TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL POST PANDEMIA EN LA EMPRESA CICSA PERÚ SAC, LIMA 2022"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Sonia Lizet Pantaleon Flores (0000-0002-9605-5967)

Rosa Maribel Gutierrez Lizondro (0000-0002-9486-5245)

Asesora:

Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima- Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 25 de marzo de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**
Miembro 1	**JULIO CESAR POBLETE BENITES**
Miembro 2	**FELIX JOSE COLINA YSEA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL POST PANDEMIA EN LA EMPRESA CICSA PERÚ SAC, LIMA 2022"

Presentado por el(la) bachiller.
SONIA LIZET PANTALEÓN FLORES
ROSA MARIBEL GUTIERREZ LIZONDRO

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
ANA CECILIA NAPAN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas en** la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**SONIA LIZET PANTALEÓN FLORES**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**ROSA MARIBEL GUTIERREZ LIZONDRO**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Asesor(a)

JULIO CESAR POBLETE BENITES
Miembro 1

FELIX JOSE COLINA YSEA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 24 de Junio del 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

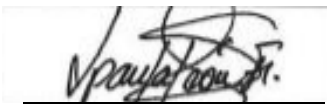
De nuestra consideración,

Yo: Pantaleon Flores, Sonia Lizet, Gutierrez Lizondro, Rosa Maribel, egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Mg. Ana Cecilia Napán, declaramos que este informe final de tesis de investigación titulado:Clima Organizacional y su impacto en la Satisfacción Laboral Post Pandemia en la empresa Cicsa Peru SAC, Lima 2022, sustentado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi muesstra 208 participantes en investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

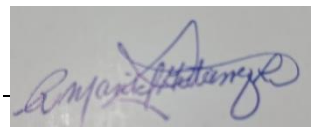
Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 42803218



Firma del asesor de tesis
DNI: 10066547



DNI: 09601460

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral post pandemia en la empresa Cicsa Perú SAC, Lima 2022

Autores. Sonia Lizet Pantaleon Flores; Rosa Maribel Gutierrez Lizondro

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2429258023).

Resultado de la evaluación. 6%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL POST PANDEMIA EN LA EMPRESA CICSA PERÚ SAC, LIMA 2022"

"ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS IMPACT ON POST-PANDEMIC JOB SATISFACTION AT THE COMPANY CICSA PERÚ SAC, LIMA 2022"

Rosa Maribel Gutierrez Lizondro
100001002@ucientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

Sônia Lizet Pantaleón Flores
100032514@ucientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

Ana Cecilia, Napán Yactayo
anapan@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur, Lima Perú.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESUMEN

Los escenarios laborales que se presentaron durante la pandemia dejaron estragos en diferentes empresas debido a la falta de un plan de contingencia que resuelva situaciones mediatas relacionadas directamente con el colaborador como; el trabajo, la comunicación, el liderazgo y como estos elementos repercutieron en su satisfacción para desarrollar su labor con mayor compromiso. En este estudio cuantitativo, se evaluó la incidencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de 208 colaboradores. Mediante un modelo de regresión logística ordinal (Nagelkerke), se determinó que el clima organizacional explica aproximadamente el 37.6% de la variabilidad en la satisfacción laboral. Estos resultados sugieren una influencia moderada del clima organizacional en la percepción de satisfacción de los empleados.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Comunicación, involucramiento en el trabajo

ABSTRAC

The work scenarios that arose during the pandemic left havoc in different companies due to the lack of a contingency plan that resolves intermediate situations directly related to the collaborator, such as; work, communication, leadership and how these elements impacted his satisfaction in carrying out his work with greater commitment. In this quantitative study, the incidence between the organizational climate and the job satisfaction of 208 employees was evaluated. Using an ordinal logistic regression model (Nagelkerke), it was determined that the organizational climate explains approximately 37.6% of the variability in job satisfaction. These results suggest a moderate influence of the organizational climate on the perception of employee satisfaction.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Communication, work involvement

