

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19)

Autor:

Karen Patricia Sanchez Sanchez

Wini Jheimi Rojas Regalado

Shely Maryuri Terrones Quispe

Asesor:

Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga

Tarapoto, diciembre del 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dámaris Susana Quinteros Zúñiga, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19)”** constituye la memoria que presenta las estudiantes Karen Patricia Sanchez Sanchez, Shely Maryuri Terrones Quispe y Wini Jheimi Rojas Regalado para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Psicología, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 18 días del mes de diciembre del año 2020.



Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga

PRUEBA DE SUMISIÓN

Revista Psykhe

ISSN: 23102799

Fecha de sumisión: 15/12/2020




INICIO ACERCA DE EQUIPO EDITORIAL NÚMEROS ANTERIORES BUSCAR

Inicio » Usuario » Autor » Envíos activos

Envíos activos

ACTIVOS ARCHIVADOS

ID	MM-DD ENVIAR	SECC.	AUTORES	TÍTULO	ESTADO
1978	12-15	ART	QUINTEROS-ZÚÑIGA	Clima organizacional y satisfacción laboral en...	A la espera de asignación

Empezar un nuevo envío
Haga clic aquí para ir al primero de los cinco pasos del proceso de envío.

Español

ÚLTIMOS ARTÍCULOS ACEPTADOS

- » Propiedades Psicométricas de la Versión Reducida de la Escala de Mitos ha...
- » Percepción de Discriminación y Obesidad: Rol de Factores Psicológicos y ...
- » Validación Preliminar de la Escala de Ansiedad ante la Muerte de Templer e...

AGRADECIMIENTOS

Este estudio lo dedicamos primeramente a Dios y a todas las personas que estuvieron a nuestro lado alimentándonos y brindándonos su apoyo incondicional, a la asesora: Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga, por su apoyo y guiarnos a realizar este artículo de investigación y a nuestros familiares por su apoyo.

DEDICATORIA

Agradecemos, en primer lugar, a nuestro Dios todo poderoso, por ser nuestro sustentador y habernos dado las fuerzas suficientes cuando experimentamos desánimo, asimismo, por darnos sabiduría e inteligencia para alcanzar este objetivo y por cada una de sus bendiciones derramadas en esta etapa profesional. A nuestra asesora, la Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga, por sus aportes y experiencias brindadas para con nuestro estudio, los cuales fueron indispensables para continuar con este proceso de aprendizaje y poder culminar esta meta tan anhelada. A nuestra directora de la Escuela Profesional de Psicología y a cada docente que está conformada, por la vocación de servicio transmitido y a nuestros familiares por su apoyo incondicional en este logro realizado.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
Resumen.....	8
Abstract.....	8
1. Introducción.....	9
2. Metodología.....	14
2.1. Diseño Metodológico	14
2.2. Diseño muestral.....	14
2.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	15
2.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	16
2.5. Aspectos Éticos	16
3. Resultados.....	17
3.1. Análisis descriptivo	17
3.2. Prueba de normalidad.....	19
3.3. Análisis de correlación	19
4. Discusión.....	21
5. Conclusiones.....	27
Referencias.....	29
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Copia de la inscripción del perfil de proyecto de investigación aprobado por el Consejo de Facultad correspondiente.....	34
Anexo 2: Carta de aprobación de comité de ética.	35
Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos.	36
Anexo 4: Propiedades psicométricas de la escala de clima organizacional (CO-SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los trabajadores de una universidad privada de Lima. .	17
Tabla 2. Niveles de clima organizacional y sus dimensiones de los de una universidad privada de Lima.....	18
Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones de los trabajadores de una universidad privada de Lima.	18
Tabla 4. Análisis descriptivo de la Escala Cima Organizacional y Satisfacción Laboral.	19
Tabla 5. Correlación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral.	20
Tabla 6. Índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.	41
Tabla 7. Índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.	42

Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19)

Organizational climate and job satisfaction in workers of a private university in Lima, in times of pandemic due to (COVID-19)

Autores:

Sanchez Sanchez Karen Patricia; Rojas Regalado Wini Jheimi; Terrones Quispe Shely Maryuri y Quintero Zúñiga Damaris Susana

Resumen

Las actividades laborales cambiaron para un gran sector de la población en el Perú y el mundo dada la pandemia de la COVID-19, pasando a adoptarse la modalidad del teletrabajo. En dicho escenario, este estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, dedicados a labores remotas tanto docentes y administrativas. Se analizaron los datos de 311 trabajadores de ambos sexos, a través de dos instrumentos: Escala de Clima Organizacional (CL-SPC) de Palma (2006) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma (2004). Los resultados indicaron que el clima organizacional se correlacionó significativamente con la satisfacción laboral ($\rho=.419$; $p=0.000$), y se concluyó que aún en condiciones de teletrabajo, la percepción de un clima organizacional equilibrado se asocia a una mayor satisfacción laboral.

