



DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13323942>

El Clima organizacional y satisfacción del usuario al recibir atención en una municipalidad

Gladys Espinoza Vásquez¹

<https://orcid.org/0000-0002-1333-5614>

Rossana Enith Juárez-Gutierrez²

<https://orcid.org/0000-0002-0860-1068>

¹*Universidad Nacional del Callao, Perú*

²*Instituto Nacional de Estadística e Informática, Perú*

*Autora para la correspondencia: gladfer21@gmail.com, educaron@gmail.com

Recibido: 10 de Octubre del 2022, Aprobado: 19 de Noviembre de 2022, Publicado: 27 de Diciembre de 2022

Resumen

En todas las instituciones es determinante y decisivo el clima organizacional para influir en el nivel de gestiones, en el desempeño laboral, en las interrelaciones humanas, en la calidad de los servicios brindados, el bienestar y confort de los trabajadores y de la población en general. El clima organizacional adecuado permite lograr el desarrollo y mejoría de la gestión municipal, lo cual por inercia se asume necesaria y que sea viable para que pueda repercutir en todas las áreas, gerencias, subgerencias y dependencias.

El objetivo es describir el clima organizacional y la satisfacción del usuario, según los ciudadanos de una municipalidad del Perú. El enfoque fue cuantitativo ya que es un método de recolección de información en un contexto de investigación predominantemente científico la cual se medirá numéricamente, con alcance descriptivo. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal debido a que no se manipularon los datos de las variables del estudio.

Se tabularon los resultados en frecuencias y porcentajes. Se presentan los resultados mediante estadística descriptiva; efectuando comparaciones de las frecuencias y porcentajes del clima



=====
organizacional y satisfacción del usuario, según 127 ciudadanos mayores de 33 años encuestados. Se concluyó que el clima organizacional y la satisfacción del usuario, según los ciudadanos mencionan que es de nivel regular 58% y 52% respectivamente en una municipalidad del Perú.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción, usuario, municipalidad

The organizational climate and user satisfaction in a municipality.

Abstract

In every institution, the organizational climate is determining and decisive in influencing the level of management, work performance, human interrelationships, the quality of the services provided, the well-being and comfort of workers and the population in general. The appropriate organizational climate allows the development and improvement of municipal management, which by inertia is assumed necessary and viable so that it can impact all areas, managements, sub-managements and organizations.

The objective is to describe the organizational climate and user satisfaction, according to the citizens of a municipality in Peru. The approach was quantitative since it is a method of collecting information in a predominantly scientific research context which will be measured numerically, with a descriptive scope. The research design was non-experimental and cross-sectional because the data of the study variables were not manipulated.

The results were tabulated in frequencies and percentages. The results are presented using descriptive statistics; making comparisons of the frequencies and percentages of the organizational climate and user satisfaction, according to 127 citizens over 33 years of age surveyed. It is concluded that the organizational climate and user satisfaction, according to citizens, are at a regular level, 58% and 52% respectively in a municipality in Peru.

Keywords: Organizational climate, satisfaction, user, municipality.



O clima organizacional e a satisfação dos usuários de um município.

Resumo

Em cada instituição, o clima organizacional é determinante e decisivo para influenciar o nível de gestão, o desempenho no trabalho, as inter-relações humanas, a qualidade dos serviços prestados, o bem-estar e conforto dos trabalhadores e da população em geral. O clima organizacional adequado permite o desenvolvimento e o aprimoramento da gestão municipal, que por inércia se assume necessária e viável para que possa impactar todas as áreas, gestões, subgestões e organizações.

O objetivo é descrever o clima organizacional e a satisfação dos usuários, segundo os cidadãos de um município do Peru. A abordagem foi quantitativa por se tratar de um método de coleta de informações em um contexto de pesquisa predominantemente científica que será mensurada numericamente, com escopo descritivo. O desenho da pesquisa foi não experimental e transversal porque os dados das variáveis do estudo não foram manipulados.

Os resultados foram tabulados como frequências e porcentagens. Os resultados são apresentados por meio de estatística descritiva; fazendo comparações de frequências e percentuais de clima organizacional e satisfação dos usuários, segundo 127 cidadãos maiores de 33 anos pesquisados. Conclui-se que o clima organizacional e a satisfação dos usuários, segundo os cidadãos, estão em nível regular, 58% e 52% respectivamente em um município do Peru.