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INTRODUCCIÓN

Las empresas son creadas con la finalidad de garantizar la satisfacción y fidelización de sus clientes tanto externos como internos para posicionarse y ser competitivos. Es necesario diseñar la estructura de la organización reforzando el capital intangible más valioso como es el capital humano representado en el colaborador, quien forma relaciones laborales que permiten lograr los objetivos organizacionales (Nauca, 2019; Colchado, 2018). Los gerentes buscan identificar atributos como liderazgo, motivación, responsabilidad, compromiso con la finalidad de involucrar al colaborador de manera efectiva en las actividades de la empresa logrando un desarrollo armónico de responsabilidades basadas en un modelo cultural que se hace de conocimiento del colaborador en los procesos de inducción y permiten la toma de decisiones al asumir las responsabilidades asignadas (Buelvas, et al., 2018). Sin embargo, la pandemia COVID-19, afectó las organizaciones en su ambiente laboral con restricciones, despidos, suspensión perfecta, trabajo en equipo deficiente, y una guía que no logró la interacción del equipo que repercutió en las buenas relaciones y satisfacción de los mismos. La pandemia no ha permitido realmente laborar en un ambiente de relación cercana, por lo tanto, el clima laboral se ha reducido a comunicaciones virtuales, reuniones on line que no desarrollan la interacción de los colaboradores a plenitud (CEPAL/OIT, 2022, ONU, 2020). Según Grenwood y Krol (2020) el 42% de los empleados de todo el mundo ha experimentado un deterioro de su salud mental desde que comenzó la pandemia […] se implementaron medidas concretas que los gerentes y líderes pueden tomar hoy para mejorar la salud mental frente a una incertidumbre sin precedentes, como expresar su propia vulnerabilidad, modelar comportamientos saludables y construir una cultura de la comunicación, desarrollar acciones laborales y empezar a formar nuevas culturas y climas laborales desde la experiencia de la crisis que aún sigue ligada al desarrollo del individuo.

Clima organizacional

Las características y percepciones medibles de los individuos en referencia al espacio de trabajo, y que influencia en su motivación y comportamientos se reconoce como Clima organizacional. Para Chiavenato (2019), el clima laboral va a jugar un rol importante en la forma como los colaboradores se desenvuelvan en su labor asignada dentro en una empresa. Flores, et al., (2015), menciona que las percepciones de los individuos respecto al medio donde desarrollan su trabajo consideran características y procesos mismos de la organización que son reflejadas en sus interacciones. Es necesario considerar que el clima organizacional constantemente analice los aspectos que intervienen en la realización de las labores de los colaboradores para buscar desempeños que aporten al logro de objetivos organizacionales (Pedraza-Melo, 2020; Dávila, et al.,2020), que agrupados en su conjunto permiten visualizar detenidamente la situación de la organización. Dentro de estos factores determinantes se encuentran el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

espacio físico, las instalaciones, los equipos y herramientas, paredes, color, materiales; la estructura organizacional como el tamaño de la organización, estructura de la organización, estilo directivo; el ambiente social teniendo en consideración el compañerismo, coordinación, trabajo en equipo, comunicación, conflictos individuales y grupales; características personales como la aptitud, actitud, motivación y expectativas de los trabajadores y la conducta en el trabajo basado en la producción, ausentismo, rotación entre otros (Salazar et al., 2019).