Palabras claves: clima organizacional y satisfacción laboral, teletrabajo, pandemia, COVID 19

Abstract

Work activities changed for a large sector of the population in Peru and the world given the COVID 19 pandemic, and the telework modality was adopted. In this scenario, this study aimed to examine the relationship between organizational climate and job satisfaction in workers of a private university in Lima, dedicated to teaching and administrative work. The data of 311 workers of both sexes were analyzed through two instruments: Escala de Clima Organizacional (CL-SPC) of Palma (2006) and the Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) of Palma (2004). The results indicated that the organizational climate was significantly correlated with job satisfaction ($\rho=.419$; $p=0.000$) and with its dimensions. It was concluded that even under teleworking conditions, the perception of a balanced organizational climate is associated with greater job satisfaction.

Keywords: organizational climate and job satisfaction, telework, pandemic, COVID 19

1. Introducción

Debido a la pandemia COVID-19 las autoridades peruanas aplicaron la cuarentena en todo el país, a fin de prevenir un contagio masivo en la población; situación que ha dejado efectos emocionales, sociales, económicos y laborales significativos (Meijides, 2020). En este contexto, las organizaciones implementaron nuevas metodologías de trabajo y se establecieron nuevas rutinas, tales como el teletrabajo y se buscaron diversas alternativas virtuales, a fin de mantener un adecuado clima laboral y la productividad (Fernández et al., 2019).

Según datos del Instituto de Estudios Peruanos (IEP), en junio 2020, el 45% de trabajadores continuaban laborando en diversos rubros. De ellos, el 19% desarrolló trabajo desde casa, el 17% salió a trabajar con autorización y el 8% trabajó sin autorización formal (Gamero, 2020). Además, se reportó que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima organizacional es muy importante para la satisfacción con sus labores y, en términos de flexibilidad laboral, el 78% de las personas estima que trabajar de forma remota hace que su trabajo sea más eficiente y beneficioso para la empresa y para ellos mismos (Agencia Andina, 2020).

Mantener activas a las organizaciones en un contexto de pandemia ha sido un desafío para los administradores, pero también ha generado estimulación al compromiso en el desempeño de los empleados, con el fin de preservar sus puestos y remuneraciones; por eso, mantener un clima organizacional óptimo en medio de la pandemia, ha sido un factor clave para el crecimiento y éxito de la organización, así como para el desarrollo individual de sus profesionales (Culma, Londoño, Garcia y Tabares, 2020). Las organizaciones de todo el mundo han buscado distintas alternativas para continuar con

sus actividades laborales, el teletrabajo es una de las estrategias más implementadas en este campo y están contribuyendo a la transformación digital del país, permitiendo a la ciudadanía trabajar en cualquier lugar, evitando la propagación del virus y brindando oportunidades para integrar a las personas con discapacidad en el ámbito laboral. En este esfuerzo, el clima organizacional juega un papel importante, ya que, genera motivación y contribuye a lograr sus objetivos (Melamed, 2020; Briones, 2020).

El clima organizacional es el impacto en la productividad de los trabajadores que desarrollan actitudes, conductas y conjunto de percepciones, los cuales tienen influencia en los procesos psicológicos como la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, condiciones laborales y la comunicación (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015; Brito, Pitre y Cardozo, 2020). Este refleja el estado de ánimo o grado de satisfacción de los funcionarios de una empresa en un momento determinado, dado no solo por la relación del individuo con la organización, sino también con su vida social fuera de la empresa (Pupo, Velázquez, Tamayo, 2017).

Por otro lado, el estado de bienestar de los trabajadores con su organización se complementa con la satisfacción laboral que sienten cada uno de los colaboradores, por ende la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos, emociones y actitudes de los trabajadores en relación a la consecución de metas y objetivos; así como el sentido de pertenencia que poseen por ser parte de la organización, haciéndolos sentir valiosos e importantes (Charry, 2018). Se conciben dos perspectivas en relación a la satisfacción laboral: primero, como un estado emocional, una actitud o una respuesta afectiva frente al trabajo, y segundo, como una comparación entre expectativas, exigencias y beneficios que el puesto ofrece.

Hoy en día, las organizaciones incrementaron el interés por establecer buenas interrelaciones, bajo un clima organizacional que permita motivar al personal, así conservar y lograr la satisfacción, debido que los colaboradores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio. En el clima organizacional influye enormemente el comportamiento de los empleados, es decir, en la ejecución y el rendimiento de su teletrabajo. Por esta razón, la empresa debe conocer qué influye en el comportamiento de los trabajadores (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009; Charry, 2018). Si se conoce la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, el accionar preventivo de la organización puede estar cimentado en sólidas bases, lo que permitiría a los directivos y ejecutivos de la organización tener una mejor visión de los problemas que puede ocasionar un clima organizacional inadecuado y hostil en la satisfacción laboral de los trabajadores, que no permitiría su desarrollo personal ni profesional, y por ende lograr el incumplimiento de los objetivos organizacionales (Alva y Dominguez, 2015; Govea y Zuñiga, 2020). Cuando una organización prioriza a sus colaboradores ellos se sienten identificados, por ende, crean lazos de compromiso afectivo con la organización las cuales influyen en el comportamiento del trabajador y en su desempeño para el desarrollo de sus capacidades los cuales ayudan a cumplir las metas, objetivos, misión y visión (Pedraza, 2018; Soria, Pedraza y Bernal, 2019). Es importante un buen clima organizacional en la institución para que los colaboradores se sientan identificados e integrados y puedan rendir adecuadamente durante sus horas de trabajo y así sentirse satisfechos laboralmente, para no trabajar por obligación, sino que se esfuerzan día a día por ayudar a cumplir la misión, visión y metas de la organización (Chirinos, 2018).

