



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“PEDRO RUIZ GALLO”**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

---

**“Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021”**

**TESIS**

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

**AUTOR:**

**Lic. Mercedes Reyes Santoyo**

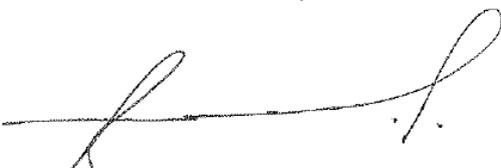
**ASESOR:**

**Dr. Jorge Hernán Atoche Pacherres**

**LAMBAYEQUE - PERÚ**  
**2023**

“Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021”

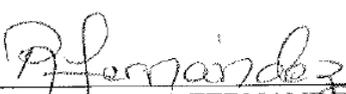
  
Lic. Mercedes Reyes Santoyo  
Autor

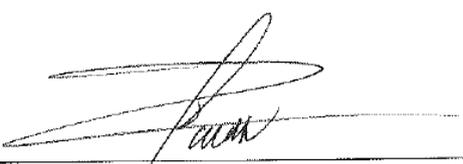
  
Mg. Jorge Hernán Atoche Pacherras  
Asesor

Proyecto de Tesis presentado a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo para obtener el Grado Académico de: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Aprobado por:

  
Dr. JAIME SEGUNDO ROSENDO CACERES MONTALVO  
Presidente del jurado

  
Mg. ROSA AURORA FERNANDEZ SAAVEDRA  
Secretaria del jurado

  
Mg. JANET DEL ROSARIO AQUINO LALUPU  
Vocal del jurado

Lambayeque, 2023

 <b>UNPRG</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	<b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
<b>UNIDAD DE INVESTIGACION</b>	<b>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</b>	Pág. 2 de 3	

### ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 10.00 a.m. del martes 27 de junio de 2023, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°411 – 2022 de fecha 07 de abril de 2022, conformado por:

Dr. JAIME SEGUNDO ROSENDO CACERES MONTALVO Presidente  
 Mg. ROSA AURORA FERNANDEZ SAAVEDRA Secretaria  
 Mg. JANET DEL ROSARIO AQUINO LALUPU Vocal  
 Mg. JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES Asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista MERCEDES REYES SANTOYO, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL, con la tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN CONTEXTO DE COVID-19 DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2021".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°531-2023-EPG de fecha 12 de junio de 2023, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 25 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla. Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

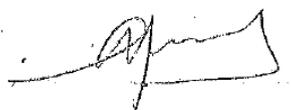
Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con **17 puntos**, equivalente a **BUENO**, quedando la candidata apta para optar el Grado MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 <b>UNPRG</b> <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ROSARIO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 10.46 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. JAIME SEGUNDO ROSENDO CACERES MONTALVO Mg. ROSA AURORA FERNANDEZ SAAVEDRA  
 PRESIDENTE SECRETARIA




Mg. JANET DEL ROSARIO AQUINO LALUPUM Mg. JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES  
 VOCAL ASESOR



Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

### **Declaración Jurada de Originalidad**

Yo, Mercedes Reyes Santoyo investigadora principal y Dr. Jorge Hernán Atoche Pacherras, asesor del trabajo de investigación CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONTEXTO DE COVID-19 DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO, 2021”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 15 de noviembre de 2022.

Nombre del investigador: Lic. Mercedes Reyes Santoyo

Nombre del asesor: Dr. Jorge Hernán Atoche Pacherras

## **Dedicatoria**

A mis padres y amados hijos por su amor y paciencia, por ser el motor de mi vida.

## **Agradecimiento**

A Dios por iluminar mi camino y a mis padres por su constante motivación.

A mi asesor Dr. Jorge Hernán Atoche Pacherres por su gran aporte en mi trabajo de investigación.

A mis profesores y compañeros de estudio, por su solidaridad y perseverancia.

## Índice general

Declaración jurada de originalidad .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	9
Abstract .....	10
Introducción .....	11
Capítulo I: Diseño Teórico .....	16
1.1. Antecedentes de la Investigación. ....	16
1.2. Base teórica .....	18
1.3. Definiciones Conceptuales .....	24
1.4. Operacionalización de Variables .....	25
1.5. Hipótesis .....	26
Capítulo II: Métodos y Materiales. ....	28
2.1. Tipo de Investigación. ....	28
2.2. Método de Investigación. ....	28
2.3. Diseño de Contrastación .....	28
2.4. Población, muestra y muestreo .....	29
2.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos. ....	29
2.6. Procesamiento y Análisis de Datos .....	29
Capítulo III: Resultados. ....	31
3.1. Caracterización de la muestra .....	31
3.2. Resultados de la variable: Clima organizacional .....	34
3.4. Contrastación de hipótesis .....	37
Capítulo IV: Discusión .....	44
Conclusiones .....	49
Recomendaciones .....	50
Referencias Bibliográficas. ....	51
Anexos .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz De Operacionalización de Variables .....	25
Tabla 2 Estadística de fiabilidad del instrumento. ....	30
Tabla 3 Resultados de las dimensiones del clima organizacional .....	34
Tabla 4 Resultados de las dimensiones de la satisfacción laboral.....	36
Tabla 5 Prueba de normalidad.....	38
Tabla 6 Correlación entre la dimensión Condiciones físicas y Satisfacción Laboral. ....	40
Tabla 7 Correlación entre la dimensión Condiciones psíquicas y Satisfacción Laboral.....	40
Tabla 8 Correlación entre la dimensión Condiciones de seguridad y salud ocupacional y Satisfacción Laboral.....	41
Tabla 9 Correlación entre la dimensión condiciones económicas y Satisfacción Laboral.....	41
Tabla 10 Correlación entre la dimensión Condiciones tiempo y productividad y Satisfacción Laboral. ....	42
Tabla 11 Correlación entre la dimensión condiciones organizacionales y Satisfacción Laboral. ....	42
Tabla 12 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral.....	43

## Índice de figuras

Figura 1 Factores del clima laboral .....	20
Figura 2 Encuestados según género .....	31
Figura 3 Encuestados según tipo de contrato. ....	32
Figura 4 Rango de edad de los encuestados. ....	32
Figura 5 Tiempo de servicio de los colaboradores .....	33
Figura 6 Colaboradores que se contagiaron de COVID-19.....	33
Figura 7 Opinión del personal administrativo de la UNPRG sobre el clima organizacional... 35	
Figura 8 Satisfacción laboral del personal administrativo de la UNPRG. ....	37
Figura 9 Gráfico de normalidad de la variable clima organizacional .....	38
Figura 10 Gráfico de normalidad de la variable satisfacción laboral .....	39

## Resumen

El objetivo fue determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021". El estudio fue descriptivo, correlacional y cuantitativo. La población se conformó por 258 colaboradores administrativo, aplicándose como instrumentos dos encuestas medida en escala Likert. Los resultados muestran que el personal administrativo se encuentra de acuerdo con las dimensiones del clima organizacional: condiciones físicas (49,6%), condiciones psíquicas (42,6%), condiciones seguridad y salud ocupacional (36,0%), las condiciones económicas (36,8%), las condiciones de tiempo y productividad (41,9%) y las condiciones organizacionales (43,8%), determinándose que el 46,12% se encuentra de acuerdo con el clima organizacional de la universidad en época de pandemia. Asimismo, el personal administrativo se encuentra satisfecho con la supervisión (45,7%), ambiente físico (49,2%), prestaciones (42,2%), motivación intrínseca (48,4%) y la participación (44,2%) de los colaboradores de la Universidad, determinándose que el 44,9% está satisfecho laboralmente.

Asimismo, existe una correlación directa y significativa ( $p = ,000$ ) entre las condiciones físicas ( $\rho = ,799$ ), las condiciones psíquicas ( $\rho = ,744$ ), las condiciones seguridad y salud ocupacional ( $r = ,746$ ), las condiciones económicas ( $\rho = ,822$ ), las condiciones de tiempo y productividad ( $\rho = ,813$ ) y las condiciones organizacionales ( $\rho = ,804$ ) con la satisfacción laboral. Finalmente, se concluye que existe una correlación directa y significativa ( $\rho = ,812$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la UNPRG.

**Palabra Clave.** Clima Organizacional, satisfacción laboral, universidad, colaboradores administrativos.

### Abstract

The objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the context of COVID-19 of the administrative staff of the Pedro Ruíz Gallo National University, 2021". The study was descriptive, correlational and quantitative. The population was made up of 258 administrative collaborators, applying as instruments two surveys measured on the Likert scale. The results show that the administrative staff agrees with the dimensions of the organizational climate: physical conditions (49.6%), mental conditions (42.6%), occupational health and safety conditions (36.0%), the conditions economic conditions (36.8%), time and productivity conditions (41.9%) and organizational conditions (43.8%), determining that 46.12% agree with the organizational climate of the university in pandemic time. Likewise, the administrative staff is satisfied with the supervision (45.7%), physical environment (49.2%), benefits (42.2%), intrinsic motivation (48.4%) and participation (44.2%). %) of the collaborators of the University, determining that 44.9% are satisfied at work.

Likewise, there is a direct and significant correlation ( $p = .000$ ) between physical conditions ( $\rho = .799$ ), psychological conditions ( $\rho = .744$ ), occupational health and safety conditions ( $r = .746$ ), economic ( $\rho = .822$ ), time and productivity conditions ( $\rho = .813$ ) and organizational conditions ( $\rho = .804$ ) with job satisfaction. Finally, it is concluded that there is a direct and significant correlation ( $\rho = .812$ ) between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative collaborators of the UNPRG.

**Keywords.** Organizational climate, job satisfaction, university, administrative collaborators.

## Introducción

La crisis sanitaria a causa de la COVID-19, conllevó a nivel mundial a que se adopten medidas de urgencia, lo que afectó no sólo a la salud de las personas sino también la forma de trabajo en las empresas e instituciones como las universidades, donde los trabajadores se vieron obligados a adoptar e implementar el teletrabajo o trabajo remoto lo que ha conllevado a los colaboradores a adoptar nuevas formas de organizarse, aprender el uso de las tecnologías y de las plataformas digitales para poder cumplir con los objetivos (Bellido, Morales, Gamarra & Calizaya, 2020).

Sin embargo las instituciones no estuvieron preparados para enfrentar con éxito esta nueva situación que incide en el clima organizacional y en la satisfacción laboral y actualmente ya con el retorno a la normalidad se hace necesario asegurar las condiciones laborales para garantizar la salud de los colaboradores para que realicen un trabajo seguro y eficiente, es por ello que Vaquerano, Flores & Morán (2020) indican que a nivel internacional las diferentes actividades económicas o empresariales, han sufrido el impacto de la pandemia a causa de la COVID-19, lo que ha conllevado a las organizaciones a implementar diversas estrategias que conlleven al cumplimiento de sus objetivos, cumpliendo con lo señalado por la organización Internacional del Trabajo (OIT) firmado en el Convenio 155 de 1981, en el cual se busca garantizar las condiciones laborales, la seguridad y la prevención de riesgos.

Randstad (2020) considera que en este nuevo contexto, se hace necesario monitorear el clima organizacional, en el cual se puedan identificar factores que motivan a sus colaboradores y corregir cualquier situación negativa que se pueda estar presentando, dado que esto tiene relación directa con la satisfacción laboral, recomendando el monitoreo de las percepciones de sus colaboradores, fomentar la participación de todos los colaboradores, se debe socializar la información y el fortalecimiento de los canales de comunicación.