Comunicación

Las personas no se encuentran aisladas y no son autosuficientes, sino que se encuentran en constante relación unas con otras, transfiriendo un significado o información de una persona a otra, interrelacionándose por sus ideas, actos, sentimientos y valores que une a las personas para compartir conocimiento y sentimientos, convirtiéndose en una transacción (Chiavenato, 2019). Según Gómez (2018), la comunicación que ocurre entre dos o más personas con la finalidad de relacionarse entre sí, intercambiando mensajes, que son enviados y descifrados por medio de un lenguaje o forma expresiva y común que lo van a entender entre las personas que se encuentran involucradas. De este modo la comunicación se convierte en un pilar importante en las relaciones humanas mediante el intercambio de ideas utilizando un idioma común, de tal manera que las personas involucradas entiendan y descifren los mensajes. En las organizaciones a menudo se observa que las comunicaciones surgen desde la gerencia hacia los colaboradores, asignan tareas, envían instrucciones, comparten las políticas empresariales, evalúan al personal y brindan feed back cuando sea necesario, desarrollando una comunicación descendente, donde los gerentes deben explicar la razón de la toma de decisión respecto a un tema determinado. Los colaboradores que reciben explicaciones sobre los cambios se comprometen más con la organización. Sin embargo, algunos gerentes consideran que es una pérdida de tiempo dar explicaciones al personal y que hacerlo causaría conflictos innecesarios. Es necesario que las comunicaciones gerenciales se vuelvan claras, repetirlas una y otra vez es un costo adicional de tiempo, económico y desgaste emocional (Neeley y Leonardi, 2011). Weihrich (2017), sostiene que para que una comunicación sea efectiva debe ser ascendente, e iniciar en el colaborador, dar una mirada a una organización efectiva permite que la comunicación fluya en varias direcciones: ascendente, descendente y cruzada, sin embargo, utilizar un solo estilo trae consecuencias poco gratas a la organización. Cuando la información viaja desde los colaboradores hacia los gerentes y va guiada por la estructura organizacional se encuentra en el desarrollo de una comunicación ascendente. Si la empresa aplica este tipo de estilo comunicativo, se considera que no es directivo ya que se aplica en ambientes democráticos y participativos. La cadena de mando se respeta y a esta se adiciona el **ombudsman** (resolutor), quien se preocupa por investigar la necesidad de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

los empleados y se convierte en un importante enlace de comunicación ascendente. cuando *la Comunicación* se hace más cercana entre los miembros del equipo, miembros de otras áreas y gerentes del mismo rango, se crea la comunicación denominada horizontal o lateral que economiza tiempos y facilitan coordinaciones, haciendo interpretaciones más cercanas al contexto y facilita la toma de decisiones fundamentadas (Weihrich, 2017). Otro tipo de comunicación se observa cuando la información sigue la estructura jerárquica, de arriba (gerentes, directivos) hacia abajo (directores y colaboradores), creando una organización autoritaria, con exceso de manuales, instrucciones para comunicar sus necesidades y ordenamientos dentro de la empresa, perdiendo el contacto adecuado con el colaborador (Chiavenato, 2019; Moreno, 2022).

Trabajo

El trabajo es definido como el esfuerzo humano enfocado en llevar a cabo y organizar actividades económicas. Este esfuerzo se transforma en un factor de producción, incluyendo el tiempo que una persona destina a una actividad específica que reditua ganancias. (Faya, 2018). El trabajo puede ser físico o intelectual sin embargo ambos presentan características diferentes para su medición. Es necesario que los trabajadores se especialicen para complementar su trabajo y aumentar la eficiencia y productividad. Se debe considerar también los factores trabajo como la presión, las horas y la carga de laboral, que permiten medir la asignación laboral de cada colaborador dentro de su jornada laboral (Amaru, 2009; konntz, 2016; Chiavenato, 2019). *El Trabajo en equipo* permite que sus integrantes no sólo tengan características académicas o técnicas parecidas sino que trabajan en armonía para alcanzar objetivos determinados aplicando estrategias y herramientas, de este modo surge la sinergia que se representa como la suma el esfuerzo de los resultados individuales de los miembros del equipo, ayudando a solucionar problemas, por lo tanto, el equipo debe estar conformado por personas con amplio conocimiento para tener soluciones innovadoras (Ibañez, 2017; Hinojosa, 2022). Es así que, si se considera que un colaborador satisface sus necesidades de alimento, seguridad, salud y las necesidades emocionales propias de cada ser, considera que inicia un proceso de autorrealización que le permite identificarse con la empresa y que esta lo valora y reconoce como parte importante del grupo humano que lleva adelante las metas institucionales, ya que las personas se presentan como seres muy complejos y buscan sentirse importantes y con posibilidad de lograr sus objetivos (Ramírez, 2019). Dentro de las organizaciones modernas, se observa una tendencia creciente hacia una mayor conciencia por parte de los colaboradores respecto a sus obligaciones laborales, lo que permite ser responsable en el trabajo, desarrollar estabilidad emocional y realizar sus labores con dedicación y concentración para sentirse bien por haber realizado una tarea excepcional. Los nuevos colaboradores tienden a desarrollar nuevas responsabilidades ya que son emprendedores y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ambiciosos. Es necesario que el trabajo sea cooperativo y colaborativo, que las decisiones sean discutidas y los consensos apunten al logro de objetivos (Ibañez, 2017).