Investigaciones desarrolladas antes de la llegada de la pandemia ya han corroborado la relación entre las variables de estudio, mostrando que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral en docentes y administrativos (Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos y Fuentealba , 2015; Tasi, 2014; Alva y Dominguez, 2015, Estrada, Mamani y Chura, 2019). También Pedraza (2018) evaluó a 133 empleados en organizaciones públicas y privadas, identificando que el trabajo en un entorno positivo guardó relación significativa con la satisfacción laboral; estos hallazgos son relevantes para la organización, debido que genera un ambiente de trabajo adecuado, apoyo y afecto, que a la vez fortalece la identidad de los empleados; asimismo, aportan evidencias empíricas que caracteriza la estructura del clima organizacional. Otros investigadores mencionan que estas herramientas y estrategias permitirán mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores, lo cual se traducirá en un mejor clima organizacional, como señalan (Zenteno y Durán, 2016;Chiang y Ojeda, 2013; Chiang, Fuentealba y Nova, 2017). También Araya (2019) evaluó a 110 funcionarios pertenecientes a dos Centros de Salud Familiar de una comuna en Chile, encontrando correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, verificando que la percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral.

En la investigación de Govea y Zuñiga (2020) se evaluó a 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios en Ecuador, identificando que el clima organizacional y satisfacción laboral fueron positivos en términos de implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad. Hallaron relación entre las variables, considerando otros factores adyacentes como la

personalidad, el apoyo, el control, la innovación y las necesidades particulares. También Pedraza (2020) evaluó a 80 sujetos de organizaciones públicas y privadas de México, encontrando relaciones positivas y significativas con la satisfacción Laboral, generando oportunidades de bienestar, ambiente cálido y desarrollo, lo que brindará una mayor identidad y clima organizacional adecuado.

El presente estudio se desarrolló en una universidad privada de Lima, considerando la importancia de evaluar el clima y satisfacción laborales en una organización educativa que se adaptó a los requerimientos del aislamiento y cuarentena, a través del teletrabajo y la enseñanza remota. Cabe señalar que las actividades administrativas y docentes se circunscribieron a clases teóricas y prácticas en formatos virtuales, webinars, telecapacitaciones, atención de tutoría psicológica y académica, y programas de actividades físicas y religiosas de modo virtual. Identificar los niveles de clima y satisfacción laboral y su relación, permitirá comprender dichos procesos del comportamiento laboral en un contexto diferente, al cual las organizaciones tuvieron que adaptarse de manera rápida a fin de garantizar su permanencia. Los resultados permitirán a las áreas organizacionales correspondientes, tomar las medidas correctivas que sean pertinentes. Así mismo, en el contexto peruano se carecen de estudios que reporten el fenómeno descrito. Por ello, el objetivo de esta investigación es determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una Universidad Privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al COVID-19.

2. Metodología

2.1. Diseño Metodológico

El estudio fue con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental tipo correlacional, donde se busca conocer si existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de Pandemia debido al COVID-19 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Diseño muestral

Para la presente investigación se evaluó a 311 colaboradores activos laboralmente de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al COVID-19, con edades entre 21 a 64 años y de ambos sexos donde 132 mujeres (42,4%) y 139 mujeres (57,6%). Para ello se procedió a un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterio de inclusión

Los trabajadores que hayan aceptado voluntariamente participar de ambos sexos, estado civil, edad y que se encuentran activos laborando en la Universidad Privada de Lima, 2020.

Criterio de exclusión

Trabajadores que no estén en condiciones de participar

Trabajadores que no laboren en la universidad privada de Lima

2.3. Técnicas de Recolección de Datos

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó la escala de Clima Organizacional (CO-SPC) creada por Palma (2004) en Lima, que consta de 50 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert con 5 opciones de respuesta, donde 1 representa a totalmente en desacuerdo, y 5 es totalmente de acuerdo. Está conformado por las dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La confiabilidad reportada con alpha es de 0.97 lo cual indica adecuados niveles de confiabilidad (Alva y Dominguez, 2015). Así mismo, cuenta con validez de constructo, ya que se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes; luego el análisis exploratorio y de rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinan correlaciones positivas y significativas entre los cinco factores de clima organizacional.

También se aplicó la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), creada por (Palma, 2006); ésta cuenta con 36 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 equivale a totalmente de acuerdo. Lo conforman las dimensiones de condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se obtuvo la validez concurrente del constructo en relación al puntaje total de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) (Alva y Dominguez, 2015) y la confiabilidad de la prueba se halló mediante coeficiente alfa con un índice de .79, demostrando una fiabilidad adecuada.

2.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de datos y la obtención de las tablas correspondientes se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 25 y la hoja de cálculo Excel de Microsoft.