Por su parte Cigna (2020) realizó a nivel internacional un estudio sobre el impacto del covid-19 en las nuevas formas de trabajo, en el cual encuestaron a 10 204 colaboradores de países como China, Hong Kong, Singapur, España, Tailandia, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y Estados Unidos, los resultados indican que de manera general el 76% indican que la jornada laboral ha sido más flexible, el 64% está de acuerdo en continuar laborando desde casa y utilizar tecnología para comunicarse con sus compañeros e indican que las relaciones entre compañeros de labores ha mejorado, es decir se han vuelto más cercanas, esto quiere decir que el clima organizacional ha mejorado en comparación con la fase presencial, sin embargo el 79% de los colaboradores indican que se ha aumentado el tiempo de estar más conectados con las labores, lo que conlleva a luchar por desconectarse a tiempo y el 59% informaron haber incrementado el trabajo por más tiempo de su jornada laboral (Observatorio de Recursos Humanos. ORH5, 2020).

Respecto al clima organizacional, Chan (2021) considera que un clima laboral positivo, contribuye de manera significativa en el crecimiento de la organización, asimismo influye en el desarrollo individual de los colaboradores, garantizando con ello al bienestar, incrementando su productividad e impactando en su satisfacción. También Pedraza (2020) indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral, han sufrido modificaciones de carácter estructural, lo que conlleva a evaluarlo de manera permanente debido a que el colaborador tiene diferentes percepciones en las organizaciones, entre ellas las universidades.

En el Perú, las universidades en este nuevo contexto se vieron obligadas a cerrar sus puertas, lo que permitió implementar el teletrabajo o trabajo remoto, apoyados por la tecnología, sin embargo muchas universidades no estuvieron preparados para este nuevo contexto, los colaboradores como los administrativos tuvieron que adecuarse, separar un ambiente en sus casas para el teletrabajo, aprender a utilizar la tecnología, mejorar sus habilidades de

comunicación, que conlleven a cumplir con los procedimientos establecidos por la institución y dar una atención y un servicio educativo de calidad que además conlleve a generar un clima organizacional adecuado y lograr que los colaboradores se encuentren satisfechos, Chiavenato (2018) relaciona al clima organizacional con el entorno que existe entre los miembros de una organización y en el cual confluyen diversos factores, los cuales pueden ser evaluados por los colaboradores.

En relación a la satisfacción de los peruanos, según una encuesta realizada, sólo el 24% es feliz en su empleo, esto afecta a la productividad de las organizaciones, dado a que un colaborador feliz es 40% mas productivo y el doble de creativo (La República, 2020).

Navarro (2017) señaló que en las universidades mayormente se hace hincapié en el clima organizacional relacionado mayormente en el personal docente y de los estudiantes, prestando poco interés al personal administrativo, también indica que los procesos relacionados a la gestión de los colaboradores administrativos no se encuentra bien establecido, lo cual hoy en día por el tema del licenciamiento se le debe dar también importancia para lograr sus objetivos institucionales.

En la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), se observó que el personal administrativo tanto nombrado como contratado viene realizando trabajos que requieren mucha exigencia y trabajo bajo presión principalmente para poder dar cumplimiento a las actividades y documentación relacionados con los estudiantes, adicionalmente la carga laboral se incrementó de manera considerable con el tema de la pandemia viéndose de alguna manera obligados a implementar el trabajo de manera remota para lo cual no estaban preparados y aunque de manera paulatina se viene restableciendo el trabajo de manera presencial con las medidas de bioseguridad respectiva, se hace necesario evaluar estas dos variables en un contexto diferente, como es la pandemia ocasionada por la COVID-19, dado que los desafíos

en el mundo laboral ya no son los mismos y por eso hoy más que nunca se necesita conocer aspectos relacionados a la satisfacción laboral del personal administrativo que son el soporte de la universidad y que permita tener información para mejorar.

Ante lo descrito se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021?

La investigación se basará en las teorías relacionadas al clima organizacional y la satisfacción laboral y aplicarlos a una institución universitaria en un contexto de pandemia a causa de la COVID -19 y a partir de los resultados servirá de base teórica para afianzar los conocimientos sobre el tema. La investigación utilizará el método científico, asimismo aplicará ciertas técnicas como la encuesta, los instrumentos serán validados por Juicio de Expertos, el análisis se realizará teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo y los resultados se analizarán haciendo uso de la estadística inferencial que permita analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal administrativo de la universidad, asimismo la investigación servirá de base de conocimientos sobre la problemática para futuras investigaciones sobre el tema.

Este aspecto se justifica debido a que la información que se obtendrá permitirá a la Oficina de Personal de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo a analizar la percepción del clima laboral y el nivel de satisfacción de los colaboradores administrativos en este nuevo contexto de Pandemia y adoptar las medidas necesarias en caso existan puntos débiles a mejorar.

El objetivo general fue Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021 y como objetivos específicos: a) determinar la relación entre

las condiciones físicas y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021, b) determinar la relación entre las condiciones psíquicas y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021, c) determinar la relación entre las condiciones de seguridad y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021, d) determinar la relación entre las condiciones económicas y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021, e) Determinar la relación entre las condiciones de tiempo y productividad y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021 y f) determinar la relación entre las condiciones organizacionales y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

El estudio no presenta limitaciones, debido a que se tiene acceso a la data de los colaboradores de la universidad, así como a sus correos electrónicos a donde se enviará de manera virtual el link con los instrumentos de medición para que puedan enviarla por el mismo medio y analizarlos posteriormente.

El estudio se ha organizado en cuatro capítulos: diseño teórico, métodos y materiales, resultados y discusión, además se presentan las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

## Capítulo I: Diseño Teórico.

### 1.1. Antecedentes de la Investigación.

A nivel Internacional

Vaquerano, Flores & Morán (2020) realizó la investigación “una aproximación al clima organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la pandemia COVID-19”, la muestra estuvo conformada por 421 colaboradores de empresas del sector privado y 98 de sector público, los resultados muestran que el 60% de colaboradores indican que las empresas si les están cumpliendo con el pago de prestaciones, el 20% indican que ha habido un recorte en sus salarios, el 20% opina que antes de la reapertura tenían temor al contagio por la COVID-19, el 70% perciben que tienen un nivel de recursos bueno para el desarrollo de sus actividades, la mayoría indica que no recibieron capacitación necesaria para el uso del equipo tecnológico para trabajar desde casa, más del 30% considera que no haber logrado equilibrar entre su vida laboral, familiar y social, finalmente el 60% de colaboradores indicaron que los jefes se preocupan por mantener un nivel elevado de satisfacción de sus colaboradores.

Pedraza (2020) Analizó desde la percepción de los empleados de organizaciones privadas y públicas en México, el estudio tuvo un enfoque empírico, racional y causal, la muestra estuvo conformada por 80 colaboradoes de diversas empresas, como instrumento utilizó una encuesta, evaluando las recompensas, el afecto, el apoyo, los estándares y la identidad, los resultados mostraron que más del 53% de los empleados expresaron que no existe un sistema de escalafón que promueva la recompensa a los mejores empleados y que al contrario el 58,8% recibe críticas y que las llamadas de atención son mayores a las recompensas y el 63,7% están en desacuerdo con las recompensas y reconocimientos por hacer un buen trabajo, el 52,5% señala que no cuentan con ambientes de trabajo agradables y relajados; asimismo el 50% señala que no reciben apoyo por parte de sus superiores, el 37,5% están en desacuerdo con

sus superiores debido a que no promueven la mejora continua, aunque el 64% indica tener lealtad a la organización.

Ordoñez, Pérez, & Pulido (2020) realizaron una investigación que tuvo como objetivo conocer la influencia del Teletrabajo en el Clima Organizacional de las Universidades de la ciudad de Bogotá, Colombia, en el cual los colaboradores realizan actividades desde sus casas, el estudio fue cualitativo y la muestra estuvo conformada por 11 colaboradores, el instrumento fue diseñado en base a nueve dimensiones (objetivos, control, liderazgo, cooperación, toma de decisiones, motivación, relaciones interpersonales, bienestar e identidad) los resultados muestran que existe una relación clara entre el clima organizacional y el teletrabajo, debido a que se mejora las relaciones entre los colaboradores sin embargo es necesario que las universidades generen una metodología de teletrabajo para que puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente, existe una mayor identidad, pero que es necesario que las universidades promuevan incentivos para el cumplimiento de los objetivos.

A nivel nacional

Velezví (2021) investigó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020, el estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal y correlacional, la muestra fue no probabilística, conformada por 100 colaboradores administrativos, el instrumento aplicado fue la Escala multidimensional de clima organizacional EMCO y para la satisfacción laboral ECO50 instrumentos los cuales están válidos, para la prueba de hipótesis utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman; los resultados mostraron que el clima organizacional presenta un nivel de correlación positiva considerable con la satisfacción laboral al tener un  $r=0,614$  y un  $p\text{-valor}=0,000$ .

Sanchez, Rojas, Terrones & Quintero (2020) realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en

trabajadores de una universidad privada de Lima, dedicados a labores remotas tanto docentes y administrativas, el estudio fue correlacional, la muestra estuvo conformada por 311 colaboradores de la universidad, los cuestionarios aplicados fueron la Escala de Clima Organizacional (CL-SPC) de Palma (2006) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma (2004), como resultados señalaron que existe una correlación directa moderada y significativa entre las variables ( $\rho=,419$ ;  $p=0.000$ ), concluyéndose que aún en condiciones de teletrabajo, la percepción de un clima organizacional equilibrado se asocia a una mayor satisfacción laboral.

Risco (2020) realizaron la investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, el estudio fue decriptivo y correlacional, la muestra estuvo conformada por 104 colaboradores, como instrumento aplicaron un cuestionario en escala likert, los resultados muestran que el 76% considera que existe un clima regular, el 69,2% se encuentra con un nivel de satisfacción regular, respecto a las dimensiones del clima se determinó un nivel regular, así la realización personal , involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son percibidas mayoritariamente como regulares (73,1%, 66,3%, 69,2%, 68,3% y, 62,5% respectivamente). Se concluye que las existe una correlación significativa entre las variables.

## **1.2. Base teórica**

### **1.2.1. Clima Organizacional**

Las organizaciones independientemente del sector y de su tamaño está formada por personas, que influyen en su comportamiento, generándose un clima organizacional interno y que deben ser estudiados para identificar aspectos que puedan afectarlo (García, 2009).

Es por ello que el clima organizacional ha sido estudiado por diversos autores desde hace algunas décadas, así por ejemplo Litwin y Stinger en 1978, indicaron que existían 09 dimensiones que tenían influencia en el clima organizacional, entre los que se encuentran la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad, los cuales son percibidos de manera diferente por cada colaborador.

Al respecto Toro y Sanin (2013) mencionan que el clima organizacional refleja la calidad de vida laboral que tienen las personas al interior de sus organizaciones. También Chiavenato (2011) indica está relacionado con todos los factores que influyen en un determinado ambiente, los cuales son percibidos por las personas que se encuentran en ella y que esto influye en sus comportamientos; de manera similar Brunet (2011) menciona que es un conjunto de características de una organización.

El clima organizacional se relaciona con la forma en que una persona percibe su labor, su productividad, su desenvolvimiento e incluso su nivel de satisfacción en el cual se desarrolla y que influye en su conducta (Pilligua & Arteaga, 2019).

El clima organizacional también puede ser explicado como un constructo de características que son medibles mediante dimensiones relacionadas y que son descritas por las experiencias percibidas y compartidas de los colaboradores de una organización en sus diferentes interacciones, así Pedraza (2018) menciona que para generar un buen clima laboral se debe fortalecer las siguientes cualidades, la autonomía, confianza, ayuda mutua, cohesión, el buen liderazgo, el trabajo colaborativo y la equidad. También la Organización Panamericana de la Salud, propuso los siguientes factores del clima organizacional.

Figura 1  
Factores del clima laboral



Fuente. (Vaquerano, Flores, & Morán, 2020, p.3).

## **Dimensiones**

Los investigadores Vaquerano, Flores, & Morán (2020), propusieron las siguientes dimensiones o condiciones del clima organizacional en el contexto de la pandemia COVID-19.