Liderazgo

Los lideres están en constante practica de sus habilidades blandas al buscar siempre que los miembros de su equipo se relacionen adecuadamente entre ellos y con los que guían los procesos, dentro de los parámetros establecidos en las políticas y además que desarrolle siempre sus habilidades relacionales y conceptuales (Chiavenato, 2018; Salguero y García, 2017). Es imprescindible hacer una relación estrecha entre la capacidad de conocimiento, la habilidad comunicativa y de relación y la habilidad que muestra la destreza del colaborador. El *Entorno permite* desarrollar lazos de relación que permiten ingresar a una nueva forma de trabajo en la que todos pueden aportar al desarrollo de las acciones y son conscientes que sus actitudes y habilidades influirán en sus pares haciendo un todo de progresos con expectativas afrontando contingencias ambientales y cognitivas (Robbins, 2018). El líder debe utilizar pautas para guiar de manera adecuada a su equipo considerando los diversos contextos y realidades de la organización. El liderazgo se presenta como un fenómeno situacional, el líder debe desarrollar cabalmente las tres fuerzas como herramienta de eficiencia y eficacia, *fuerzas de líder, del subordinado y situacionales.* Si se deja de lado las características personales, valores y convicciones, facilidad para comunicarse y la tolerancia a la incertidumbre, la responsabilidad se dejará de guiar exitosamente, ya que la finalidad es encontrar la resonancia entre las tres fuerzas interactivas (Tannenbaum y Schmidt, citado por Norena, 2022; Grenwood, 2020).

Satisfacción Laboral

Cuando un colaborador se siente contento y gratificado en su trabajo y la organización está considerando aspectos importantes como condiciones laborales, la seguridad laboral, reconocen sus esfuerzos, les permiten un equilibrio trabajo- familia y sobre todo confían en los resultados, entonces se siente satisfecho en el lugar de trabajo y por ende generará productividad que repercute en la rentabilidad empresarial.

La satisfacción laboral se ha estudiado en grandes posiciones como el enfoque situacional, basado en el diseño del trabajo, que determina que las organizaciones se presentan como estructuras poderosas y ejercen influencia en las actitudes de los colaboradores basadas en un marco referencial o lo que se conoce como manual de organización y funciones, políticas entre otros (Meyer, et al 2012). Otro enfoque de los ochenta denominado Disposicionalismo, tomó interés en la personalidad del colaborador sobre la satisfacción, es decir, los sujetos se desenvuelven en el ámbito laboral con una gran carga genética que determina sus comportamientos y actitudes en diferentes contextos organizacionales (Robins, et al., 2018). Esta postura se interpreta como el condicionamiento de percepción y atribución sobre modos y características de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