2.5. Aspectos Éticos

Para realizar la aplicación de los instrumentos se emitió la respectiva carta de autorización al comité de ética de la institución, obteniéndose la aprobación y autorización con el N°00014, para el levantamiento de la información. Se solicitó la participación de todos los trabajadores para el respectivo llenado de los formularios, en los que se explicaron los objetivos a alcanzar con la investigación. También se obtuvo el correspondiente consentimiento informado de los participantes, indicándoseles la naturaleza del estudio y su participación anónima. Además, los investigadores se comprometieron a utilizar la información solo con propósitos académicos e investigativos. La Escala fue aplicada de forma virtual e individual, a través de los formularios de Google, que fueron enviados por el área de Recursos Humanos de la organización, mediante un link a través de sus correos electrónicos institucionales. La información se recopiló por un periodo de 30 días calendarios.

3. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Datos sociodemográficos

En la tabla 1, se observa que el 40,2% oscilan edades entre 43 a 64 años, el 57,6% fueron de sexo masculino, y que el 63,3% estaban casados. Además, el 80,1% de las personas llevan entre 1 y 10 años de permanencia en la entidad y finalmente, el 42,1% tienen una condición laboral de tiempo indeterminado.

Tabla 1

Características de los trabajadores de una universidad privada de Lima.

Características		N	%
Edad	> 21 - 31	76	24,4
	32 - 42	110	34,4
	43 - 64 <	125	40,2
Sexo	Femenino	132	42,4
	Masculino	139	57,6
Estado Civil	Soltero	113	36,3
	Casado	197	63,3
Número de Hijos	>0 - 2	260	83,6
	3 - 5<	47	15,1
Tipo de organización	Privada	311	100
Tiempo de trabajo	>1 - 10	249	80,1
	11 al 30	57	18,3
	31 - 39<	5	1,6
Condición Laboral	A plazo indeterminado	128	41,2
	Contrato de tiempo completo	111	35,7
	Contrato de tiempo parcial	72	23,2

3.1.2. Nivel de variable Clima Organizacional

En la Tabla 2, se aprecia que el 35,0% de los trabajadores presentan un nivel favorable en clima organizacional, el 33,1% se ubica en el nivel medio y el 31,8% está en el nivel desfavorable, en cuanto a las dimensiones los porcentajes más elevados se encuentran en nivel favorable.

Tabla 2

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones de los de una universidad privada de Lima.

Variable	Desfavorable		Medio		Favorable	
	f	%	f	%	f	%
Clima Organizacional	99	31,8	103	33,1	109	35,0
Autorrealización	100	32,2	103	33,1	108	34,7
Involucramiento laboral	75	24,1	112	36,0	124	39,9
Supervisión	87	28,0	88	28,3	136	43,7
Condiciones laborales	70	22,5	36	11,6	205	65,9
Comunicación	98	31,5	73	23,5	140	45,0

3.1.3. Nivel de variable Satisfacción Laboral

En la Tabla 3, se aprecia que el 35% de los trabajadores presentan un nivel favorable en clima organizacional, el 35% se ubica en el nivel medio y el 29,9% está en el nivel desfavorable. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, los porcentajes más elevados se ubican en nivel favorable.

Tabla 3

Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones de los trabajadores de una universidad privada de Lima.

Variable	Desfavorable		Medio		Favorable	
	f	%	f	%	f	%
Satisfacción Laboral	93	29,9	109	35,0	109	35,0
Condiciones Físicas	70	22,5	36	11,6	205	65,9
Beneficios Laborales remunerativos	79	25,4	93	29,9	139	44,7
Políticas administrativas	101	32,5	82	26,4	128	41,2
Relaciones Sociales	99	31,8	90	28,9	122	39,2
Desarrollo Personal	83	26,7	111	35,7	117	37,6
Desempeño Tareas	96	30,9	109	35,0	106	34,1
Relación Autoridad	76	24,4	97	31,2	138	44,4

3.2. Prueba de normalidad

En la tabla 4 se puede apreciar, los análisis descriptivos de las escalas empleadas, se obtuvo la media (M), desviación estándar (DE), la asimetría y la curtosis. En la Tabla 4 se puede visualizar los valores de asimetría y curtosis, donde indican que tienen una distribución asimétrica, porque se encuentra por encima del rango +/- 1.5 (Shapiro Wilk). Estos indicadores permitieron el uso de la rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

Tabla 4

Análisis descriptivo de la Escala Cima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Variables	M	DE	Asimetría	Curtosis
Clima Organizacional	198.38	24.607	-0.752	1.982
Satisfacción Laboral	139.65	16.879	0.052	-0.104
Condiciones Físicas	19.55	3.597	-1.267	2.465
Beneficios Laborales Remunerativos	13.35	2.979	0.153	-0.371
Políticas Administrativas	17.55	4.771	-0.352	-0.732
Relaciones Sociales	16.06	2.187	-0.434	0.498
Desarrollo Personal	24.02	2.858	-0.474	1.721
Desempeño Tareas	24.78	3.512	-0.248	-0.679
Relación Autoridad	24.33	3.087	-0.565	1.792
Autorrealización	38.39	5.53	-1.059	1.333
Involucramiento laboral	41.08	4.769	-0.793	2.819
Supervisión	39.74	5.431	-0.792	1.752
Condiciones laborales	38.99	5.496	-0.568	0.978
Comunicación	40.18	5.163	-0.885	2.887

3.3. Análisis de correlación

En la tabla 5, se observa el análisis de correlación, donde se evidencia que entre clima organizacional y satisfacción laboral ésta es considerable y altamente significativa en ($\rho=,419$; $p=.000$). También se halló correlación entre clima organizacional y cada una de las dimensiones satisfacción laboral, siendo la más alta con el área de condiciones físicas ($\rho=,632$; $p=.000$).