Entre las que se destacan:

**Condiciones físicas:** son aquellas que se relacionan con los espacios físicos dentro de una organización que conlleven a prevenir los posibles contagios que puedan darse.

**Condiciones psíquicas:** la cual se asocian a las condiciones emocionales o sentimientos que las personas experimentan en su centro de trabajo.

**Condiciones de seguridad y salud ocupacional:** en las cuales las organizaciones deben garantizar a los colaboradores lugares seguros en el cual se adopten medidas de salud.

**Condiciones económicas:** que se encuentran en relación a las remuneraciones de colaboradores.

**Condiciones de tiempo y productividad:** relacionadas al tiempo que los colaboradores invierten en su trabajo así como en la productividad.

**Condiciones organizacionales:** condiciones como la cultura, las capacitaciones, el afrontamiento a casos de acoso laboral.

### **1.2.2. Satisfacción Laboral**

De manera similar al clima organizacional, también ha existido el interés y la preocupación de investigar los factores que determinan o se relacionan con la satisfacción laboral.

Al respecto Palma (2006) señaló que la satisfacción laboral se relacionaba con la percepción de aspectos del trabajo, sus características y las diversas situaciones que un colaborador concibe en la organización y que explican que tan satisfecho se encuentra con ello.

Pereyra (2015) lo relacionó con la predisposición que un colaborador desarrolla en relación a su labor en una organización y que también se relaciona con la idea de lograr satisfacerla mediante una recompensa, premio o pago por realizar su labor (Peña, Menéndez & Muñoz, 2016), siendo múltiples los factores tanto extrínsecos como intrínsecos, que influyen en el nivel de satisfacción laboral.

También autores como Robins & Judge (2009) mencionan que la satisfacción laboral es una sensación sobre el propio trabajo que realiza un colaborador, el cual se manifiesta mediante sentimientos que pueden ser positivos como negativos hacia la empresa u organización en la cual labora; también Landy & Conte (2005), lo relacionaron con la actitud positiva de un colaborador frente a la evaluación de su propia experiencia en una determinada labor que desarrolla.

Por su parte Gamero (2007) señala en relación a la satisfacción laboral que es un juicio o evaluación que emite un colaborador respecto al trabajo ideal y su trabajo actual, es decir lo relaciona con sus expectativas frente a lo que la organización le ofrece, ante ello surgen los sentimientos de estar satisfecho o insatisfecho (Pico & Arcos, 2015). También Spector (2002) lo relacionaba con el sentimiento del trabajador con los diversos aspectos de su centro de trabajo que le generaban gusto o desagrado o también llamada insatisfacción.

Robins & Judge (2009) consideran que la insatisfacción laboral, genera consecuencias para el individuo que puede además afectar las actitudes ante la vida, su familia y sí mismo, la salud física y la longitud de su vida, pero también para las organizaciones debido a que es uno de los factores por el cual las personas incrementan su nivel de ausentismo y en muchas oportunidades suelen solicitar rotar o cambiar de áreas.

## **Dimensiones**

Pereyra (2015), propuso las siguientes dimensiones, según la Escala de Comportamiento Organizacional en Satisfacción laboral:

**Satisfacción con la Supervisión:** se relaciona con la satisfacción que tiene el colaborador respecto a la supervisión por las tareas y funciones que realiza en su puesto de trabajo.

**Satisfacción del ambiente físico:** se refiere a la satisfacción del colaborador con su espacio y entorno físico de trabajo, en el cual debe haber condiciones favorables para el desarrollo de las actividades.

**Satisfacción de las prestaciones:** cada colaborador en las organizaciones recibe ciertos beneficios tanto económicos como emocionales, en esta dimensión se evalúa la satisfacción con estos aspectos.

**Satisfacción intrínseca por su trabajo:** es la satisfacción por el trabajo que el colaborador realiza, en el cual se evalúa aspectos relacionados enfocados con lo que les gusta hacer, metas y propósitos a lograr.

**Satisfacción en la Participación en la toma de decisiones:** se relaciona con la satisfacción que siente el colaborador en la toma de decisiones del trabajo que desarrollan.

### 1.3 Definiciones Conceptuales

**Comunicación.** Es un proceso que se encuentra presente en las relaciones humanas, mediante el cual se transmite información, permite expresar ideas, sentimientos e ideas entre un emisor y un receptor que utilizan un mensaje y un canal (José Gómez, 2016).

**Motivación.** Es un proceso psicológico que está relacionado con el impulso, dirección e insistencia que un individuo realiza al momento de desarrollar una tarea o actividad. (Manjarrez, Boza & Mendoza , 2020)

**Liderazgo.** Es la capacidad que tienen las personas de influir en un grupo de personas para lograr un determinado resultado o metas establecidas (Serrano & Portalanza, 2014)

**Trabajo en equipo.** Es una habilidad que tienen las personas para realizar un trabajo de manera colaborativa, uniendo capacidades, inteligencias, destrezas e ideas para lograr el fin determinado (Gestión, 2018).

**Remuneración.** Está relacionado con las obligaciones que un empleador tiene ante un trabajador como contraprestación por una determinada labor en un tiempo determinado (Instituto de Ciencias Hegel, 2021)

**Universidad.** La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural (Ministerio de Educación. MINEDU, 2014)

#### 1.4. Operacionalización de Variables.

Tabla 1  
Matriz De Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Variable Independiente</b>  Clima organizacional	Son las diferentes percepciones que tienen los colaboradores acerca de la organización y que influyen en su desarrollo (Vaquerano, Flores & Morán, 2020)	Condiciones físicas	Ergonomía  Diseño del puesto de trabajo  Infraestructura	<b>Instrumento:</b>  Encuesta  <b>Escala de Medición:</b>  Tipo Likert  1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Condiciones psíquicas	Estrés  Salud emocional	
		Condiciones de seguridad y salud ocupacional	Medidas ambientales  Riesgos al contagio de seguridad	
		Condiciones económicas	Salarios  Incentivos  Compensaciones	
		Condiciones de tiempo y productividad	Tiempo  Productividad	
		Condiciones organizacionales	Cultura organizacional  Capacitación	

		Supervisión	Relaciones interpersonales Supervisión Proximidad y frecuencia Igualdad y justicia Apoyo
<b>Variable Dependiente</b> Satisfacción laboral	Actitud que muestra un colaborador en relación al trabajo que realiza en una determinada organización (Pereyra,2015)	Ambiente físico	Limpieza Entorno físico Condiciones ergonómicas Salario Beneficios sociales Oportunidades de trabajo Objetivos laborales
		Prestaciones	
		Motivación intrínseca	
		Participación	Toma de decisiones Capacidad autónoma

### 1.5. Hipótesis.

#### **Hipótesis general:**

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

**Hipótesis específicas:**

h1: Existe una relación directa y significativa entre las condiciones físicas y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

h2: Existe una relación directa y significativa entre condiciones psíquicas y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

h3: Existe una relación directa y significativa entre las condiciones de seguridad y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

h4: Existe una relación directa y significativa entre las condiciones económicas y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

h5: Existe una relación directa y significativa entre las condiciones de tiempo y productividad y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

h6: Existe una relación directa y significativa entre las condiciones organizacionales y la satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021.

## Capítulo II: Métodos y Materiales.

### 2.1. Tipo de Investigación.

El estudio C corresponde a un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, según Hernández, Sampieri, y Baptista (2014) mencionan que este tipo de investigación tiene como finalidad describir de una manera precisa la manifestación de un determinado problema, también es de corte transversal o transeccional, por cuánto se recolecta y analiza información en un momento y tiempo único. Su finalidad es explicar las variables y estudiar cómo se interrelacionan en un instante y forma sincrónica.

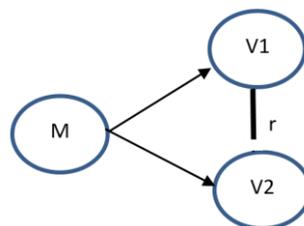
### 2.2. Método de Investigación.

El método de investigación a utilizar es el hipotético - deductivo, centrándose en recopilar datos para ser posteriormente analizados haciendo uso de la estadística y poder obtener conclusiones.

### 2.3. Diseño de Contrastación.

Se considera un diseño no experimental, en este aspecto Hernández, Sampieri, y Baptista (2014) indican que en este diseño los investigadores no manipulan de manera intencionada las variables.

El diseño de contrastación de hipótesis es el siguiente



Donde:

M: Muestra

V1: Clima Organizacional

V2: Satisfacción Laboral

#### 2.4. Población, muestra y muestreo.

La población estuvo conformada por 775 administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

La muestra fue probabilística y se aplicó un muestreo probabilístico simple

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

$N = 775$

$Z = 1.96$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$e = \text{error (5\%)}$

de donde:  $n = 258$  administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

#### 2.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos.

Cómo técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario, según Martínez (2018) menciona que este instrumento es una lista de preguntas relacionadas a un mismo tema, que las personas relacionadas al estudio deben responder de manera objetiva con la finalidad de que la información a recopilar contribuya con el estudio.

Se utilizó equipo de cómputo con acceso a internet y material de oficina.

#### 2.6. Procesamiento y Análisis de Datos

Inicialmente, se aplicó una muestra piloto a 30 administrativos de la universidad, lo cual permitió definir la confiabilidad del instrumento, para ello se analizó el alfa de Cronbach, en el cual se evaluó su valor.

El instrumento presentó un coeficiente de confiabilidad de ,927 (92.7%). Este valor es cercano a 1, lo que indica que el instrumento es confiable.

*Tabla 2*  
*Estadística de fiabilidad del instrumento.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	44

*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UNPRG.*

Para la validez externa, se aplicó el criterio de juicio de expertos.

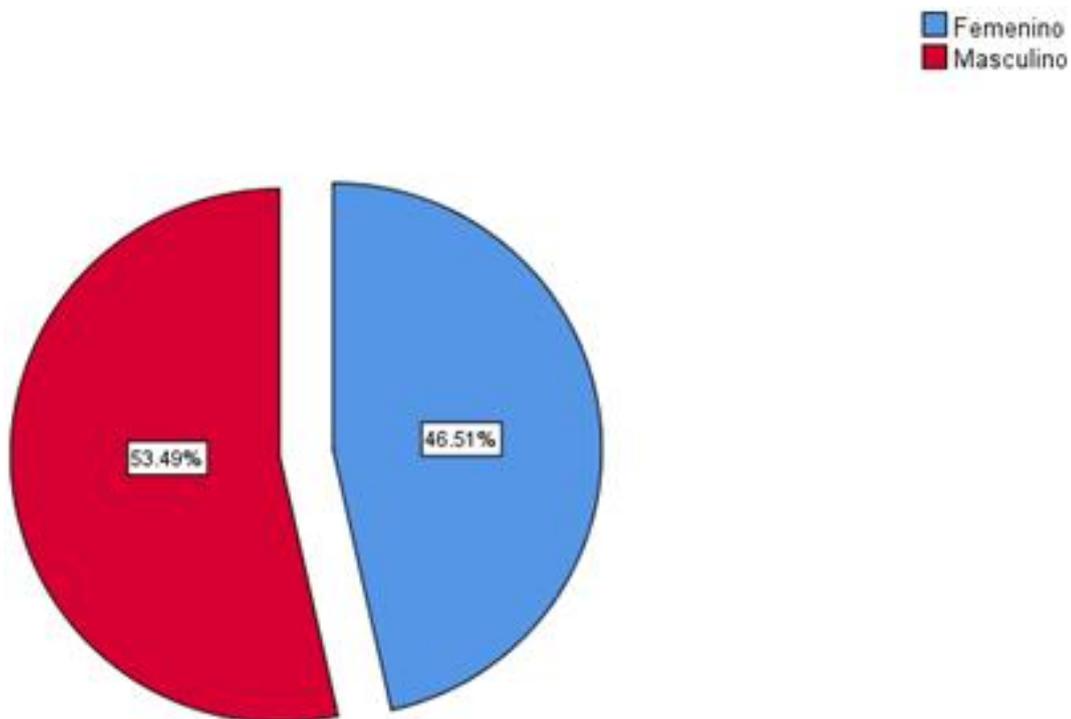
Los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS v.26. Los datos se presentan mediante tablas de frecuencias y gráficos.