Palavras-chave: Clima organizacional, satisfação, usuário, município.

I. Introducción

El clima organizacional y la satisfacción de los usuarios están vinculados; influyentes en el desempeño laboral de los trabajadores y el desempeño laboral en el liderazgo y participación de los trabajadores en las gestiones institucionales; de tal forma que al estar influenciados de un clima organizacional adecuado permite el desarrollo de habilidades y cualidades al servicio de la sociedad.

Los gerentes y directivos de las instituciones públicas, deben tener la consigna y la condición de promover en los trabajadores de las instituciones públicas un clima organizacional favorable, aunque los estímulo a la excelencia y reconocimiento normado por la superioridad asignen bajas puntuaciones, es decir pretender que los mismos trabajadores se encuentren satisfechos de sus labores para que puedan transmitir dicha satisfacción a los usuarios, al margen de que los trabajadores tengan que recibir reconocimientos de la superioridad



Es necesario acotar que corresponde sensibilizar a los responsables, de las gerencias o cargos directivos, para que los demás trabajadores, también laboren con responsabilidad, Ferrari et al. (2019) en el artículo dirigido a analizar la percepción que tienen los usuarios vinculado al desarrollo organizacional y al apoyo que se recibe de las empresas, menciona que los participantes tienen una percepción baja del clima organizacional y que adolecen de conocimientos sobre la forma en que una determinada institución extiende apoyo.

Los municipios son instituciones públicas en las que tanto el clima organizacional y satisfacción del usuario son percibidos y las actividades que suceden dentro de dichas instituciones repercuten en los ciudadanos, entonces es imperante que las actividades desarrolladas impliquen soluciones de problemas cotidianos para los ciudadanos y, al mismo tiempo, se espera que corresponda a sus necesidades. La política para la gestión de las organizaciones avanzó, pero no dio los resultados esperados. Las municipalidades tienen objetivos políticos y aparentes conflictos de intereses con los gobiernos central y local y los países vecinos (Hernández, 2019).

Una de las dimensiones que algunos investigadores han percibido con promedio bajo fue el reconocimiento a la aportación de la dimensión motivación (Araya y Medina, 2019) debido en cierto modo al no haberse priorizado algunas de las motivaciones que pudieron ser: internas o externas.

Bernstein & Inostroza (2019), recalcan que es relevante que exista una mayor organización de los municipios, teniendo como objetivo contar con los métodos adecuados y que sean políticamente factibles. El clima organizacional es el conjunto de percepciones y actitudes que los empleados tienen sobre su organización. Está influenciado por una serie de factores, como la cultura organizacional, el estilo de liderazgo, las políticas y procedimientos, y las relaciones interpersonales.

Un buen clima organizacional es importante para la satisfacción de los empleados y el rendimiento de la organización. Los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo son más propensos a ser productivos, innovadores y comprometidos con su organización.

Clima organizacional

El clima organizacional genera desarrollo organizacional. La Oficina de Desarrollo del Gobierno Municipal está a cargo de una persona de confianza con el rol de gerente, quien es responsable de planear, planificar, organizar, dirigir, monitorear y evaluar los proyectos mayores y menores especiales de su oficina y subdirector, dirección y personal bajo su mando, bajo responsabilidad.

Hurtado (2018) expuso que el gobierno municipal, como sistema público, “es una forma de que la organización pública obtenga buenos resultados para las personas, siendo una forma sistemática, flexible e integrada de obtener resultados que puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los pobladores”.



=====

Enfoque en la satisfacción del usuario

Se define las necesidades (necesidades futuras y necesidades actuales) de los ciudadanos, a partir de esta voluntad de acercar los servicios al ciudadano (Barría, 2018). Es importante que con el continuo desarrollo de la tecnología se llegue al punto que muchos sistemas que antes se realizaban desde el sistema de la organización organizada ahora se pueden realizar en cualquier parte del mundo y se pueden encontrar en Internet en cualquier salida del dispositivo.

La satisfacción de los usuarios es la medida en que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben de una organización. Está influenciada por una serie de factores, como la calidad de los servicios, la accesibilidad de los servicios, y la atención al cliente.

Una buena satisfacción de los usuarios es importante para la reputación de una organización y su capacidad para atraer y retener clientes. Los usuarios que están satisfechos con los servicios que reciben son más propensos a recomendar la organización a otros.

Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios

Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios. Un buen clima organizacional puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios, ya que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo son más propensos a brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Por ejemplo, un estudio realizado por la Universidad de Lima encontró que los municipios con un buen clima organizacional tenían niveles más altos de satisfacción de los usuarios. Los municipios con un buen clima organizacional tenían empleados más motivados y comprometidos, lo que les permitía brindar un mejor servicio a los usuarios.

Es decir, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios son dos factores importantes para el éxito de una municipalidad. Un buen clima organizacional puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios, lo que puede beneficiar a la municipalidad de varias maneras.

La importancia de la satisfacción es el nivel de cumplimiento en base a las expectativas que tiene el usuario externo luego de adquirir un producto o servicio. Por la cual el nivel de cumplimiento se halla comparando el servicio o producto recibido en cuanto a las expectativas antes de recibirlo (Marrone & Claudio, 2019).

La difusión de un paradigma gerencial en la administración pública abrió el camino para reformas en una amplia gama de países a fines del siglo pasado. Gobiernos de diferentes orientaciones políticas impulsaron un impulso hacia la construcción de nuevos marcos de gestión pública en los que el rediseño del papel del Estado y la introducción de modelos orientados al desempeño adquirieron centralidad.



=====

La idea de nuevos modelos organizacionales orientados hacia el desempeño fue el arquetipo de las reformas gerenciales. Cambiar los incentivos internos de detrás de los "controles y formas de delegación" sobre los que descansaban los modelos burocráticos tradicionales fue la base para salir en la construcción de nuevos roles al Estado y sus organizaciones (Arnold & Silva, 2019). El éxito de las reformas de gestión dependió en gran medida de la capacidad del gobierno para institucionalizar nuevas formas y arreglos institucionales que pudieran producir patrones nuevos y más eficientes para la relación entre el Estado, los mercados y la sociedad civil en la gestión de las políticas públicas (Jibba & Düvel, 2019).

La administración local es una subdivisión de la administración pública y funciona como enlace entre el Estado central y los ciudadanos (Cruz y Marques, 2019). Para mantenerse al día con los criterios de convergencia y las reglas de estabilidad del euro, todos los Estados miembros se enfrentan a importantes limitaciones financieras que también implican restricciones presupuestarias crecientes para los organismos de gobierno local. Sin embargo, esto es solo una parte del problema. De hecho, las responsabilidades de los gobiernos locales y regionales aumentan continuamente, yendo mucho más allá de su ámbito tradicional de competencias.

Además en otros países los gobiernos locales portugueses tradicionalmente no están familiarizados con áreas como la salud y la educación, pero con las tendencias de descentralización observadas y la transferencia de responsabilidades y funciones realizadas por la administración central, corresponde principalmente a los municipios proporcionar una gran cantidad de servicios públicos. Estos procesos de descentralización se pueden observar bastante alrededor del mundo, lo que representa nuevos desafíos para este campo de investigación (Devas y Delay, 2018).

En la búsqueda de la mejor manera de brindar servicios públicos locales, los gerentes y directivos municipales deben diseñar modelos de gobernanza que puedan combinar de manera eficiente las necesidades de la población y los recursos disponibles. En este ámbito, el paradigma de la Nueva Gestión Pública (NGP), que comprende una cartera de prescripciones que implican el reordenamiento de las estructuras administrativas tradicionales, ha venido influyendo en varios gobiernos del mundo (Hood, 1991).



=====

II. Metodología

El enfoque fue cuantitativo ya que es un método de recolección de información en un contexto de investigación predominantemente científico la cual se medirá numéricamente (García, 2019). Con alcance descriptivo.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal debido a que no se manipularon los datos de las variables del estudio. El muestreo fue no probabilístico una muestra de 127 ciudadanos mayores de 33 años de una municipalidad del Perú.

En el instrumento sobre la modernización de la gestión municipal se han elaborado 10 ítems y sobre la satisfacción del ciudadano se elaboraron 10 ítems; en ambos instrumentos se ha desarrollado 5 escalas de medición: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), siempre (5).