Del mismo modo, la satisfacción laboral se correlacionó de forma altamente significativa con cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, mostrando una mayor fuerza con el componente beneficios laborales remunerativos ($\rho=,454$, $p=.000$). Entre las dimensiones de cada una de las variables también se encontraron relaciones altamente significativas, excepto entre la satisfacción con el desempeño de tareas y el componente de autorrealización del clima organizacional.

Tabla 5

Correlación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral

Dimensiones de satisfacción laboral	Clima organizacional	
	ρ	p
Satisfacción laboral	,419**	0.000
Condiciones físicas materiales	,632**	0.000
Beneficios laborales remunerativos	,454**	0.000
Políticas administrativas	,246**	0.000
Relaciones sociales	,297**	0.000
Desarrollo personal	,407**	0.000
Desempeño de tareas	,128*	0.024
Relación con la autoridad	,383**	0.000

4. Discusión

El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, que se encuentran en condiciones de teletrabajo, en tiempos de pandemia debido al COVID-19.

Los resultados descriptivos mostraron que el 35% de los trabajadores en modalidad remota reportó un clima organizacional favorable, y el 33.1% lo calificó como medio; se infiere que la institución logró mantener los canales de comunicación abiertos, dando acceso a las capacitaciones constantes, manteniendo la mayoría de condiciones laborales estables y fortaleciendo el compromiso de los trabajadores, permitiendo que dos terceras partes de ellos identifiquen un adecuado clima organizacional, aun cuando sus tareas se desarrollaron remotamente se encontraron satisfechos de las labores a desarrollar y perciben un buen clima organizacional.

En relación a la satisfacción laboral, el 35% reportó un nivel alto, se deduce que este grupo de trabajadores se sintieron conforme con los cambios e implementos que se realizaron en la institución frente a la pandemia. Resultados similares fueron reportados por Briones (2020) y Govea y Zuñiga (2020) encontrando una alta percepción del 32% obteniendo un bienestar adecuado por medio de su trabajo, ya que, al incrementar medidas institucionales por la COVID-19, consideraron que les ayudó a gozar de una estabilidad económica, familiar y social; logrando sentirse satisfechos laboralmente. También Kazekami (2019) identificó el nivel de satisfacción laboral en un grupo de 291 teletrabajadores, a través de una escala que osciló entre de 1 (muy satisfecho) y 5 (muy insatisfecho), obteniéndose una media de 2,549 para quienes se encontraban trabajando activamente. Agregan que el teletrabajo puede aumentar la satisfacción con la vida y

ésta a su vez mejorar la productividad laboral; y que, si bien el teletrabajo puede incrementar el estrés de equilibrar el trabajo y las tareas domésticas, también incrementa la satisfacción laboral. Otro estudio contrastable buscó evaluar el impacto de la pandemia y el encierro en el trabajo en 726 personas empleados en 4 países europeos durante la pandemia de COVID-19, considerándose variables como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre otras variables organizacionales y personales. Respecto a los resultados, se obtuvo una media de 7.28 en satisfacción laboral (escala de 0 al 10), y 3.17 para compromiso organizacional (escala de 1 a 5), donde mayores puntajes indicaban tanto mayor satisfacción como compromiso (Prochazka et al., 2020).

Respecto al análisis de correlación, los resultados muestran relación positiva considerable entre clima y satisfacción laboral ($\rho=,419$; $p=.000$), es decir que, a mayor valoración del clima laboral, también se produjo un incremento en la satisfacción. Estos resultados presentan similitud con los obtenidos por Montoya et al. (2017) quienes identificaron correlación estadísticamente significativa entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral, tanto en docentes como en administrativos, en una universidad estatal chilena. También en los estudios de Alva y Dominguez (2015) con trabajadores de una universidad privada de Chimbote, se encontró relación entre ellas, siendo las dimensiones comunicación y las condiciones laborales del clima, las que mostraron relaciones más fuertes.

Los resultados también mostraron relación significativa entre clima organizacional y cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, siendo las más altas, la relación con condiciones físicas materiales ($\rho=,632$, $p=.000$), beneficios laborales remunerativos ($\rho=,454$ $p=.000$) y desarrollo personal ($\rho=,407$ $p=.000$). Las

condiciones de trabajo son factores que determinan la conducta del trabajador (Castillo y Villena 1998), de modo que, el haber logrado establecer un espacio cómodo dentro de sus hogares para cumplir con las labores, conservar las remuneraciones y percibir al trabajo remoto como una oportunidad para el desarrollo personal, favoreció la conservación de un clima organizacional favorable. Se corrobora así que las recompensas, tanto extrínsecas como intrínsecas, que consideran elementos monetarios y no monetarios, recibidos por el empleado como resultado de su trabajo en la organización, favorecen la visión de clima laboral y ello favorece la productividad (García, 2009). Además, que la identificación con la organización implica crecimiento personal, adquisición de conocimientos y realización personal (Bernal et al., 2015). Otro estudio desarrollado en 110 funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile, también identificó correlación significativa entre clima organizacional y los factores de beneficios laborales remunerativos, condiciones físicas materiales y oportunidades de desarrollo personal, explicando que la mejora en estos niveles de valoración y favorece directamente la productividad de los funcionarios y la calidad de atención otorgada a los usuarios (Araya, 2019).