### Capítulo III: Resultados.

#### 3.1. Caracterización de la muestra.

La muestra se conformó por 258 colaboradores de la UNPRG, de los cuales el 46.51% pertenecen al género femenino y el 53,49% pertenecen al género masculino (figura 2).

*Figura 2*  
Encuestados según género



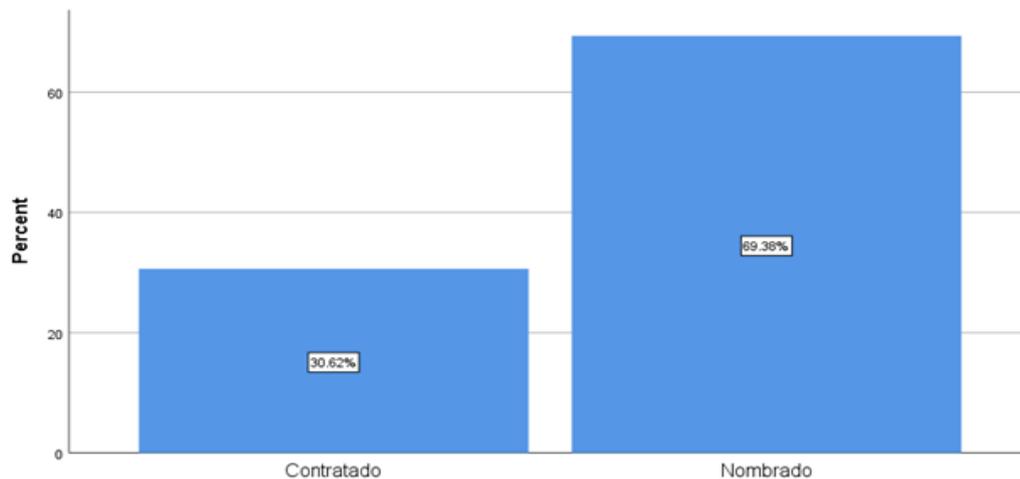
*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UNPRG.*

Respecto al tipo de contrato, el 69,38% de encuestados es personal nombrado (ver figura

3).

*Figura 3*

Encuestados según tipo de contrato.

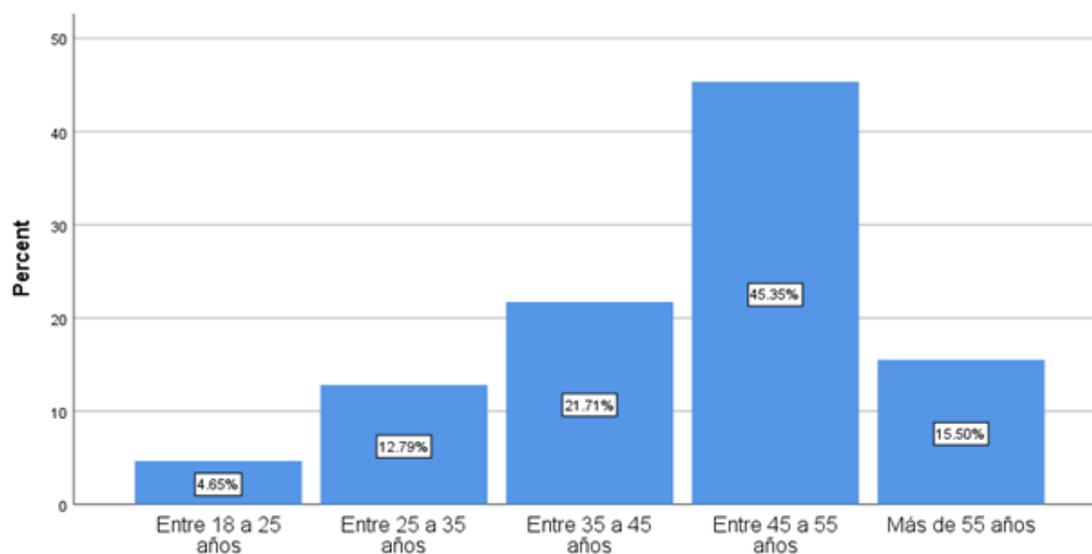


*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UNPRG.*

En cuanto al rango de edad del personal administrativo de la universidad, cerca de la mitad (45,55%) indicó tener entre 45 a 55 años, seguido de los que tienen entre 35 a 45 años (ver figura 4)

*Figura 4*

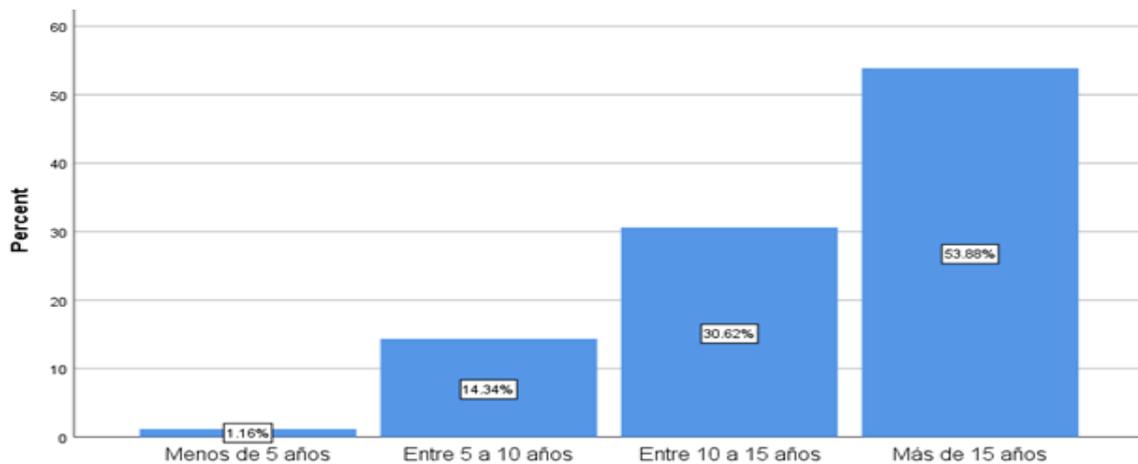
Rango de edad de los encuestados.



*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UNPRG.*

En cuanto al tiempo de servicio que vienen trabajando en la UNPRG, en la figura 5, se observa que el 53,88% tiene más de 15 años de servicio, seguido de los que tienen entre 10 a 15 años de labor.

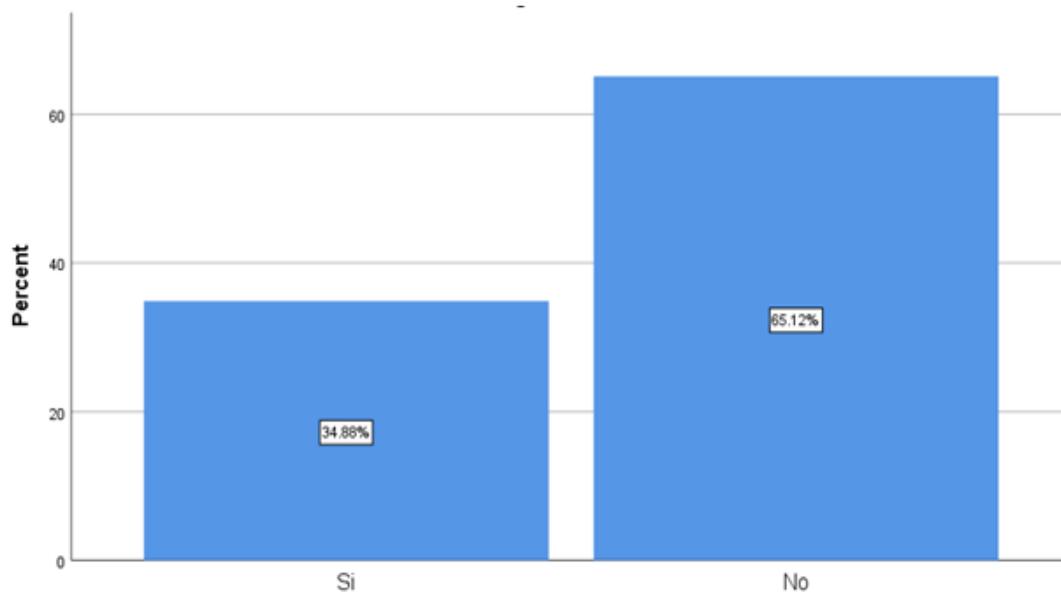
*Figura 5*  
Tiempo de servicio de los colaboradores



*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UNPRG.*

En la figura 6, se muestra que más de la mitad de colaboradores se contagiaron de COVID-19 (65,12%)

*Figura 6*  
Colaboradores que se contagiaron de COVID-19



*Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UNPRG.*

### 3.2. Resultados de la variable: Clima organizacional

En la tabla 3, se muestran los resultados obtenidos según dimensiones de la variable clima organizacional.

Tabla 3  
Resultados de las dimensiones del clima organizacional

Dimensión	Totalmente en	En	Ni de Acuerdo, ni	Totalmente de	
	Desacuerdo	Desacuerdo	en Desacuerdo	De Acuerdo	Acuerdo
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Condiciones Físicas	3.9	17.8	9.7	49.6	19.0
Condiciones Psíquicas	2.3	17.8	12.4	42.6	24.8
Condiciones de seguridad y salud ocupacional	4.7	22.5	10.5	36.0	26.4
Condiciones económicas	2.7	28.3	11.2	36.8	20.9
Condiciones de tiempo y productividad	3.1	20.2	14.0	41.9	20.9
Condiciones organizacionales	7.4	14.7	11.6	43.8	22.5

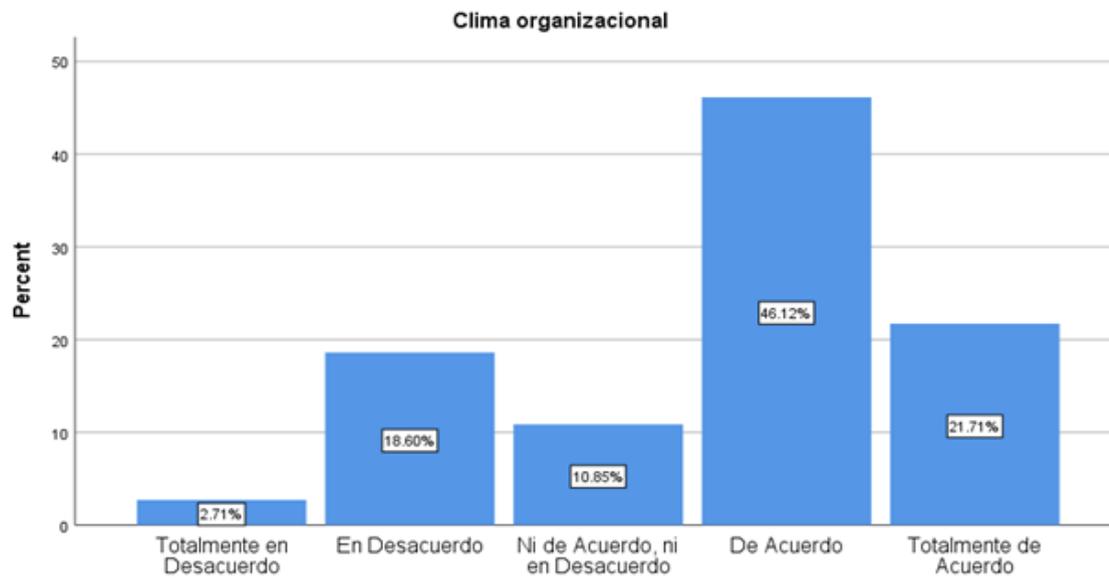
**Nota.** Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo UNPRG.

