, significados atribuidos y categorías emergentes. Esta matriz me permitió comprender la relación simbólica entre clima organizacional y desempeño laboral, no como causalidad estadística, sino como resonancia ética. Además, diseñé esquemas interpretativos que muestran

cómo el entorno institucional impacta la vivencia laboral, y cómo esta vivencia activa respuestas vocacionales que sostienen el servicio público.

Finalmente, en mi compromiso personal, inscribí esta investigación en la tarea de construir conocimiento situado, ético y transformador. Parto de la premisa de que la gestión pública debe ser comprendida desde la experiencia de quienes la sostienen, y que toda mejora institucional debe partir del reconocimiento de esas voces. Como afirma Van Manen (1990), “la investigación hermenéutica es una forma de dar voz a la experiencia vivida”. En ese sentido, esta tesis no solo busca interpretar, sino también dignificar el trabajo público, proponiendo estrategias que fortalezcan el clima organizacional y valoren el desempeño laboral como expresión de vocación, dignidad y servicio.

METODOLOGÍA

Al iniciar mi investigación, la inscribí en el paradigma cualitativo, bajo un enfoque hermenéutico-interpretativo orientado a comprender el sentido que los trabajadores del Registro Civil del municipio Jiménez, estado Lara, atribuyen a su experiencia laboral durante el año 2025. Desde esta perspectiva, no pretendí medir variables ni establecer relaciones causales, sino interpretar vivencias, significados y narrativas que emergieron del discurso de los participantes. Por consiguiente, abordé el clima organizacional y el desempeño laboral como construcciones simbólicas, éticas y emocionales que trascienden los indicadores técnicos (Gadamer, 2003; Ricoeur, 1990).

En mi recorrido investigativo, fundamenté el estudio en el método hermenéutico, que me permitió acceder a la dimensión

simbólica de los fenómenos humanos desde la perspectiva de los propios sujetos. De acuerdo con lo planteado por Gadamer (2003), comprendí que la interpretación es un proceso dialógico que se produce mediante la fusión de horizontes entre el intérprete y el otro. Asimismo, Ricoeur (1990) sostiene que toda interpretación está mediada por el lenguaje, la cultura y la historicidad, y que el sentido se construye desde la narrativa del sujeto. En consecuencia, asumí la interpretación como una experiencia ética y reflexiva que revela el sentido atribuido a las experiencias laborales en contextos institucionales complejos.

Al acercarme al campo, adopté una aproximación abierta, flexible y ética, utilizando entrevistas semiestructuradas, observación participante y diario de campo. En primer término, las entrevistas me permitieron explorar percepciones, emociones y narrativas sobre el ambiente laboral y las condiciones institucionales. Luego, la observación participante me facilitó registrar comportamientos, dinámicas relacionales y rutinas que evidencian el clima simbólico. Finalmente, el diario de campo funcionó como instrumento reflexivo para documentar tensiones, momentos significativos y resonancias éticas. En este marco, desarrollé el análisis en espiral interpretativa, identificando unidades de significado, construyendo categorías emergentes y elaborando una matriz comprensiva que articula momentos vivenciales, dimensiones simbólicas y sentidos atribuidos (Van Manen, 1990; Atkinson, 2015; Bleichmar, 2005).

En cuanto a la población, trabajé con dieciocho (18) trabajadores del Registro Civil del municipio Jiménez, quienes desempeñan funciones administrativas, técnicas y de atención ciudadana en condiciones institucionales complejas. Por otro lado, definí una muestra intencional y cualitativa integrada por seis (6) participantes: dos (2) registradores civiles (uno con

formación en Derecho y otro con título de Técnico Superior Universitario) y cuatro (4) asistentes registrales (dos con formación técnica y dos bachilleres). La selección la realicé con base en criterios de pertinencia institucional, trayectoria laboral, disposición al diálogo y riqueza narrativa. Finalmente, consolidé la muestra mediante el principio de saturación teórica (Flick, 2015), deteniendo la incorporación de nuevos participantes cuando los discursos comenzaron a reiterar significados sin aportar nuevas categorías emergentes.

HALLAZGOS

A partir del trabajo de campo que realicé mediante entrevistas semiestructuradas, observación participante y registros reflexivos, identifiqué momentos vivenciales que revelan cómo los trabajadores del Registro Civil del municipio Jiménez construyen sentido sobre su labor cotidiana. Estos momentos, lejos de ser anecdóticos, constituyen expresiones simbólicas del vínculo que los actores sociales establecen con la institución, el usuario y el Estado. Las voces que recogí evidencian gestos de compromiso, frustración, creatividad y dignificación, en medio de condiciones institucionales precarias que desafían su desempeño (Martínez, 2013; Betancourt, 2019).

