

El clima organizacional y la satisfacción comunitaria en la ejecución de una obra pública: estudio de caso

Organizational climate and community satisfaction in the execution of a public work: a case study

Yessica Fiorella Ruiz Peña  1,a

<https://orcid.org/0000-0002-2927-6444>

Nathalie Zinzia Torero Solano de Martel  2,b

<https://orcid.org/0000-0002-8810-2719>

Filiación y grado académico

1. Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
2. Instituto de Educación Superior Juan Bosco de Huánuco, Huánuco, Perú.
 - a. Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública.
 - b. Doctora en Administración de la Educación.

RECIBIDO: 03/04/2023

ACEPTADO: 29/05/2023

PUBLICADO EN LÍNEA: 13/06/2023





Citar como:

Ruiz, Y., y Torero, N. (2023). El clima organizacional y la satisfacción en las obras públicas ejecutadas. *Innovación Empresarial*, 2(1), e23. <https://doi.org/10.37711/rcie.2023.3.1.23>

Resumen

Objetivo. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la posible relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en relación a las obras públicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L. **Métodos.** La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional. Se realizó un muestreo probabilístico y se aplicó una encuesta a 30 trabajadores y 150 pobladores de la comunidad de Santa Rosa de Masisea, en la región de Ucayali (Perú). Los datos obtenidos fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS 25.00. **Resultados.** Los resultados revelaron una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,136. Esto implica que se acepta la hipótesis general planteada. **Conclusiones.** Los resultados de este estudio indican la existencia de relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras públicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L.

Palabras clave: *empresa; gestión; interacción social; organización gubernamental; satisfacción laboral.*



Abstract

Objective. The objective of this research was to determine the possible relationship between the organizational climate and the satisfaction of the community of Santa Rosa in relation to the public works executed by Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L.

Methods. The methodology used was applied, with a quantitative approach and descriptive correlational level. A probabilistic sampling was carried out and a survey was applied to 30 workers and 150 inhabitants of the community of Santa Rosa de Masisea, in the region of Ucayali (Peru). The data obtained were processed using the SPSS 25.00 statistical program.

Results. The results revealed a significant relationship between organizational climate and satisfaction in the Santa Rosa community, with a Spearman correlation coefficient of 0.136. This implies that the general hypothesis is accepted.

Conclusions. The results of this study indicate the existence of a statistically significant relationship between the organizational climate and the satisfaction of the community of Santa Rosa in the public works executed by Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L.

Keywords: *business; management; social interaction; government organization; job satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa de Masisea, en la región de Ucayali (Perú), con el propósito de mejorar la gestión de recursos humanos en las organizaciones del Departamento de Huánuco. Se busca



cambiar la perspectiva de ver a los trabajadores como meras máquinas y proveedores de servicios, y en su lugar potenciar sus habilidades y motivación humana, reconociendo justamente su desempeño laboral; lo cual se reflejará en la adquisición de servicios por parte de los usuarios.

El clima organizacional proporciona vitalidad a los sistemas organizativos y contribuye a una mayor productividad debido a su influencia en el recurso humano. Este fenómeno ha adquirido importancia debido a la necesidad de comprender todos los factores que afectan el rendimiento de las personas, como condición indispensable para lograr la excelencia en el proceso de cambio y lograr así una mayor eficiencia organizativa (Segredo, 2013).

Según Brunet (2007), el clima organizacional se refiere a la configuración de las características de una organización, al igual que las características personales de un individuo pueden influir en su personalidad. Es evidente que el clima organizacional afecta el comportamiento de un individuo en su trabajo, de manera similar a cómo el clima atmosférico puede influir en su comportamiento. La teoría del clima organizacional de Likert (como se citó en Brunet, 1999) establece que el comportamiento de los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizativas que aquellos perciben; lo que significa que su reacción estará determinada por su percepción.

Esta investigación nos ha permitido obtener datos objetivos sobre el comportamiento, tanto de los trabajadores como de los usuarios de un servicio específico, y si existe una relación con un clima organizacional adecuado, como lo indican los antecedentes y las bases teóricas.

MÉTODOS

Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que partió de una pregunta específica y el investigador buscó responderla. En este tipo de investigación, el enfoque se centró en resolver problemas prácticos, especialmente en cómo implementar la teoría de manera concreta. La motivación principal fue abordar los problemas que surgen en un contexto determinado y buscar soluciones para ellos.

Según Hernández et al. (2010), este proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo. Este enfoque permite una mayor generalización de los resultados y un mayor control sobre el fenómeno estudiado, así como la posibilidad de obtener datos cuantificables y de mayor tamaño. El enfoque cuantitativo también proporciona oportunidades para replicar el estudio en diferentes contextos y enfocarse en aspectos específicos del fenómeno. Además, facilita la comparación con estudios similares utilizando datos recopilados para probar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico, lo que permite identificar patrones de comportamiento y poner a prueba teorías.