Los resultados muestran que todas las dimensiones de la variable clima organizacional presentan una opinión favorable, es decir los colaboradores administrativos están de acuerdo, sin embargo, se observa que la condición económica presenta una opinión de desacuerdo más alta (28,3%) seguida de la dimensión condiciones de seguridad y salud ocupacional (22,5%) y las condiciones de tiempo y productividad (20,2%).

En la figura 7, se muestra los resultados de la variable Clima organizacional

*Figura 7*

Opinión del personal administrativo de la UNPRG sobre el clima organizacional



En la figura 7, se muestra que casi la mitad (46,1%) del personal administrativo de la universidad está de acuerdo con el clima organizacional de la universidad, aunque el 18,6% se encuentra en desacuerdo.

## Resultados de la variable Satisfacción Laboral.

### Opinión según dimensiones de la satisfacción laboral

En la tabla se muestran los resultados obtenidos según dimensiones de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 4  
Resultados de las dimensiones de la satisfacción laboral.

Dimensión	Totalmente insatisfecho (%)	Insatisfecho (%)	Ni satisfecho, ni insatisfecho (%)	Satisfecho (%)	Totalmente satisfecho (%)
Supervisión	1.2	16.3	13.2	45.7	23.6
Ambiente Físico	2.3	18.2	9.3	49.2	20.9
Prestaciones	3.5	24.8	7.4	42.2	22.1
Motivación Intrínseca	1.2	19.8	9.3	48.4	21.3
Participación	0.0	26.4	7.4	44.2	22.1

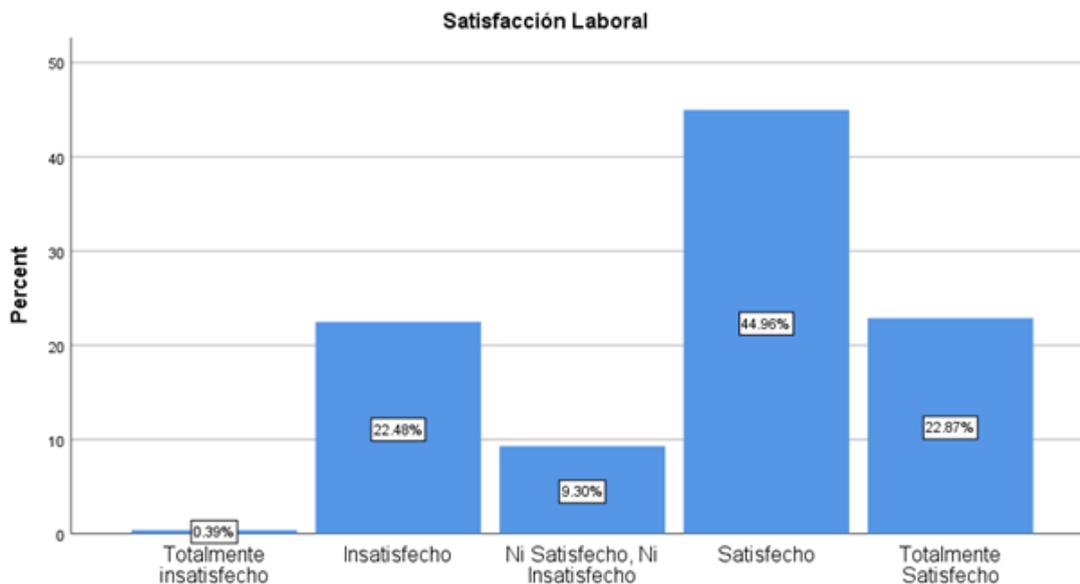
**Nota.** Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo UNPRG.

Los resultados muestran que todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral presentan una opinión favorable, es decir los colaboradores administrativos están satisfechos, donde la dimensión Ambiente físico presenta un valor de satisfacción del 49,2%, seguida de la dimensión motivación intrínseca, aunque las dimensiones prestaciones (24,8%) y participación (26,4%) tuvieron opiniones de insatisfacción mayor.

En la figura, se muestra los resultados de la variable Satisfacción laboral.

*Figura 8*

Satisfacción laboral del personal administrativo de la UNPRG.



En la figura 8, se muestra que casi la mitad (46,1%) del personal administrativo de la universidad está satisfecho, aunque también existe un 22,48% de insatisfacción.

### 3.4. Contrastación de hipótesis.

En la tabla 5, se muestra los valores de la prueba de normalidad realizada:

Para poder contrastar la hipótesis previamente se debe aplicar la prueba de normalidad a los datos, planteándose lo siguiente:

$H_0$ : La distribución de los datos de las variables es normal, si  $\text{Sig.} > 0.05$

$H_1$ : La distribución de los datos de las variables no es normal  $\text{Sig.} < 0.05$

Tabla 5  
Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Statistic	df	Sig.
Clima organizacional	.302	258	.000
Satisfacción Laboral	.297	258	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Figura 9  
Gráfico de normalidad de la variable clima organizacional

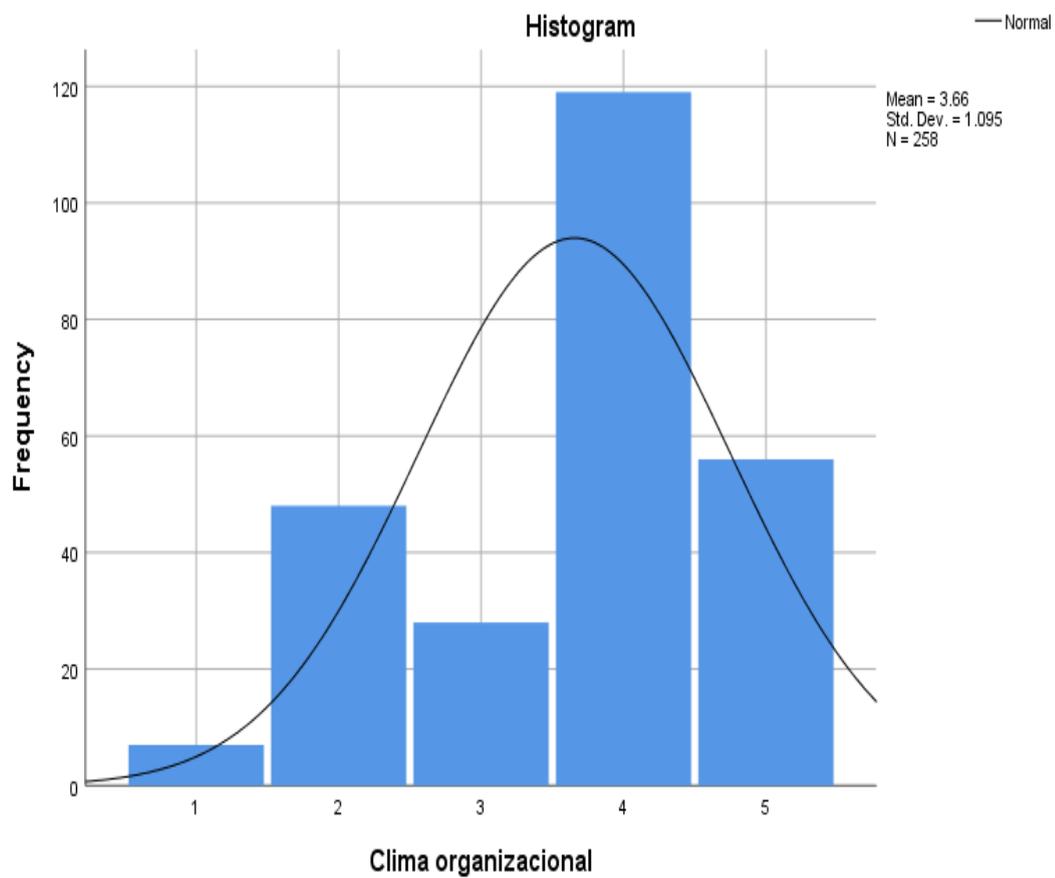
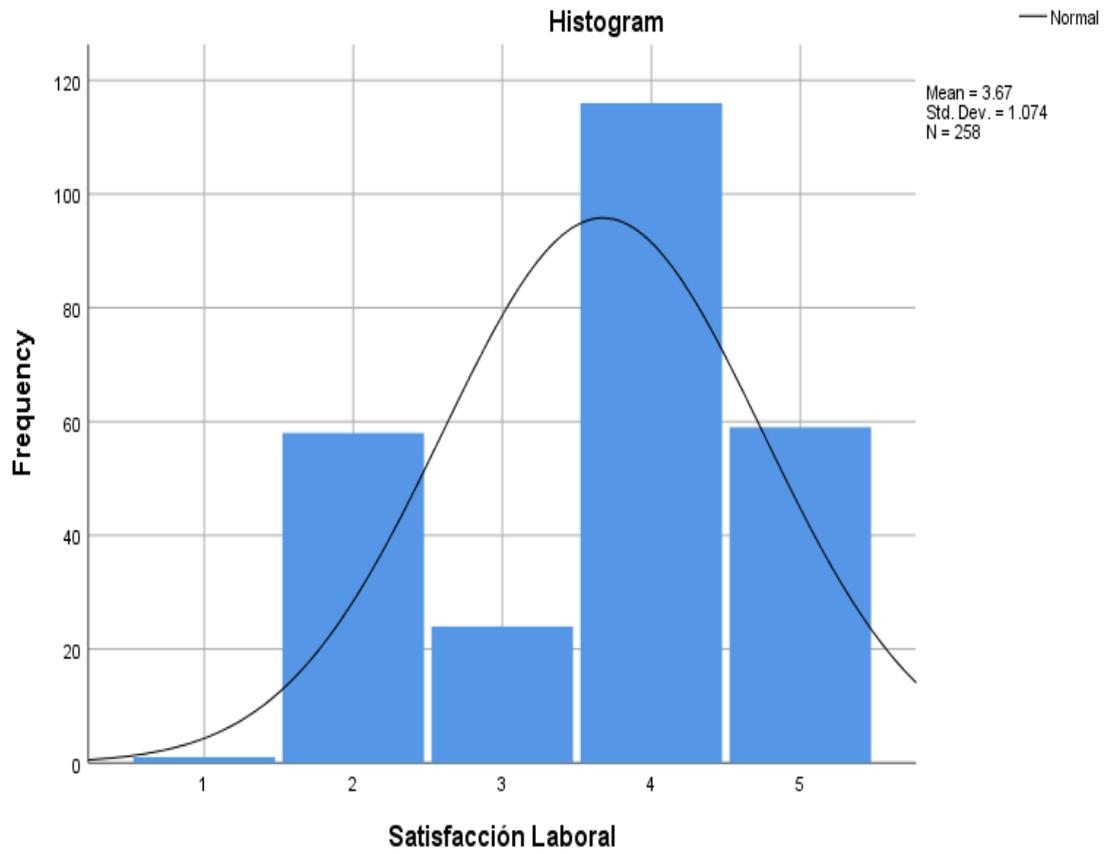


Figura 10  
Gráfico de normalidad de la variable satisfacción laboral



Los resultados muestran que las variables no tienen un comportamiento normal, lo que indica que se debe hacer uso de la estadística no paramétrica para la correlación (Spearman's rho).

### Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral

A continuación, se presenta la correlación entre las diferentes dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla 6  
Correlación entre la dimensión Condiciones físicas y Satisfacción Laboral.