Así mismo, se obtuvo relación significativa entre clima organizacional y satisfacción con las políticas administrativas ($\rho=,246$; $p=.000$). Es decir, para que un trabajador encuentre un buen clima laboral, las normas y políticas deben estar de acuerdo a las condiciones actuales, tal como define Fonseca y Cruz (2019), los trabajadores están satisfechos laboralmente cuando tienen adecuadas condiciones laborales dentro de la institución y están de acuerdo con las reglas aplicables y a la adecuación a las normas generales. Se entiende, quienes percibieron que la institución supo emplear de manera

adecuada las normas, gestiones y políticas, adecuándose a las nuevas condiciones del teletrabajo, implementando capacitaciones, charlas y talleres para el desarrollo de sus habilidades, calificaron también como favorable al clima organizacional. Resultados similares fueron evidenciados en 50 servidores públicos de la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas; mostrando correlación significativa entre clima organizacional con el factor políticas administrativas, alcanzando una calidad de vida óptima en el teletrabajo, con un ambiente respirable de respeto y confianza en su entorno laboral (Souza, 2019).

Así mismo se halló relación significativa débil entre clima organizacional y la satisfacción con las áreas de relaciones sociales ($\rho=,297$; $p=.000$) y relación con la autoridad ($\rho=,383$; $p=.000$); o sea, los trabajadores que han mantenido la interacción social comunicativa, constante y adaptable durante el teletrabajo, tanto con sus superiores y con sus compañeros del mismo nivel, refieren tener un clima organizacional adecuado. Hallazgos reportados por Soria et al. (2019) sobre 208 trabajadores de una institución superior en México, encontraron relación significativa entre clima organizacional y los factores de relaciones sociales y relación con la autoridad, agregando que el en sentido de satisfacción y pertenencia al centro laboral facilita las relaciones interpersonales y el cumplimiento oportuno de las actividades a desempeñar.

Finalmente, la relación más débil, pero significativa se halló entre clima organizacional y satisfacción con el desempeño de tareas ($\rho=,128$; $p=.024$), o sea, que la satisfacción con el cumplimiento de las metas y labores propuestas se asocian a una evaluación más favorable del entorno laboral, en términos de autorrealización, condiciones laborales, comunicación, compromiso y supervisión. En este sentido, García (2020) evaluó a 270

trabajadores administrativos del sector construcción en tiempos de COVID-19 en Lima, encontrando correlación significativa entre clima organizacional y el factor desempeño de tareas, concibiéndose a esta última como la capacidad y preparación para desarrollar sus funciones labores como profesionales mediante la modalidad del teletrabajo.

Al finalizar el trabajo se concluye que una tercera parte de los evaluados conciben un clima organizacional favorable y una elevada satisfacción laboral, en un contexto de teletrabajo debido a la pandemia COVID-19. Se infiere que las condiciones del teletrabajo o del trabajo desde el hogar, así como las medidas implementadas por la institución educativa fueron beneficiosas para ellos. Mientras que también, alrededor del 30% del total de participantes refirieron su incomodidad con el clima organizacional y su insatisfacción laboral. Por otro lado, se identificaron correlaciones débiles a medias, significativas y altamente significativas entre clima organizacional y satisfacción laboral, así como con sus componentes: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales remunerables, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Limitaciones del presente estudio implican la restringida generalización de resultados, dado que se centró en una institución privada del ámbito educativo universitario, sin embargo, se considera la importancia de este aporte como precursor de futuros estudios en el Perú y otros países. Por otro lado, una de las dificultades en el desarrollo de este estudio fue la carencia de antecedentes relacionados a variables del ámbito organizacional en tiempos de pandemia COVID-19, ya que la mayoría de estudios se han centrado en las implicancias clínicas sobre la población en general y en personal abocado a atención en primera línea. Para próximas investigaciones, se recomienda

incluir a participantes de diversas instituciones públicas y privadas, a fin de analizar las estrategias que han desarrollado ante la situación de pandemia y sus efectos sobre el comportamiento de sus trabajadores. Así mismo incluir a constructos como la gestión de las emociones, el agotamiento o cansancio ante el trabajo virtual, la doble presencia y rendimiento laboral, entre otros.