Los instrumentos fueron elaborados por Carpio (2020), y se validó por 3 especialistas expertos, quienes aprobaron la redacción, y el contenido de ambos cuestionarios, con una validez del 92%. Los cuestionarios se plantearon en función a cada variable: clima organizacional, y satisfacción del usuario. Para el clima organizacional se planteó en términos de organización de servicios y para la satisfacción en términos de capacidad de respuesta que percibió el ciudadano al solicitar un servicio determinado:

Organización de servicios: Control de obras, Supervisión de servicios municipales, Concesionarias del servicio municipal

Capacidad de respuesta: Los servicios avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio, Brindar un servicio rápido, Responder a la inquietud de los usuarios, Asistir a los usuarios

III. Resultados

Se hizo el recojo de información se procesó en Excel y se tabularon los resultados en frecuencias y porcentajes. Se presentan los resultados mediante estadística descriptiva; efectuando comparaciones de las frecuencias y porcentajes del clima organizacional y satisfacción del usuario, según 127 ciudadanos mayores de 33 años encuestados



Tabla 1:

Nivel de clima organizacional en una municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Clima organizacional	Bajo	25	20
	Regular	75	58
	Alto	27	22
	Total	127	100,0

Interpretación de la Tabla 1. La mayoría de los ciudadanos (58%) perciben un nivel Regular de clima organizacional en la municipalidad

Tabla 2:

Nivel de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción ciudadana	Bajo	26	20
	Regular	65	52
	Alto	36	28
	Total	127	100,0

Interpretación de la Tabla 2. La mayoría de los ciudadanos (52%) perciben un nivel Regular de clima organizacional en la municipalidad

IV. Discusión

El grado del conocimiento de los ciudadanos en relación a las actividades y los servicios que, esto a consecuencia de los resultados que se han logrado con una mayor confiabilidad y fundamentación. Por ejemplo se ha demostrado en un estudio de Chachapoyas se encontró un bajo conocimiento generalizado en cuanto a las tareas y actividades que brinda la entidad del estado de dicha ciudad, dichos hallazgos no difiere del estudio que se realizó por Guaigua (2019) que hallaron altos niveles de desconocimiento en cuanto a la edad, género y residencia sobre las tareas y actividades que ofrece la entidad municipal.

Con respecto al primer objetivo mostrado en la Tabla 1, demuestra que la mayoría de las personas indican que el clima organizacional es regular; esto representado por el 58% del total; además se tiene que (22%) indican que la gestión municipal es alta y (20%) que es baja.

Por ello, Fabián (2020) confirmó en su estudio que cuando pensamos en los procesos deseamos que cada vez se perfeccionen, debido a que casi siempre la calidad en la atención hacia los pobladores deben construir aspectos importantes en la gestión de las municipalidades,



=====
incentivando a los administrativos y funcionarios mejores procesos para el conocimiento y así responder a los ciudadanos en base a una buena atención, satisfaciendo las necesidades de todos transparentemente y de manera estructurada.

Con respecto al segundo objetivo específico, en la Tabla 3, se demuestra que la mayoría de las personas indican que la satisfacción en una municipal de Lambayeque es regular; esto representado por el 51,7% del total; además se tiene que (28,1%) indican un nivel de satisfacción alto y (20,2%) indican que un nivel bajo de satisfacción ciudadana. Por otro lado según Gonzales (2019), La eficacia y eficiencia del servicio en términos de cantidad y calidad, que se relaciona principalmente con el desempeño de sus funciones públicas y el carácter de la comunidad municipal y su liderazgo.

Chiang & San Martín (2019), manifiesta que en el trabajo, la satisfacción lleva a una lista de pensamientos y sentimientos positivos y negativos por medio de los colaboradores. La satisfacción laboral se cambia, ya que aumentan y disminuyen los sentimientos en base a la satisfacción a medida que los motivos de resultados se van cubriendo, por lo que las intensidades al inicio de completan por medio de los comportamientos que se desarrollan. Como resultado de las modificaciones que se realiza el modelo económico sobre su actualización, esto contribuye a una gestión municipal, integral, sistemática, flexible y participativa, realizada desde el procedimiento de la organización de la estrategia de desarrollo económico- social del país, donde el nivel local se potencie cada vez más.

V. Conclusión

El clima organizacional y la satisfacción del usuario, según los ciudadanos mencionan que es de nivel regular 58% y 52% respectivamente en una municipalidad del Perú.

VI. Recomendaciones

Para mejorar el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en las municipalidades:

Las municipalidades deben realizar encuestas periódicas a los empleados y los usuarios para recopilar información sobre sus percepciones y actitudes.