			Satisfacción Laboral
		Correlation Coefficient	.799**
Spearman's rho	Condiciones físicas	Sig. (2-tailed)	.000
		N	258

*Nota: Elaborado por el autor – Programa SPSS.*

Se observa en la tabla 6, que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión condiciones físicas y la variable satisfacción laboral, con un valor  $r = ,799$ .

Tabla 7  
Correlación entre la dimensión Condiciones psíquicas y Satisfacción Laboral.

			Satisfacción Laboral
		Correlation Coefficient	.744**
Spearman's rho	Condiciones psíquicas	Sig. (2-tailed)	.000
		N	258

*Nota: Elaborado por el autor – Programa SPSS.*

Se observa en la tabla 7, que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión condiciones psíquicas y la variable satisfacción laboral, con un valor  $r = ,744$ .

Tabla 8  
Correlación entre la dimensión Condiciones *de seguridad y salud ocupacional* y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral	
	Condiciones de	Correlation Coefficient	.746**
Spearman's rho	seguridad y salud	Sig. (2-tailed)	.000
	ocupacional	N	258

*Nota: Elaborado por el autor – Programa SPSS*

Se observa en la tabla 8, que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión condiciones seguridad y salud ocupacional y la variable satisfacción laboral, con un valor  $r = ,746$ .

Tabla 9  
Correlación entre la dimensión condiciones *económicas* y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral	
	Condiciones	Correlation Coefficient	.822**
Spearman's rho	económicas	Sig. (2-tailed)	.000
		N	258

*Nota: Elaborado por el autor – Programa SPSS*

Se observa en la tabla 9, que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión condiciones económicas y la variable satisfacción laboral, con un valor  $r = ,822$ .

Tabla 10  
Correlación entre la dimensión Condiciones tiempo y productividad y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral	
		Correlation Coefficient	.813**
Spearman's rho	Condiciones de tiempo y productividad	Sig. (2-tailed)	.000
		N	258

*Nota: Elaborado por el autor – Programa SPSS*

Se observa en la tabla 10, que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión condiciones de tiempo y productividad con la variable satisfacción laboral, con un valor  $r = ,813$ .

Tabla 11  
Correlación entre la dimensión condiciones organizacionales y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral	
		Correlation Coefficient	.804**
Spearman's rho	Condiciones organizacionales	Sig. (2-tailed)	.000
		N	258

*Nota: Elaborado por el autor – Programa SPSS*

Se observa que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión condiciones organizacionales y la variable satisfacción laboral, con un valor  $r = ,804$ .

## Hipótesis General

En la tabla 12, se muestra la correlación entre las dos variables de estudio.

Tabla 12

Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral	
		Correlation Coefficient	.812**
Spearman's rho	Clima organizacional	Sig. (2-tailed)	.000
		N	258

*Nota: Elaborado por el autor – Programa SPSS*

Se observa que existe una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor  $r = ,812$ .

## Capítulo IV: Discusión.

El covid-19, a nivel mundial generó no sólo pérdidas económicas, sino de vidas humanas, esto afectó a todas las organizaciones que tuvieron que modificar la forma de realizar su trabajo, adoptar protocolos y medidas de bioseguridad, implementar el teletrabajo, brindar soporte emocional y proteger a las personas con mayor riesgo posible de sufrir contagio, es por ello que Vaquerano et al. (2020) señalaron que el clima organizacional bajo este nuevo contexto, ha modificado las diferentes condiciones de hacer el trabajo, pero que las empresas deben implementar de manera permanente diversas estrategias que logren que las personas puedan tener un equilibrio en los diversos aspectos de su vida (familiar, laboral y social). También el estudio del clima es importante porque de acuerdo con Balcázar (2021) la gestión del clima permite encontrar resultados positivos en el desempeño laboral, lo que genera posteriormente logros significativos en las personas.

En la investigación, se midió el clima organizacional a través de seis dimensiones; siendo la primera dimensión las condiciones físicas, en la cual se evaluó el rediseño de los ambientes laborales, la disponibilidad de recursos tecnológicos y la seguridad de las diversas áreas, ante lo cual los colaboradores administrativos de la universidad señalaron estar de acuerdo, aquí en este aspecto es importante señalar que la UNPRG, se encuentra en un proceso de licenciamiento institucional ante la SUNEDU, lo cual ha conllevado a que la institución mejore las diferentes infraestructuras físicas con que cuenta, esto ha originado que se cuente con ambientes apropiados y adecuados para el desarrollo de las actividades tanto administrativas como académicas, asimismo en la época de COVID 19, por disposición de las autoridades acataron el aislamiento obligatorio lo que conllevó a realizar teletrabajo y de manera paulatina los colaboradores regresaron a sus actividades administrativas teniendo en cuenta las diferentes normas de bioseguridad, es por ello que el 49,9% de colaboradores están de acuerdo con esta dimensión.

En cuanto a la dimensión condiciones psíquicas, que se vincula con la parte emocional, el personal administrativo se mostraron de acuerdo con la carga laboral que realizaron durante la pandemia, también señalan que recibieron capacitaciones relacionados con el manejo del estrés, sin embargo más del 80% indicaron su temor que tuvieron de contagiarse por el virus, dado que algunos colaboradores perdieran la vida por contagio. Los resultados están de acuerdo a lo indicado por Vaquerano, Flores & Morán (2020) quienes realizaron “una aproximación al

clima organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la pandemia COVID-19”, determinando que el 20% de encuestados opinaron que antes de la reapertura tenían temor al contagio por la COVID-19.

En relación a las condiciones de seguridad y salud ocupacional, los colaboradores indican que la universidad, ha implementado las diversas medidas de protección y prevención contra la COVID-19, para ello se les proporcionó alcohol para la desinfección de las manos, se implementó un protocolo de bioseguridad para todas las personas que son atendidas en las diferentes áreas administrativas, donde la exigencia de la doble mascarilla, la exigencia de la presentación del carnet de vacunación y el distanciamiento social, contribuyeron a disminuir los efectos negativos de la pandemia en el centro laboral, asimismo el trabajo desde casa para las personas más vulnerables contribuyó al bienestar de los colaboradores administrativos de la universidad se muestran de acuerdo en 36.0% y totalmente de acuerdo en 26.4%, sin embargo el 22,5% se mostró en desacuerdo con esta dimensión.

En relación a las condiciones económicas, la universidad aseguró el pago de las labores de todo el personal administrativo, pudieron hacer uso de los diversos beneficios sociales que tiene derecho todo colaborador, como uso de vacaciones, permisos en casos especiales, recibieron el apoyo de sus compañeros y responsables de áreas y oficinas para lograr los resultados y cumplir con los objetivos del área y brindar atención de manera oportuna, si bien los resultados mostraron que el 36,8% de colaboradores están de acuerdo y el 20,9% totalmente de acuerdo, se determinó que el 28.3% de colaboradores se encuentran en desacuerdo porque consideran que el trabajo desde casa implicó realizar un mayor esfuerzo laboral en comparación a la presencialidad, lo cual desde el punto de vista económico no ha sido recompensado.

Los resultados obtenidos están alineados a los encontrados por Vaquerano, Flores & Morán (2020), donde el 60% de colaboradores indicaron que las empresas si les están cumpliendo con el pago de prestaciones, sin embargo son contrarios en el sentido de que en la universidad no hubo recorte salarial, como el encontrado por estos autores donde el 20% indican que ha habido un recorte en sus salarios.

Respecto a las condiciones de tiempo y productividad, los colaboradores están de acuerdo en señalar que el trabajo realizado por sus compañeros durante el trabajo remoto ha sido productivo, por el apoyo recibido entre todos, permitiendo que se cumpla con los plazos y

los procedimientos implementados y establecidos por la institución, donde la comunicación ha sido un factor importante para el normal desarrollo de las actividades planificadas, aunque también es necesario precisar que algunos procedimientos tuvieron una demora más de lo que normalmente son atendidos; sin embargo el 41,9% de los colaboradores están de acuerdo, el 20,9% totalmente de acuerdo y el 20,2% estuvo en desacuerdo con esta dimensión.

Estos resultados están en la misma dirección que Ordoñez, Pérez, & Pulido (2020) quienes realizaron una investigación en Colombia sobre la influencia del Teletrabajo en el Clima Organizacional de las Universidades de la ciudad de Bogotá, determinando que el clima se relaciona con el teletrabajo, debido a que se mejora las relaciones entre los colaboradores sin embargo es necesario que las universidades generen una metodología de teletrabajo para que puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente, existe una mayor identidad, pero que es necesario que las universidades promuevan incentivos para el cumplimiento de los objetivos.

Finalmente, en relación a las condiciones organizacionales, los colaboradores administrativos consideraron que la universidad, como toda organización no estuvo preparada para afrontar las consecuencias de una pandemia, esto conllevó a que los colaboradores tuvieran algunas dificultades para implementar por ejemplo el trabajo remoto, dado que no todos tenían los medios y la tecnología para realizar las actividades desde casa (home office), varios colaboradores tuvieron que adecuar ciertos ambientes para realizar su labor.

Sin embargo con el apoyo de todos se pudo implementar actividades administrativas, es decir hubo un trabajo en equipo que permitió la transición del trabajo remoto y posteriormente volver a los ambientes laborales de manera segura, lo que originó que se volviera a ofrecer los diversos servicios y trámites, a toda la comunidad universitaria, con un trato y cordialidad, así como respeto entre todos, asimismo indican que se sienten escuchados, tienen confianza y libertad para expresar sus ideas, es por ello que el 43,8% de colaboradores están de acuerdo con esta dimensión y el 20,9% totalmente de acuerdo, aunque las decisiones son mayormente responsabilidad de los que lideran las áreas administrativas de la universidad.

También los resultados coinciden por los encontrados por los autores Vaquerano, Flores & Morán (2020), donde señalaron que el 70% de colaboradores evaluados indicaron que tienen un nivel de recursos bueno para el desarrollo de sus actividades, la mayoría indica que no recibieron capacitación necesaria para el uso del equipo tecnológico para trabajar desde casa, más del 30% considera que no haber logrado equilibrar entre su vida laboral, familiar y social,

finalmente el 60% de colaboradores indicaron que los jefes se preocupan por mantener un nivel elevado de satisfacción de sus colaboradores.

Las dimensiones evaluadas muestran opinión favorable respecto al clima organizacional en la universidad, donde casi la mitad (46,1%) del personal administrativo de la universidad está de acuerdo con el clima organizacional de la universidad, aunque el 18,6% se encuentra en desacuerdo. Aunque los resultados no concuerdan con Pedraza (2020) que determinó que más del 53% de los empleados expresaron que no existe un sistema de escalafón que promueva la recompensa a los mejores empleados y que al contrario el 58,8% recibe críticas y que las llamadas de atención son mayores a las recompensas y el 63,7% están en desacuerdo con las recompensas y reconocimientos por hacer un buen trabajo, el 52,5% señala que no cuentan con ambientes de trabajo agradables y relajados; asimismo el 50% señala que no reciben apoyo por parte de sus superiores, el 37,5% están en desacuerdo con sus superiores debido a que no promueven la mejora continua, aunque el 64% indica tener lealtad a la organización.

De allí la importancia que tiene promover un adecuado clima organizacional en la universidad.

Respecto a la satisfacción laboral, los colaboradores administrativos están satisfechos (45,7%) y totalmente satisfechos (23,6%) con la supervisión que reciben por parte de sus líderes, dado que las actividades están planificadas, se reciben retroalimentación o feed-back, existe un trato igualitario entre todos, reciben apoyo cuando realizan sus actividades dentro de los horarios establecidos. También se encuentran satisfechos (49,2%) y totalmente satisfechos (20,9%), con los ambientes físicos de la universidad, dado que se encuentran limpios, en las oficinas cuentan con equipos para hacer su trabajo, aunque en el período de pandemia, se tuvieron dificultades, esto se ha restablecido ya con la normalidad posterior, sin embargo, las medidas de protección implementadas les ayudó a protegerse de la pandemia.