trabajo de los colaboradores que ya trae consigo al ámbito laboral y que en diversos casos les toma tiempo adecuarse a nuevos modelos de cultura en el cual no responden a estas expectativas generadas por su percepción. A la luz de las posturas se puede generar un concepto sobre la satisfacción laboral que viene a ser el grado de cuánto les gusta su trabajo a los colaboradores, aquí se considera factores emocionales y cognitivos, este aspecto aún no se encuentra normalizado entre teóricos a pesar del enfoque genético existente y base de la investigación (Brief y Weiss, 2002). Judge, et al (2016), señala que partiendo de la ley genética se advierte que las características del ser humano son herencias en su mayoría. Spector (2000a), estudió la satisfacción laboral desde el punto socioemocional y refiere que si los colaboradores se encuentran en un lugar que les brinde seguridad, remuneración justa y respeto (entre otros) generara una emoción positiva y afectiva hacia la organización, lo que reditúa en rentabilidad, sin embargo es necesario establecer mediciones para limites de afectividad y no perder el principio de autoridad. Srivastava, et al., (2010), sostienen que los colaboradores buscan desarrollar tareas de complejidad que los conducen a mayores niveles de satisfacción al poseer un puesto más enriquecido. Según Lodahl & Kejner (1965, citado por Liandro y Jimenez 2012), el involucramiento permite analizar la conducta, habilidades, creencias del colaborador en función a la cultura de la organización, es decir la identificación que tiene y que le permite estar y permanecer sin dificultad y a su vez cumplir con sus tareas de manera comprometida. Takao (2007) menciona que usualmente las estrategias de involucramiento que permiten integrar al colaborador en las actividades diarias de la organización se dan en estructuras grandes y formales debido al financiamiento que estas requieren para capacitar y entrenar al personal. Andrade (2014) afirma que identificarse con el ámbito laboral muestra la relación que tienen los colaboradores con el rol que les toca cumplir en la organización, tiene que ver con lo que es el colaborador y lo describe como parte del trabajo para el cual tiene habilidades, conocimientos y actitudes. Para Davis y Newstrom (2000) a través del compromiso organizacional el colaborador desarrolla un espíritu de pertenencia con la empresa, un apego que éste desarrolla con su labor, con sus compañeros y consigo mismo, las responsabilidades y la importancia que le de a su autorrealización dentro de la organización y como esto determina su participación activa en el entorno laboral. El colaborador desarrolla una serie de vínculos y apegos que lo mantienen en la organización (Arciniega, 2002). Un adecuado ambiente laboral colabora con la motivación de los empleados para que ejecuten sus actividades diarias sin dificultad, si el ambiente se percibe negativo las actividades se verán disminuidas y las relaciones desmotivarían al personal (Ayala, 2015). La lealtad es también un aspecto importante en la organización, el colaborador demuestra un comportamiento leal a través de su compromiso, inclusive sobre algunos sacrificios que se encuentre dispuesto a realizar por el bien del área y de la empresa. Las empresas deben satisfacer las necesidades socioemocionales de los colaboradores, incentivar el incremento del esfuerzo en sus labores, valorando el apoyo intelectual y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

técnico en el cumplimiento de los objetivos y buscando en todo momento espacios de bienestar para los colaboradores dentro de la organización. Estas acciones pueden aumentar el compromiso e identificación del colaborador que aportará mejoras a la empresa siendo más productivos en escenarios motivadores (Eisenberger, 1996)

Antecedentes

Los trabajos de Sotelo y Figueroa (2017), Soria et al. (2019) y Coronel et al. (2020) convergen en la idea de que el clima organizacional es un factor clave para el bienestar y el desempeño de los empleados. Estos estudios demuestran que un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales sólidas y un entorno de trabajo favorable, se asocia con una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño organizacional. Los hallazgos de estas investigaciones subrayan la importancia de invertir en la creación de un clima organizacional que fomente el compromiso, la motivación y el desarrollo de los empleados. La investigación evidencia que los empleados son más productivos cuando se desempeñan en entornos laborales agradables y con tareas bien definidas, claras y desafiantes. Pedraza (2020) analizó los diferentes factores desde la percepción de los empleados, determinando que analizar el clima organizacional es muy complejo debido a las dimensiones que engloban este concepto, sin embargo, logró identificar que, aspectos como las recompensas económicas y emocionales, el sentirse parte de una organización son componentes importantes para una buena percepción de los trabajadores con respecto a un lugar grato de trabajo.