Las municipalidades deben utilizar la información recopilada para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para abordarlas.



Las municipalidades deben promover la participación de los empleados y los usuarios en la toma de decisiones.

Las municipalidades deben proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y capacitación a los empleados.

Al implementar estas recomendaciones, las municipalidades pueden crear un entorno de trabajo más satisfactorio para los empleados y los usuarios, lo que puede conducir a un mayor rendimiento y eficiencia.

Referencias

- Araya Salgado, M. y Medina Giacomozzi, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Risaralda*, 25(2), [aprox. 13 p]. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157
- Arnold, E., & Silva, N. (2019). Perceptions of organizational communication processes in quality management. *Revista de Psicología (Lima)*, 29(1), 153-174.
- Barría Traverso, D. (2018). Bureaucratic Features of the Administrative Reforms in Chile in the 1880s. *Historia Crítica*, 56, 61-84. <https://doi.org/10.7440/historicrit56.2015.03>
- Bernstein, F., & Inostroza, J. (2019a). Modernización municipal y un sistema de evaluación de su gestión. Propuesta de una arquitectura « CSP. <https://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/modernizacion-municipal-y-un-sistema-de-evaluacion-de-su-gestion-propuesta-de-una-arquitectura-bernstein-e-inostroza/>
- Bernstein, F., & Inostroza, J. (2019b). Modernización municipal y un sistema de evaluación de su gestión. B. https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/files_mf/1273071183Paper-Arquitectura-Municipal.pdf
- Calderón Vargas, A. E., Braga Sandoval, R. B., Arana Cárdenas, S. M., Calderón Vargas, A. E., Braga Sandoval, R. B., & Arana Cárdenas, S. M. (2022). Control interno y la modernización del Estado en un gobierno regional e institución educativa peruana. *EduSol*, 22(80), 128-139.
- Cruz, C. F. (2020). Transparency of the municipal public management: A study from the homepages of the large Brazilian municipalities.
- Fabián Ríos, P. (2020). Metadatos: Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9474a07c38a0d56bf2121181a336c6ba/Details
- Ferrari Cardoso, H., Basile Forlini, J. y Prescilla Dias, J. (2019). Clima e suporte organizacional: avaliação e relação entre as temáticas. *Rev. CES Psico*, 12(2), 65-82. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v12n2/2011-3080-cesp-12-02-65.pdf>
- Gonzales Borda, J. C. (2019). Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de



- =====
- Concepción, Junín – Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5842>
- Gutiérrez Ponce, H., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I., Gutiérrez Ponce, H., Chamizo González, J., & Cano Montero, E. I. (2018). Budget stability, financing and social responsibility in Spanish municipalities. *Contaduría y Administración*, 63(3), 0-0. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1419>
- Head, B. W., & Alford, J. (2019). Wicked Problems: Implications for Public Policy and Management. *Administration & Society*, 47(6), 711-739. <https://doi.org/10.1177/0095399713481601>
- Hernández, G. R. (2019). Políticas Públicas Y Gestión Municipal. Tres Consideraciones Para Los Municipios Urbanos. *Ra Ximhai*, 9(2), 99-112.
- Hurtado Villanueva, A. (2019). La Gestión y Planificación Municipal en el Perú. Universidad Nacional de Jaén. <http://localhost/jspui/handle/UNJ/385>
- Jibba, K. B., & Düvel, G. H. (2019). The influence of decentralization on effectiveness of extension organization in Oromia state, Ethiopia. *South African Journal of Agricultural Extension*, 37(1), 97-115.
- López López, A. D. (2020). Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria.
- López-Alves, F. (2019). Modernization Theory Revisited: Latin America, Europe, and the U.S. in the Nineteenth and Early Twentieth Century. *Anuario Colombiano de Historia Social y de La Cultura*, 38(1), 243-279.
- Marrone, D., & Claudio, S. (2019). Satisfaction of Basic Needs and its Repercussion in the Course of Development Satisfaction of Basic Needs and its Repercussion in the Course of Development. <https://www.scielo.br/j/pusf/a/6yNmLk6hb3XjRFtJRST7dBN/?lang=en>

Financiamiento de la investigación: Con recursos propios.

Declaración de intereses: Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Usabilidad

Este texto está protegido por la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.