En este contexto, del análisis narrativo emergieron unidades de significado que condensan experiencias compartidas y me permitieron acceder a los sentidos profundos atribuidos al clima organizacional y al desempeño laboral. Entre ellas destaqué: compromiso más allá del deber formal, falta de escucha institucional, creatividad ante la escasez, adaptación con sentido de responsabilidad, reconocimiento simbólico que dignifica el esfuerzo y actuar por convicción ética. Estas unidades, construidas desde la narrativa de los participantes,

me revelaron cómo el trabajo público se sostiene en prácticas éticas, afectivas y simbólicas que trascienden la lógica burocrática (Quintana, 2019).

A partir de la sistematización de estas unidades, agrupé los sentidos construidos en cinco categorías emergentes que articulan la experiencia laboral desde una perspectiva hermenéutica:

- » *Vocación que resiste*: El trabajo es vivido como un acto ético sostenido por convicción personal, más allá de las condiciones materiales adversas.
- » *Liderazgo distante*: Percibí una ausencia de participación real en los procesos de toma de decisiones institucionales, lo que genera desafección y desconfianza.
- » *Trabajo invisible*: Las acciones creativas que permiten sostener el servicio público no reciben reconocimiento formal, lo que invisibiliza el esfuerzo cotidiano.
- » *Clima simbólico*: Los vínculos afectivos, gestos de solidaridad y prácticas colaborativas otorgan sentido al ambiente laboral, más allá de lo estructural.
- » *Desempeño ético*: El ejercicio de la función pública se concibe como una responsabilidad moral, orientada al servicio ciudadano y a la dignidad profesional.

En síntesis, comprendí que estas categorías permiten interpretar cómo los trabajadores resignifican su labor en contextos institucionales precarios, construyendo una ética del servicio que se expresa en prácticas cotidianas de resistencia,

cuidado y compromiso. Esta interpretación hermenéutica me aportó una comprensión profunda del trabajo público desde la perspectiva de sus protagonistas, en coherencia con los planteamientos de Schwandt (2000) y Denzin y Lincoln (2018) sobre la construcción de sentido en investigación cualitativa.

Tabla 1.- Matriz comprensiva final de vivencias laborales.

Actor social	Fragmento significativo	Categoría emergente	Dimensión simbólica
Registrador Civil (Abogado)	“Lo hago por vocación, por compromiso con la gente.”	Vocación que resiste	Ética del cuidado
Registrador Civil (TSU)	“Sentimos que no somos escuchados.”	Liderazgo distante	Fractura comunicacional
Asistente Registral (TSU 1)	“Busco alternativas... lo importante es que la persona se lleve una respuesta.”	Trabajo invisible	Resolución simbólica
Asistente Registral (TSU 2)	“Aunque no siempre se valora... trato de brindar atención con respeto.”	Vocación que resiste	Servicio con dignidad
Asistente Registral (Bachiller 1)	“Ese gesto me hizo sentir que mi trabajo tiene valor.”	Clima simbólico	Validación emocional

Actor social	Fragmento significativo	Categoría emergente	Dimensión simbólica
Asistente Registral (Bachiller 2)	“Lo hago por convicción... detrás de cada documento hay una necesidad real.”	Desempeño ético	Responsabilidad moral

Nota. *Elaboración propia a partir del análisis hermenéutico de los discursos de los trabajadores del Registro Civil del municipio Jiménez, mediante entrevistas semiestructuradas, observación participante y diario de campo.*

INTERPRETACIONES VIVENCIALES

Los hallazgos que obtuve en esta investigación me permitieron comprender que el desempeño laboral en el Registro Civil del municipio Jiménez no se sostiene por incentivos materiales ni por estructuras organizativas sólidas, sino por una ética del compromiso profundamente arraigada en los trabajadores. Al analizar las categorías emergentes —vocación que resiste, liderazgo distante, trabajo invisible, clima simbólico y desempeño ético—, reconocí que el clima organizacional se configura como una experiencia simbólica, afectiva y moral, más que como un conjunto de condiciones técnicas.

Desde mi perspectiva hermenéutica, entendí que estas categorías no representan simples descripciones funcionales, sino expresiones del sentido que los sujetos atribuyen a su labor. Tal como plantea Quintana (2019), el trabajo público adquiere

valor en la interacción entre el sujeto y su contexto, y se expresa en prácticas que resisten la deshumanización institucional. En mi estudio, la categoría “vocación que resiste” me mostró cómo el compromiso ético se convierte en una forma de resistencia simbólica frente a la precariedad, coincidiendo con lo señalado por Betancourt (2019), quien destaca que la subjetividad en contextos vulnerables se manifiesta como fuerza ética.

Al interpretar las narrativas, observé que la percepción de “liderazgo distante” refleja una fractura comunicacional que afecta el clima organizacional, en línea con lo planteado por Robbins y Judge (2013), quienes advierten que la ausencia de participación y reconocimiento genera desafección institucional. La categoría “trabajo invisible” me permitió evidenciar que muchas acciones esenciales para el funcionamiento del servicio público no son formalmente reconocidas, lo que coincide con estudios sobre burocracia silenciosa y saberes situados (Denzin & Lincoln, 2018).