El diseño propuesto por Hernández et al. (2010) clasifica nuestro estudio como descriptivo, ya que tuvo como objetivo principal especificar las características relevantes de un fenómeno bajo análisis y describir las tendencias dentro de un grupo o población. Este tipo de diseño nos ayuda a presentar con precisión una perspectiva o dimensión específica de un fenómeno, evento, comunidad, contexto o situación. Al utilizar un enfoque descriptivo se busca proporcionar una imagen clara y detallada de las características y propiedades del objeto de estudio, lo que permite una comprensión más



profunda de su naturaleza.

El estudio presenta un diseño no experimental, ya que no implicó la manipulación deliberada de variables. Se basó principalmente en la observación de fenómenos que ocurrieron en un contexto natural y posteriormente se analizaron. Este enfoque de investigación a menudo se conoce como investigación "post hoc", ya que se centra en eventos y variables que ya han ocurrido. El investigador se enfocó en examinar las variables y sus relaciones sin intervenir directamente en el entorno o introducir cambios controlados. Esta metodología permite analizar y comprender los fenómenos tal como ocurren en su contexto real (Dzul, 2013).

Población y muestra

La población de estudio estuvo compuesta por el personal administrativo y obrero de la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L, con un total de 32 trabajadores, incluyendo tanto hombres como mujeres. Además, se incluyó a los habitantes del centro poblado de Santa Rosa, ubicado en el distrito de Masisea del Departamento de Ucayali (Perú), con un total de 245 personas, también incluyendo a hombres y mujeres. Estos participantes cumplían con los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el proyecto de investigación.

El muestreo es una herramienta fundamental en la investigación científica, cuya función principal es determinar qué parte de la población debe ser examinada para obtener conclusiones sobre dicha población en su conjunto. La muestra seleccionada debe ser lo suficientemente representativa para reproducir las características esenciales de la población de interés en el estudio. Para que una muestra sea considerada representativa y, por lo tanto, útil, debe reflejar las similitudes y diferencias existentes en la población,



es decir, debe ilustrar sus características de manera adecuada. El objetivo es obtener resultados que puedan ser generalizados y aplicados a la población en su totalidad, permitiendo inferencias válidas sobre la población a partir de la muestra seleccionada.

Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de información utilizadas en la investigación fueron variadas y, así mismo, fueron seleccionadas en función de los objetivos y características del estudio. Entre las principales técnicas usadas destacan: la observación, la entrevista, la encuesta y el cuestionario.

La observación es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación científica, tanto en ciencias sociales como en psicología. Permite el acceso directo y objetivo a los fenómenos y objetos de estudio, proporcionando una base sólida para el conocimiento humano.

La entrevista es una forma de conversación con un propósito claro y se basa en el tema de investigación. Es un proceso transaccional en el que se intercambia información entre el investigador y el entrevistado, a través de preguntas y respuestas, con el objetivo de alcanzar los objetivos planteados.

La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en diversas disciplinas de las ciencias sociales. Permite obtener información de una gran población mediante consultas masivas. Su versatilidad y alcance la convierten en una herramienta útil en estudios que requieren información de amplio alcance.

El cuestionario, ya sea escrito u oral, es una parte integral de cualquier procedimiento



en el que se utilice el cuestionamiento para obtener información. Es una guía de observación esencial y se utiliza en diversos tipos de investigaciones. Para que un cuestionario sea efectivo, debe cumplir con los requisitos de validez y confiabilidad. La validez se refiere a la conexión entre los objetivos del estudio y el contenido del cuestionario, mientras que la confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados al aplicar las mismas preguntas en situaciones similares.

Procedimientos de la recolección de datos

En el proceso de análisis de la información se utilizaron herramientas estadísticas para procesar de manera objetiva y cuantificable los resultados del proyecto. Se emplearon fórmulas estadísticas en Excel para realizar el análisis descriptivo de los datos. Además, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de hipótesis, utilizando el software SPSS versión 25.00.

Análisis de datos

Adicionalmente, se emplearon métodos de análisis de datos como el plan de tabulación para ordenar sistemáticamente los datos obtenidos en la investigación. Así mismo, se generaron cuadros estadísticos para visualizar los porcentajes y valores significativos obtenidos en el proyecto. Estas técnicas permitieron una interpretación más precisa de los resultados y facilitaron la presentación de los hallazgos de manera clara y efectiva.