5. Conclusiones

- Existe relación positiva considerable altamente significativa ($\rho=,419$; $p=0.000$) entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19), lo cual indica que si los trabajadores perciben un clima organizacional equilibrado sentirán una excelente satisfacción laboral, por ello, generarán resultados beneficiosos y gratificantes.
- Existe relación significativa positiva considerable ($\rho=,632$ $p=000$) entre clima organizacional y condiciones físicas materiales en los trabajadores de una universidad privada de Lima en tiempos de pandemia debido al (COVID- 19).
- Existe relación significativa positiva considerable ($\rho=,454$ $p=000$) entre clima organizacional y beneficios laborales remunerativos en los trabajadores de una universidad privada de Lima en tiempos de pandemia debido al (COVID- 19).
- Existe relación significativa positiva considerable ($\rho=,246$ $p=000$) entre clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de una universidad privada de Lima en tiempos de pandemia debido al (COVID- 19).
- Existe relación significativa positiva considerable ($\rho=, 297$ $p=000$) entre clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de una universidad privada de Lima en tiempos de pandemia debido al (COVID- 19).
- Existe relación significativa positiva considerable ($\rho=,407$ $p=000$) entre clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de una universidad privada de Lima en tiempos de pandemia debido al (COVID- 19).

- Existe relación significativa positiva considerable ($\rho=,383$ $p=000$) entre clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de una universidad privada de Lima en tiempos de pandemia debido al (COVID- 19).
- Finalmente, existe relación significativa modera ($\rho=,128$ $p=024$) entre clima organizacional y desempeño de tareas en los trabajadores de una universidad privada de Lima en tiempos de pandemia debido al (COVID- 19).

Referencias

- Agencia Andina. (2020). El 81 % de los trabajadores peruanos considera muy importante al clima laboral. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>
- Alva, J., & Dominguez, L. (2015). clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la universidad san pedro chimbote, 2013. *In Crescendo*, 6(1), 50–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.21895/incre.2015.v6n1.09>
- Araya, M. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Medica de Risaralda*, 25(2), 84–89. Recuperado de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño no de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Briones, I. (2020a). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de Las Ciencias*, 6(2), 26–34. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1272>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 141–148. Recuperado de Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el

sector publico. *Comunicación*, 9(1), 1–10. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación entre clima organizacional y engagement , en dos fundaciones sociales , sin fines de lucro , de la región del Bio Bio. *Ciencia Y Trabajo*, 59(19), 105–112. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría Y Administración*, 58(2), 39–60. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>

Chirinos, Y. (2018). El clima organizacional en emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43–61. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916)

Culma, B., Londoño, D., Garcia, Y., & Tabares, D. (2020). La cultura y el clima de las organizaciones en época del confinamiento a causa del covid-19. *Conocimiento Investigación Educación*, 1(9), 45–56. Recuperado de http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/CIE/article/view/4085/234

3

Estrada, E., Mamani, H., & Chura, J. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral : caso de docentes de instituciones educativas de educación básica. *Conocimiento Para El Desarrollo*, 10(2), 221–226. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.08>

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., ... Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de La Facultad*

de Medicina, 80(2), 188–192. <https://doi.org/DOI>: <https://10.15381/anales.802.15745>

Resumen

Fonseca, J., & Cruz, C. (2019). Relación del bienestar subjetivo de los trabajadores con su compromiso hacia la organización. *Ces Psicología*, 12(2), 126–140. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21615/cesp.12.2.9>

García, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *Digital Publisher*, 1, 312–324. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>

García, M. (2009). Clima rganizacional y su diagnóstico : una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42(12), 43–61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Ivestigación & Negocios*, 13(21), 1–8. <https://doi.org/DOI>: <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (S. Mendez & C. Mendoza, Eds.), ISBN: 978-607-15-0291-9 (6ta Edisió). México: Interamericana autores, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Kazekami, S. (2019). Mecanismos para mejorar la productividad laboral mediante la realización de teletrabajo. *Elsevier*, xxx(xxxx), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>

- Meijide, N. (2020). El Grupo BASF da muestras de resiliencia en plena crisis del coronavirus con su cartera diversificada y su solidez financiera. Retrieved June 29, 2020. Recuperado de <https://www.basf.com/es/es/media/news-releases/el-grupo-basf-da-muestras-de-resiliencia-en-plena-crisis-del-cor.html>
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., & Fuentealba, M. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia Y Trabajo*, 19(58), 7–13. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Palma, S. (2004). Escala de clima organizacional CL – SPC. Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL-SPC_Manual_1o_Edición
- Palma, S. (2006). Escala de Satisfacción Laboral [SL - SPC]. Lima - Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL-SPC_Manual_1o_Edición
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Gestión Humana*, 30(76), 9–23. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-9566-2880> RESUMEN:
- Prochazka, J., Scheel, T., Pirozek, P., Kratoshvil, T., Civilotte, C., Bollo, M., & Acquadro, D. (2020). Datos sobre las consecuencias laborales de la pandemia de Covid-19 para

los empleados de toda Europa. *Elsevier*, 32, 2–14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.106174>

Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Ciencias Holguín*, 23(4), 1–14.
Recuperado de Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio

Salazar, J., Guerrero, C., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Contribuciones Cortas*, 20(4), 67–75. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

Soria, A., Pedraza, N., & Bernal, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria*, 28(16), 1–14. <https://doi.org/http://doi.org/10.15174/au.2019.2205>

Souza, B. (2019). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *Lex de La Facultad de Derecho Y Ciencias Políticas*, 24(17), 393–415. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/lex.v17i24.1828>

Zenteno, Á., & Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Ciencias Administrativas Y Sociales*, 26(59), 119–135. <https://doi.org/http://orcid.org/0000-0001-8019-5298>

ANEXOS

Anexo 1: Copia de la inscripción del perfil de proyecto de investigación aprobado por el Consejo de Facultad correspondiente.