En cuanto a las prestaciones, se encuentran satisfechos (42,2%) y totalmente satisfechos (22,1%), los colaboradores están satisfechos porque reciben sus pagos a tiempo, sin embargo, consideran que les falta un mayor reconocimiento por parte de la institución, si bien es cierto al ser la mayoría de los colaboradores personal nombrado cuentan con diversos beneficios económicos.

En relación a la motivación Intrínseca, los colaboradores administrativos se encuentran satisfechos (48,4%) y totalmente satisfechos (21.3%) por las diferentes oportunidades laborales que les brinda la universidad, consideran que el trabajo que realizan, les permite lograr sus metas personales y que en algunos casos el trabajo es retador. Finalmente, en relación a la participación en las tareas, se encuentran satisfechos (44,2%) y totalmente satisfechos (22.1%) debido a que hay un trabajo en equipo que facilita el cumplimiento de las actividades planificadas, destacando la solidaridad de sus compañeros.

Respecto a la Correlación entre variables, se determinó que todas las dimensiones de la variable clima organizacional: condiciones físicas ( $\rho = ,799$ ), condiciones psíquicas ( $\rho = ,744$ ); condiciones de seguridad y salud ocupacional ( $\rho = ,746$ ); condiciones económicas ( $\rho = ,822$ ); condiciones de tiempo y productividad ( $\rho = ,813$ ) y condiciones organizacionales ( $\rho = ,804$ ) se correlacionan de manera directa y significativa con la variable satisfacción laboral

Los resultados encontrados, se acercan a lo encontrado por Velezvía (2021) que determinó una correlación de  $r = ,614$  entre las variables, asimismo se está de acuerdo con Penachi (2019) que señaló que esta correlación permite tener una mayor eficiencia, eficacia y calidad en la labor que realiza o desempeña un colaborador en una organización y mucho más en una universidad.

Pero también es preciso indicar que los resultados encontrados son menores a los determinados por Castro (2019) dado que el valor de correlación entre las variables fue de  $r = ,902$ . Aunque la correlación es mayor de lo determinado por Velezvía (2021) que investigó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020, donde la relación fue también directa y significativa pero con un valor de  $\rho = 0,614$ .

## Conclusiones

El personal administrativo se encuentra de acuerdo con las dimensiones del clima organizacional: condiciones físicas (49,6%), condiciones psíquicas (42,6%), condiciones seguridad y salud ocupacional (36,0%), las condiciones económicas (36,8%), las condiciones de tiempo y productividad (41,9%) y las condiciones organizacionales (43,8%), determinándose que el 46,12% se encuentra de acuerdo con el clima organizacional de la universidad en época de pandemia.

El personal administrativo se encuentra satisfecho con la supervisión (45,7%), ambiente físico (49,2%), prestaciones (42,2%), motivación intrínseca (48,4%) y la participación (44,2%) de los colaboradores de la Universidad, determinándose que el 44,9% está satisfecho laboralmente.

Existe una correlación directa y significativa ( $p = ,000$ ) entre las dimensiones del clima organizacional: condiciones físicas ( $\rho = ,799$ ), las condiciones psíquicas ( $\rho = ,744$ ), las condiciones seguridad y salud ocupacional ( $r = ,746$ ), las condiciones económicas ( $\rho = ,822$ ), las condiciones de tiempo y productividad ( $\rho = ,813$ ) y las condiciones organizacionales ( $\rho = ,804$ ) con la satisfacción laboral.

Finalmente, se concluye que existe una correlación directa y significativa ( $\rho = ,812$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la UNPRG.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos de la UNPRG:

Implementar un plan anual de capacitación, dirigido a los colaboradores administrativos en el cual se fortalezca la comunicación, el trabajo en equipo entre otros aspectos vinculados al clima organizacional.

Implementar un plan de incentivos y reconocimientos, lo que permitirá a los colaboradores administrativos un mayor compromiso e identificación institucional.

Implementar indicadores de gestión tanto del clima organizacional como de la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos.

A los colaboradores administrativos, se les recomienda seguir capacitándose y preparándose para tener mejores oportunidades de crecimiento profesional como laboral, asimismo se les recomienda seguir protegiéndose contra la Covid-19.

### Referencias Bibliográficas.

- Bellido Medina, R. S., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M. E., & Calizaya López, J. M. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108). doi:doi.org/10.47460/uct.v25i108.425
- Chan, C. (13 de Junio de 2021). Sepa cómo mantener un clima laboral positivo en tiempos de confinamiento. *andina.pe*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-sepa-como-mantener-un-clima-laboral-positivo-tiempos-confinamiento-801410.aspx>
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cigna. (2020). *Cigna COVID-19 global Impact Study*. Obtenido de <https://www.cignaglobal.com/static/docs/pdf/global-version-cigna-covid-19-global-impact-study-report.pdf>
- Félix Barrera, M. G. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma - Junín 2021*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9172/4/IV\\_FHU\\_501\\_TI\\_Felix\\_Barrera\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9172/4/IV_FHU_501_TI_Felix_Barrera_2021.pdf)
- Gamero Buurón, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones Económicas*, 31(3), 415-444. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/173/17331303.pdf>
- Gestión. (30 de Noviembre de 2018). ¿Por qué es importante trabajar en equipo? *Gestión.pe*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importancia-equipo-empresas-nnda-nnlt-251322-noticia/>
- Hernández R, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México., México D.F., México: McGraw-Hill.

- Instituto de Ciencias Hegel. (19 de Enero de 2021). *hegel.edu.pe*. Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/las-remuneraciones-en-el-derecho-laboral-peruano/>
- José Gómez, F. S. (2016). La comunicación. *Salus*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-71382016000300002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002)
- La República. (24 de Enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 20(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359)
- Ministerio de Educación. MINEDU. (2014). *minedu.gob.pe*. Obtenido de [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- Montañez Niño, A. M., Guzmán Ortiz, D. I., Fonseca Marín, C. A., Romero Torres, E. J., & Navarrete Runza, N. F. (2020). *Análisis de la percepción del clima laboral por la implementación de teletrabajo en el Grupo Funcional Atención al Contribuyente – Valorización del Instituto de Desarrollo Urbano*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38278/diguzmano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ordoñez Coronado, J., Pérez Vargas, A., & Pulido Hernández, A. C. (2020). *Diseño de un instrumento de verificación de la mejora del clima organizacional de las universidades a través de la modalidad del trabajo: un caso comparativo de dos universidades en la ciudad de Bogotá, Colombia*. Obtenido de

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9925/PerezLizeth2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ORH5. (2 de Junio de 2020). *www.observatoriorh.com*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>

Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima, Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL.

Pedraza Melo, N. A. (07 de Abril de 2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9 -24. doi:<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Pico Barrionuevo, A. C., & Arcos Gutierrez, F. d. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1077>

Randstad. (07 de Julio de 2020). *www.randstad.com.ar*. Obtenido de [https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/clima-laboral-en-tiempos-de-coronavirus\\_494/](https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/clima-laboral-en-tiempos-de-coronavirus_494/)

Risco Mozo , J. A. (2020). *Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”- 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco\\_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.

Sanchez Sanchez , K. P., Rojas Regalado, W. J., Terrones Quispe , S. M., & Quintero Zúñiga , D. S. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una*

- universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19)*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3640>
- Serrano Orellana, B. J., & Portalanza Ch., A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117 -125. doi:[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)
- Spector, E. (2002). *Psicología industrial y organizacional investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Stephen P., R., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (P. Guerrero Rosas, Ed.) Naucalpan de Juarez, Mexico: Pearson Educación.
- Vaquerano Amaya, J. A., Flores Polanco, M. I., & Morán Valencia, M. A. (2020). *Una aproximación al clima organizacional en las empresas de el Salvador bajo el contexto de la pandemia COVID-19*. Obtenido de <http://repositorio.uca.edu.sv/jspui/bitstream/11674/4250/1/Informe%20final%20%2828%20de%20septiembre%20de%202020%29.pdf>
- Velezví Estrada, D. R. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020*. Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58950/Velezv%c3%ada\\_EDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58950/Velezv%c3%ada_EDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta para medir el clima organizacional

#### Presentación

El presente instrumento busca conocer tu opinión sobre el clima laboral de la UNPRG en tiempos de COVID 19, motivo por el cual solicito tu apoyo para el llenado del presente cuestionario de la manera más objetiva. Sus respuestas serán totalmente anónimas.

#### I. Datos Generales

##### 1. Género

- a. Femenino ( )
- b. Masculino ( )

##### 2. Rango de Edad

- a. Entre 18 a 25 años
- b. Entre 25 a 35 años
- c. Entre 35 a 45 años
- d. Entre 45 a 55 años
- e. Más de 55 años

##### 3. Tipo de contrato

- a. Contratado
- b. Nombrado

##### 4. Tiempo de servicio en la Universidad

- a. Menos de 05 años
- b. Entre 05 a 10 años
- c. Entre 10 a 15 años
- d. Entre 15 a 20 años
- e. Más de 20 años

##### 5. Durante la pandemia u o algún familiar directo se contagió de COVID-19

- a. Si
- b. No

## I. Evaluación del clima organizacional

Al momento de marcar su respuesta considere lo siguiente: |

Para el llenado de la siguiente encuesta, considere los siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo

<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Items</i>	1	2	3	4	5
Clima organizacional	Condiciones físicas	1. El rediseño de los ambientes laborales realizados por la universidad para protección contra la COVID-19					
		2. Las condiciones físicas que te brinda la universidad para realizar tu trabajo con seguridad					
		3. La disponibilidad de recursos tecnológicos para el desarrollo de las actividades laborales a consecuencia del COVID-19					
		4. La modificación o adecuación de los ambientes que ha realizado la universidad como medidas de protección contra el COVID-19					
	Condiciones psíquicas	5. La carga laboral realizada durante la pandemia ha sido estresante					
		6. las capacitaciones recibidas sobre el manejo del estrés generado por el COVID-19, por parte de la universidad					
		7. Tienes miedo de contagiarte de COVID-19, dentro de la universidad					
	Condiciones de seguridad y salud ocupacional	8. La limpieza y desinfección del entorno de trabajo					
		9. Las normas de bioseguridad implementadas en la universidad para protección contra la COVID-19					

		10. Las capacitaciones recibidas sobre medidas de bioseguridad contra la COVID-19, por parte de la universidad					
	Condiciones económicas	11. La universidad cumplió con el pago oportuno de su sueldo durante el COVID-19					
		12. La universidad cumplió con brindarle goce vacacional durante la pandemia					
		13. Considera que el pago que recibió durante la pandemia ha compensado el trabajo realizado desde casa					
		14. Considera usted que se trabajó más desde casa en comparación al trabajo presencial					
	Condiciones de tiempo y productividad	15. Considera que el trabajo realizado por sus compañeros durante el trabajo remoto ha sido productivo					
		16. Se han cumplido los plazos de los procedimientos durante el trabajo remoto					
	Condiciones organizacionales	17. Considera que la universidad estuvo preparada para afrontar con éxito el trabajo remoto					
		18. Considera que la universidad le proporcionó todos los medios para el trabajo desde casa					
		19. Considera que las autoridades les brindaron todas las facilidades para desarrollar el trabajo desde casa					
		20. Considera que existe un trabajo en equipo en la universidad					
		21. Considera que los responsables de áreas han liderado con éxito la transición al trabajo semi presencial					
		22. Considera que existe una comunicación eficaz y eficiente en la universidad					

### Presentación

El presente instrumento busca conocer tu satisfacción respecto al desarrollo de las actividades administrativas que desarrollas en la UNPRG durante la etapa de pandemia, motivo por el cual solicito tu apoyo para el llenado del presente cuestionario de la manera más objetiva. Sus respuestas serán totalmente anónimas.