Aspectos éticos

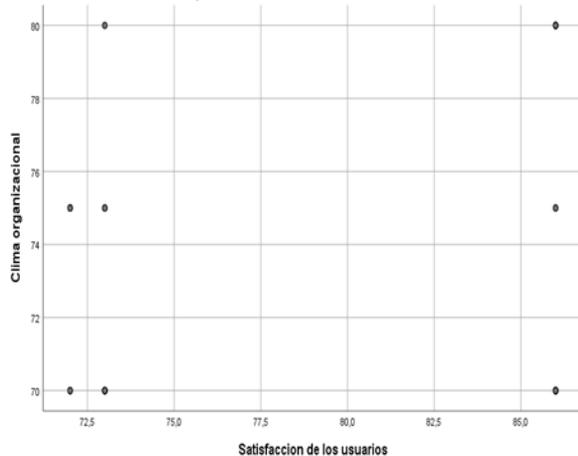
El estudio se adhirió a los principios éticos esenciales, como el respeto a la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía y la justicia.

RESULTADOS

Según se muestra en la figura 1, los resultados respaldan la hipótesis planteada en la investigación, ya que se obtuvo un valor relacional de 0,136, lo que indica una relación entre las variables de estudio: clima organizacional (VI) y satisfacción de la comunidad (VD). En consecuencia, se acepta la hipótesis general; lo cual significa que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario en la comunidad de Santa Rosa.

Figura 1

Correlación de Spearman sobre las variables de estudio (VI y VD)

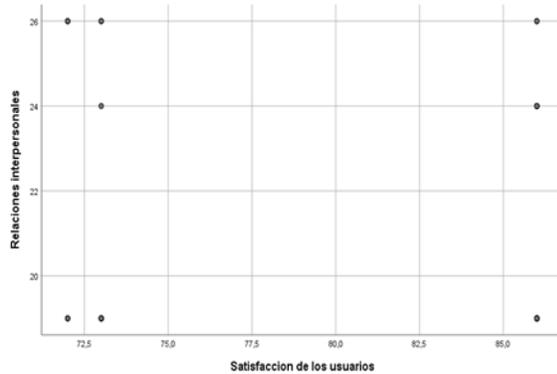


Según se muestra en la figura 2, se confirma que existe una relación entre la dimensión 1 de la variable independiente (relaciones interpersonales) y la variable dependiente

(satisfacción de la comunidad). La prueba de correlación reveló un valor relacional de -0,087; lo que indica una relación inversa entre las variables de estudio: VI (dimensión 1) y VD.

Figura 2

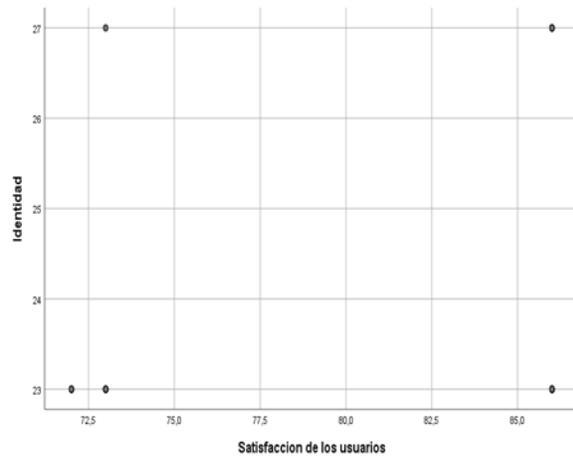
Correlación de Spearman de la VD con la dimensión 1 de la VI



Según se muestra en la figura 3, se confirma la existencia de una relación entre la dimensión 2 de la variable independiente (identidad) y la variable dependiente (satisfacción de la comunidad). La prueba de correlación arrojó un valor relacional de 0,346; lo que indica una relación positiva entre las variables de estudio.

Figura 3

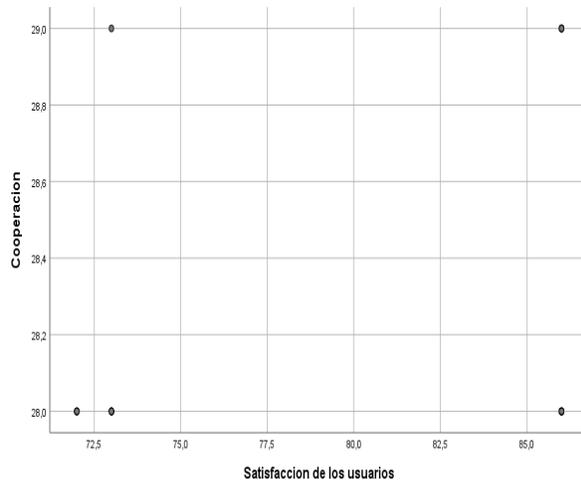
Correlación de Spearman de la VD con la dimensión 2 de la VI



Según se muestra en la figura 4, se confirma la existencia de una relación entre la dimensión 3 de la variable independiente (cooperación) y la variable dependiente (satisfacción de la comunidad). La prueba de correlación arrojó un valor relacional de 0,346; lo que indica una relación positiva entre las variables de estudio.