Lima 01 de agosto del 2020

Señorita

Karen Patricia Sanchez Sanchez

Representante del proyecto

Estimada srta. Karen

El motivo de la presente es confirmar que estaremos apoyando su proyecto de investigación titulado **“Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19)”**, requisito para optar el **Grado Profesional de Bachiller** por la Universidad Peruana Unión a través de la remisión a los trabajadores de su Escala para la recolección de datos. Sin otro particular



CPC Inés Elena Jaimes Sonco

Director de Talento Humano

UPeU

Anexo 2: Carta de aprobación de comité de ética.

“Año de la universalización de la salud”

Ñaña; 02 de Julio, 2020

Nº de carta: 00014

Señores

COMITÉ DE ÉTICA

Universidad Peruana Unión

Presente.

Apreciados señores:

Es grato dirigirnos a ustedes para hacer llegar un saludo cordial, y expresar nuestros deseos de bendiciones del Altísimo en las funciones que desempeñan.

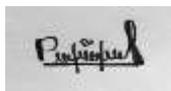
El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que estamos realizando un proyecto de investigación titulado **“Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19)”**, requisito para optar el **Grado Profesional de Bachiller** por la Universidad Peruana Unión. Por tal motivo, acudimos a ustedes para solicitar el permiso a fin de desarrollar la investigación en la **Universidad Peruana Unión – Lima**. Asimismo, presentamos los documentos que describe el protocolo de investigación del Comité de ética, para la evaluación respectiva. Esta investigación es realizada por los siguientes investigadores:

Apellidos y Nombres	Institución – Facultad	Rol	Email	código/DNI
<i>Sanchez Sanchez Karen P.</i>	<i>UPeU-Filial Tarapoto FC</i>	<i>Investigador</i>	Patricia.sanchez@upeu.edu.pe	201612594
<i>Rojas Regalado Wini J.</i>	<i>UPeU-Filial Tarapoto FCS</i>	<i>Investigador</i>	Jheimi.rojas@upeu.edu.pe	201612596
<i>Terrones Quispe Shely M.</i>	<i>UPeU-Filial Tarapoto FCS</i>	<i>Investigador</i>	Shelyterrones@upeu.edu.pe	201420609
<i>Quinteros Zuñiga Damaris</i>	<i>S. UPeU-Filial Tarapoto FCS</i>	<i>Asesora</i>	Damaris@upeu.edu.pe	10174438

Para cualquier información, comunicarse al teléfono **961753192**, Est. **Karen Patricia Sanchez Sanchez**; o al correo Patricia.sanchez@upeu.edu.pe

Agradecemos su atención a la presente

Cordialmente,


Karen Patricia Sanchez Sanchez

Representante del proyecto

DNI. 74761438

Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos.**Cuestionario N.º 01****ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (CO – SPC)**

Marque con una (X) las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se le pide.

DATOS PERSONALES				
Edad _____	Sexo	<input checked="" type="radio"/> F	<input checked="" type="radio"/> M	
Grupos Ocupacionales:	Profesional	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/> Otro: _____
Tiempo de servicio:	01- 03 años	<input type="checkbox"/>	03 – 05 años	<input type="checkbox"/> Más de _____ años
Condición Laboral:	Nombrado	<input type="checkbox"/>	Contratado	<input type="checkbox"/> Recibo por horas

Estimado trabajador(a), con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de tu ambiente actual de trabajo en el contexto de la cuarentena. A continuación, le presentamos una serie de ítems, lo cual le agradeceremos que nos responda con total sinceridad. Recuerde que el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Totalmente de acuerdo (TD) En desacuerdo(D) Indeciso (I) De acuerdo (A)
Totalmente de acuerdo (TA)

Nº	Ítems	TD	D	I	A	TA
----	-------	----	---	---	---	----

1	Existen oportunidades de proteger en la organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					

23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en a organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La empresa es un buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Gracias por su colaboración.

Cuestionario N.º 02

1. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL – SPC)

Estimado trabajador(a), con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de tu ambiente actual de trabajo en el contexto de la cuarentena. A continuación, le presentamos una serie de ítems, lo cual le agradeceremos que nos responda con total sinceridad. Recuerde que el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Totalmente de acuerdo (TD)

En desacuerdo(D)

Indeciso (I)

De acuerdo (A)

Totalmente de acuerdo (TA)

Nº	Ítems	TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de mi trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mis jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la institución maltrato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente en donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien cómodo conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 4: Propiedades psicométricas de la escala de clima organizacional (CO-SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Consistencia interna

En la tabla 1 la escala de evaluación de clima organizacional (CO- SPC), obtiene un coeficiente Alpha de Cronbach de .970, indicando una alta fiabilidad. Del mismo modo, en la tabla 2 la escala de satisfacción laboral (SL- SPC), alcanza un coeficiente Alpha de Cronbach de .822, mostrando una alta fiabilidad. De este modo, la alta similitud demostrada por los instrumentos, indica la existencia de una muy buena consistencia interna.

Tabla 6

Índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Escala de Clima organizacional (CO-SPC)	0.970	50

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)	0.822	36