Al momento de marcar su respuesta considere lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Satisfecho, ni Insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Items</i>	1	2	3	4	5
<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Supervisión</i>	1. La planificación de las actividades en mi área					
		2. La supervisión de los jefes inmediatos					
		3. La retroalimentación o <del>feed</del> -back recibida por parte del jefe inmediato					
		4. El trato igualitario que existe en la universidad					
		5. El apoyo que se recibe para la realización de las actividades laborales					
		6. Los horarios de trabajo					
		7. El control administrativo que realiza la universidad					
	<i>Ambiente físico</i>	8. La Limpieza de mi lugar de trabajo					
		9. Las facilidades que tengo para realizar mi trabajo					
		10. El equipamiento que cuenta la universidad					
		11. Las medidas de bioseguridad para evitar contagio					
		12. Los equipos de protección que ha dado la universidad					
	<i>Prestaciones</i>	13. El pago que recibo por mis funciones					
		14. El reconocimiento que otorga la universidad					
		15. Los beneficios sociales percibidos					

	<i>Motivación Intrínseca</i>	16. Las oportunidades laborales que me brinda la universidad					
		17. Mi trabajo me permite lograr mis metas personales					
		18. Considero que el trabajo es retador					
	<i>Participación</i>	19. La participación en las tareas de mis compañeros de trabajo					
		20. La participación en la toma de decisiones del área					
		21. La autonomía para hacer mi trabajo en el área					
		22. La solidaridad de mis compañeros en el desarrollo de las tareas					

## Anexo 2 Validación de instrumentos

### Carta de solicitud de validación de instrumentos

Señor: Mg. Luis Sergio Gutiérrez Cárdenas

Lambayeque, julio del 2022.  
Asunto: validación de instrumentos

#### **Presente.-**

Por la presente, saludarlo cordialmente, al mismo tiempo comentarle que me encuentro desarrollando la tesis de maestría titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021” por lo que conoedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su apoyo en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación de los instrumentos de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me despido de usted.

Atentamente.



---

Lic. Mercedes Reyes Santoyo  
DNI N° 17528779

#### **Adjunto:**

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de investigación.
4. Ficha de juicio de experto





**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**Fecha: 08 de diciembre del 2021**

**Firma del experto:**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, stylized lines and loops, positioned below the text 'Firma del experto:'.

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Supervisión	1	La planificación de las actividades en mi área				X				X				X				X
	2	La supervisión de los jefes inmediatos																
	3	La retroalimentación o <del>feed</del> -back recibida por parte del jefe inmediato				X				X				X				X
	4	El trato igualitario que existe en la universidad				X				X				X				X
	5	El apoyo que se recibe para la realización de las actividades laborales				X				X				X				X
	6	Los horarios de trabajo				X				X				X				X
	7	El control administrativo que realiza la universidad				X				X				X				X
Ambiente físico	8	La Limpieza de mi lugar de trabajo				X				X				X				X
	9	Las facilidades que tengo para realizar mi trabajo				X				X				X				X
	10	El equipamiento que cuenta la universidad				X				X				X				X
	11	Las medidas de bioseguridad para evitar contagio				X				X				X				X
	12	Los equipos de protección que ha dado la universidad				X				X				X				X
Prestaciones	13	El pago que recibo por mis funciones				X				X				X				X

	15	Los beneficios sociales percibidos				X			X			X			X
<b>Motivación Intrínseca</b>	16	Las oportunidades laborales que me brinda la universidad				X			X			X			X
	17	Mi trabajo me permite lograr mis metas personales				X			X			X			X
	18	Considero que el trabajo es retador				X			X			X			X
<b>Participación</b>	19	La participación en las tareas de mis compañeros de trabajo				X			X			X			X
	20	La participación en la toma de decisiones del área				X			X			X			X
	21	La autonomía para hacer mi trabajo en el área				X			X			X			X
	22	La solidaridad de mis compañeros en el desarrollo de las tareas				X			X			X			X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**Fecha:** 06 de Julio del 2022

**Firma del experto:**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the signature label.

## Carta de solicitud de validación de instrumentos

Señor: Mg. Juan Francisco Carbajal Alegría.

Lambayeque, julio del 2022.

Asunto: validación de instrumentos

### **Presente. -**

Por la presente, saludarlo cordialmente, al mismo tiempo comentarle que me encuentro desarrollando la tesis de maestría titulada **“Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021”** por lo que conoedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su apoyo en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación de los instrumentos de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me despido de usted.

Atentamente.



---

Lic. Mercedes Reyes Santoyo

DNI N° 17528779

### **Adjunto:**

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de investigación.
4. Ficha de juicio de experto.





**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**Fecha: 3 de Julio del 2022**

**Firma del experto:**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. C. L. - 1', written on a light blue horizontal line.

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Supervisión	1	La planificación de las actividades en mi área				X				X				X				X
	2	La supervisión de los jefes inmediatos																
	3	La retroalimentación o <del>feed</del> -back recibida por parte del jefe inmediato				X				X				X				X
	4	El trato igualitario que existe en la universidad				X				X				X				X
	5	El apoyo que se recibe para la realización de las actividades laborales				X				X				X				X
	6	Los horarios de trabajo				X				X				X				X
	7	El control administrativo que realiza la universidad				X				X				X				X
Ambiente físico	8	La Limpieza de mi lugar de trabajo				X				X				X				X
	9	Las facilidades que tengo para realizar mi trabajo				X				X				X				X
	10	El equipamiento que cuenta la universidad				X				X				X				X
	11	Las medidas de bioseguridad para evitar contagio				X				X				X				X
	12	Los equipos de protección que ha dado la universidad				X				X				X				X
Prestaciones	13	El pago que recibo por mis funciones				X				X				X				X

	15	Los beneficios sociales percibidos				X			X			X			X
Motivación Intrínseca	16	Las oportunidades laborales que me brinda la universidad				X			X			X			X
	17	Mi trabajo me permite lograr mis metas personales				X			X			X			X
	18	Considero que el trabajo es retador				X			X			X			X
Participación	19	La participación en las tareas de mis compañeros de trabajo				X			X			X			X
	20	La participación en la toma de decisiones del área				X			X			X			X
	21	La autonomía para hacer mi trabajo en el área				X			X			X			X
	22	La solidaridad de mis compañeros en el desarrollo de las tareas				X			X			X			X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**Fecha: 3 de Julio del 2022**

**Firma del experto:**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. C. Y. I.', written on a light green horizontal line.

## Carta de solicitud de validación de instrumentos

Señor: Mg. Fernando Santos Cubas

Lambayeque, julio del 2022.  
Asunto: validación de instrumentos

### **Presente.** -

Por la presente, saludarlo cordialmente, al mismo tiempo comentarle que me encuentro desarrollando la tesis de maestría titulada “**Clima organizacional y satisfacción laboral en contexto de COVID-19 del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2021**” por lo que conocedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su apoyo en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación de los instrumentos de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me despido de usted.

Atentamente.



---

Lic. Mercedes Reyes Santoyo  
DNI N° 17528779

### **Adjunto:**

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de investigación.
4. Ficha de juicio de experto





**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**Fecha: 04 de Julio del 2022**

**Firma del experto:**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'O' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Supervisión	1	La planificación de las actividades en mi área				X				X				X				X
	2	La supervisión de los jefes inmediatos																
	3	La retroalimentación o <del>feed</del> -back recibida por parte del jefe inmediato				X				X				X				X
	4	El trato igualitario que existe en la universidad				X				X				X				X
	5	El apoyo que se recibe para la realización de las actividades laborales				X				X				X				X
	6	Los horarios de trabajo				X				X				X				X
	7	El control administrativo que realiza la universidad				X				X				X				X
Ambiente físico	8	La Limpieza de mi lugar de trabajo				X				X				X				X
	9	Las facilidades que tengo para realizar mi trabajo				X				X				X				X
	10	El equipamiento que cuenta la universidad				X				X				X				X
	11	Las medidas de bioseguridad para evitar contagio				X				X				X				X
	12	Los equipos de protección que ha dado la universidad				X				X				X				X
Prestaciones	13	El pago que recibo por mis funciones				X				X				X				X

	15	Los beneficios sociales percibidos				X			X			X			X
<b>Motivación Intrínseca</b>	16	Las oportunidades laborales que me brinda la universidad				X			X			X			X
	17	Mi trabajo me permite lograr mis metas personales				X			X			X			X
	18	Considero que el trabajo es retador				X			X			X			X
<b>Participación</b>	19	La participación en las tareas de mis compañeros de trabajo				X			X			X			X
	20	La participación en la toma de decisiones del área				X			X			X			X
	21	La autonomía para hacer mi trabajo en el área				X			X			X			X
	22	La solidaridad de mis compañeros en el desarrollo de las tareas				X			X			X			X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**Fecha: 04 de Julio del 2022**

**Firma del experto:**

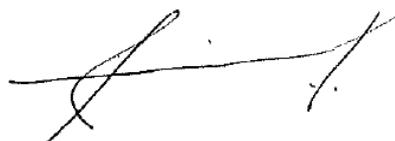
A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'O' followed by a series of loops and a long horizontal stroke that ends in a small flourish.

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

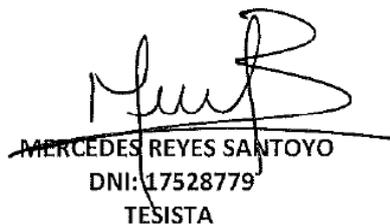
Yo, JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES, Docente/Asesor de tesis/Revisor del trabajo de investigación, del (los) estudiante (s), MERCEDES REYES SANTOYO Titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Contexto de COVID-19 del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2021", luego de la revisión exhaustiva del documento constató que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 19 de Diciembre de 2022



JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES  
D NI: 16762629  
ASESOR



MERCEDES REYES SANTOYO  
DNI: 17528779  
TESISTA

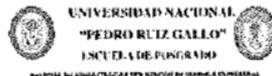


## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Mercedes Reyes Santoyo
Título del ejercicio:	TESIS DE POSGRADO
Título de la entrega:	Informe Final
Nombre del archivo:	INFORME_FINAL_MERCY_TNT.docx
Tamaño del archivo:	660.77K
Total páginas:	49
Total de palabras:	8,576
Total de caracteres:	50,804
Fecha de entrega:	12-dic.-2022 04:38a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	1978981376



UNIVERSIDAD NACIONAL  
"PEDRO RUIZ GALLO"  
ESCUELA DE POSGRADO

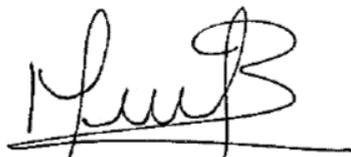
TESIS  
Presentada para optar el título Académico de Maestría  
en Administración con mención en Gerencia Empresarial

AL TÍTULO:  
Lic. Mercedes Reyes Santoyo  
AUTORÍA:  
Dr. Jorge Hernán Atoche Pacharres

LIMA, 12 DE DICIEMBRE DE 2022

© Derechos Reservados 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

  
JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES  
DNI: 16762629  
ASESOR

  
MERCEDES REYES SANTOYO  
DNI: 17528779  
TESISTA

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
CONTEXTO DE  
COVID-19 DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO, 2021”**

**Informe Final**

INFORME DE ORIGINALIDAD

**20%**

INDICE DE SIMILITUD

**20%**

FUENTES DE INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**10%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

ENCENTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMA LA FUENTE SELECCIONADA)

23%

★ [repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

Excluir citas  Sí  No

Excluir bibliografía  Sí  No

Excluir coincidencias  Sí  No



**JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES**

DNI: 16762629

ASESOR



**MERCEDES REYES SANTOYO**

DNI: 17528779

TESISTA