Por otro lado, el “clima simbólico” y el “desempeño ético” me revelaron que el sentido del trabajo se construye desde vínculos humanos, gestos de cuidado y convicción moral. Esta dimensión emocional y ética del desempeño laboral ha sido abordada por autores como Schwandt (2000), quien sostiene que la comprensión en investigación cualitativa implica reconocer la otredad como fuente legítima de conocimiento.

En síntesis, afirmo que los hallazgos de este estudio muestran que el clima organizacional en el Registro Civil no puede ser comprendido únicamente desde indicadores técnicos o estructuras formales, sino desde las vivencias de los trabajadores, quienes resignifican su labor como acto de dignidad y servicio. Esta interpretación hermenéutica me

permitió aportar una mirada profunda sobre el trabajo público en contextos de altas limitaciones estructurales, con implicaciones teóricas y prácticas para la gestión del talento humano en el sector público. Tal como lo plantea Freire (1997), confirmé que el trabajo adquiere sentido cuando se vincula con la conciencia ética, la autonomía y el compromiso con los otros, incluso en escenarios de limitación estructural.

COMPRESIONES FINALES

He comprendido que el clima organizacional en la Unidad de Registro Civil no puede ser entendido únicamente desde indicadores técnicos, sino como una experiencia vivida cargada de significados, emociones y relaciones simbólicas. En mi recorrido investigativo, observé cómo los trabajadores construyen sentido en medio de limitaciones estructurales, sosteniendo el servicio público desde la vocación.

Reconocí que el desempeño laboral se manifiesta como una práctica ética y comunitaria, más allá del cumplimiento formal de funciones. La motivación que percibí no proviene de incentivos institucionales, sino del reconocimiento simbólico, la empatía con los usuarios y el compromiso con la dignidad ciudadana.

Al sistematizar las narrativas, identifiqué categorías emergentes —vocación que resiste, trabajo invisible, liderazgo distante, clima simbólico y desempeño ético— que revelan formas de resistencia institucional y dignificación del trabajo público. Estas categorías me permitieron comprender cómo los funcionarios sostienen el vínculo entre el Estado y la comunidad, resignificando su labor como un acto de servicio y dignidad.

RECOMENDACIONES

En mi recorrido investigativo, he identificado la necesidad de:

- » Fortalecer espacios de participación interna, donde los trabajadores puedan expresar sus ideas, necesidades y propuestas, promoviendo un liderazgo más cercano y horizontal.
- » Reconocer simbólicamente el esfuerzo cotidiano del personal, mediante gestos institucionales que valoren la vocación, la creatividad y el compromiso ético.
- » Incorporar metodologías cualitativas en la evaluación del desempeño, que consideren la experiencia vivida, el sentido del trabajo y la relación con la comunidad.
- » Mejorar las condiciones físicas y operativas del entorno laboral, como parte de una política de dignificación del servicio público.

REFERENCIAS

- Atkinson, P. (2015). *A propósito de la etnografía*. SAGE Publications.
- Betancourt, J. (2019). *Hermenéutica y subjetividad en la investigación social*. Editorial Académica Española.
- Bleichmar, S. (2005). *La subjetividad en riesgo*. Paidós.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la*

administración (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *El manual SAGE de investigación cualitativa* (5th ed.). SAGE Publications.

Dubet, F. (2006). *El trabajo del sociólogo*. Siglo XXI Editores.

Flick, U. (2015). *Introducción a la investigación cualitativa* (5.^a ed.). Morata.

Freire, P. (1997). *Pedagogía de la autonomía: Saberes necesarios para la práctica educativa*. Siglo XXI Editores.

Gadamer, H.-G. (1975). *Verdad y método*. Sígueme.

Gadamer, H.-G. (2003). *El giro hermenéutico*. Anthropos.

Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. UNESCO.

Patton, M. Q. (2015). *Investigación cualitativa y métodos de evaluación: Integrando teoría y práctica* (4th ed.). SAGE Publications.

Quintana, L. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Perspectivas en Psicología*, 16(2), 73–80. <https://doi.org/10.22329/pip.v16i2.469>

Ricoeur, P. (1990). *Sí mismo como otro*. Siglo XXI Editores.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10.^a ed.). Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson Educación.

Schwandt, T. A. (2000). Tres posturas epistemológicas para la investigación cualitativa: interpretativismo, hermenéutica y construccionismo social. En *Manual de investigación cualitativa* (2nd ed., pp. 189–213). SAGE Publications.

Van Manen, M. (1990). *Investigar la experiencia vivida: Ciencia humana para una pedagogía sensible a la acción*. Editorial de la Universidad Estatal de Nueva York.