Figura 4

Correlación de Spearman de la VD con la dimensión 3 de la VI



DISCUSIÓN

El objetivo principal fue investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en la comunidad de Santa Rosa de Masisea. Según la prueba de correlación de Spearman, se encontró una relación positiva de baja intensidad (valor relacional de 0,136) que respalda la hipótesis planteada. Según Sánchez (2015), desde las perspectivas de Burke y Litvin, así como de Kaplan y Norton, se ha observado que el clima organizacional tiene un efecto positivo moderado. Se ha destacado además que la satisfacción laboral se encuentra más relacionada con los indicadores económicos, mientras que el clima organizacional está más vinculado a las dimensiones del comportamiento de los empleados, como el cumplimiento de estándares, responsabilidades, misiones, objetivos y la estructura general del trabajo.

Estos aspectos a menudo se miden a través del clima organizacional, ya que existen fundamentos teóricos que los respaldan. Por ejemplo, Litwin y Stringer (1968) han demostrado que el clima organizacional está directamente relacionado con la estructura organizativa más que con la satisfacción laboral, lo que implica que variables moderadoras como el clima están asociadas a variables estructurales.

Basándonos en el análisis de los resultados, se concluye que existe una relación entre la dimensión 1 (relaciones interpersonales) y la variable dependiente (satisfacción del usuario), aunque sea ligeramente inversa. Esto puede atribuirse al grado de tolerancia y a la percepción social de los trabajadores de la empresa frente a las diferencias y solicitudes de los pobladores de la comunidad. Según Snyder et al. (1977), se encontró una relación inversa entre la percepción de atractivo físico y el comportamiento de las personas en un estudio de contacto telefónico. Los participantes mostraron mayor extroversión y amabilidad al creer que estaban hablando con personas atractivas. Esto sugiere que las expectativas de los individuos pueden influir en el comportamiento de los demás. Estos hallazgos pueden aplicarse a la actitud de la sociedad hacia los empleados de una empresa, mostrando reacciones inusuales basadas en la percepción del comportamiento.

Según los resultados, se establece que hay una relación entre la dimensión 2 (identidad) de la variable independiente y la variable dependiente (satisfacción del usuario). La prueba de correlación muestra en ese sentido un puntaje significativo de 0,346. Esto podría explicarse por el grado de confianza existente entre los empleados y sus jefes inmediatos. En su investigación, Pajuelo (2016) destaca la importancia de la estructura organizacional en una organización. Esta estructura determina cómo se distribuye el liderazgo, la comunicación y las responsabilidades. La estructura horizontal mejora la

responsabilidad de los colaboradores, la coordinación y la comunicación entre las áreas, y fortalece la identidad de los participantes.

En conclusión, se encontró una relación entre la dimensión 3 (cooperación) de la variable independiente y la variable dependiente (satisfacción del usuario), con un nivel de relación de 0,346. Esto podría ser atribuido a la falta de comunicación entre los jefes y compañeros de trabajo de la empresa. Por consiguiente, la falta de comunicación entre jefes y trabajadores puede generar un distanciamiento entre las diferentes áreas de la empresa.

Una de las principales restricciones de esta investigación radicó en la dificultad para acceder a información a nivel local, relacionada con las variables analizadas.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro reconocimiento especial a los colaboradores de la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L., quienes generosamente participaron en el desarrollo de este estudio. Agradecemos sinceramente su tiempo y la valiosa información que compartieron.





REFERENCIAS

Brunet, L. (1999). *El clima laboral*. Trillas.

Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.

Burke, W. W., & Litwin, G. H. (1992). A Causal Model of Organizational Performance and Change. *Journal of Management*, 18(3), 523-545.

Dzul, M. (2013). *Los enfoques en la investigación científica*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14905>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Kaplan, R. S., & Norton, D. (1997). *The balanced scorecard*. Harvard Business School Press.

Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (2005). *La organización focalizada en la estrategia*. Ediciones Gestión 2000.

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard University.

Pajuelo, D. A. (2016). *Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016* [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.





<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/225>

Sánchez, A. J, Nieto, H. D., y Anzola, I. E. (2015). *Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia*. Universidad El Bosque.

Segredo, A. M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>

Snyder, M., Tanke, E. D., y Berscheid, E. (1977). Social perception and interpersonal behavior: On the self-fulfilling nature of social stereotypes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(9), 56–666. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.35.9.656>





Contribución de los autores

YFRP: idea de investigación, análisis de resultados, discusión y revisión final del artículo.

NZTSM: revisión final del artículo.

Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Correspondencia

Yessica Fiorella Ruiz Peña

Dirección: Jr. 14 de Agosto N.º 198, Huánuco, Huánuco, Perú

Correo: 5201820091@udh.edu.pe

Teléfono: 912023126