Los trabajos de Pedraza (2020), Colchado (2018) y Apaza (2019) convergen en la idea de que el ambiente de trabajo es un factor determinante para la satisfacción laboral de los empleados. Estos estudios demuestran que aspectos como las recompensas económicas y emocionales, el sentido de pertenencia a la organización y la gestión de la carga de trabajo influyen significativamente en la percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral. Un clima organizacional positivo, caracterizado por un reconocimiento adecuado, un equilibrio entre las demandas laborales y la vida personal, y un sentido de propósito compartido, contribuye a aumentar la satisfacción, el compromiso y la productividad de los empleados. Los estudios de Ramos (2019), Apaza y Anahui (2019), y Porras et al. (2022) ofrecen perspectivas diversas sobre la relación entre el clima organizacional y variables como el desempeño laboral y la satisfacción marital. Si bien Ramos no encontró una correlación directa en un contexto hospitalario, otros estudios sugieren que factores como la satisfacción marital y una gestión efectiva pueden influir positivamente en la satisfacción laboral. Estos hallazgos resaltan la complejidad de las relaciones en el ámbito laboral y la necesidad de considerar tanto factores individuales como organizacionales al analizar el clima organizacional

Esta investigación fue relevante porque permitió conocer la percepción de los colaboradores frente a estos nuevos cambios que dejó la nueva normalidad luego del

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Covid-19, cuyos resultados buscan acercar a los gerentes a los clientes internos para generar espacios y acciones en bien de un ambiente satisfactorio y que redunde en la productividad y rentabilidad de la organización.

MATERIALES Y MÉTODOS

Mediante un diseño no experimental cuantitativo, esta investigación exploró la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa. Se recolectaron datos de una muestra probabilística de 208 empleados utilizando un cuestionario validado por jueces expertos y con una confiabilidad de 0.87 (CO) y 0,89 (SL) respectivamente calculada con el Alfa de Cronbach. El análisis estadístico, que incluyó técnicas descriptivas e inferenciales como regresión logística ordinal con tablas de frecuencia y porcentajes, baremación de datos, aplicación de la prueba de normalidad analizadas a través de la técnica estadística multivariante, el ajuste de modelos, bondad de ajuste, Pseudo R cuadrado (Nagelkerke), que permitió evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos contribuyen a una mejor comprensión de los factores que influyen en el bienestar y el compromiso de los empleados en el entorno laboral

RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad

Prueba de Normalidad de Kolgomorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Criterio
	Estadístico	gl	Sig.	Sig.<0.05
Clima Organizacional	.482	208	.000	No normal
Comunicación	.449	208	.000	No normal
Trabajo en equipo	.353	208	.000	No normal
Liderazgo	.407	208	.000	No normal
Satisfacción Laboral	.339	208	.000	No normal

Debido a que los datos no cumplían con el supuesto de normalidad, se optó por un análisis estadístico no paramétrico. Se seleccionó la regresión logística ordinal, justificada por la naturaleza categórica de las variables involucradas y por su capacidad para capturar la relación entre estas variables sin asumir una distribución normal de los errores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resultados previos al análisis de los datos

Tabla 2

Prueba de ajuste de los modelos

Variables - dimensiones	Chi cuadrado	gl	Sig
Clima organizacional en la satisfacción laboral	30.741	2	0
Comunicación en la satisfacción laboral	31.018	1	0.002
Trabajo en equipo en la satisfacción laboral	22.472	2	0
Liderazgo en la satisfacción laboral	1.054	2	0.313

De la tabla 2, se evidencia el análisis de chi cuadrado indicando que el clima organizacional, especialmente las dimensiones de comunicación y trabajo en equipo, contribuye significativamente a explicar la variabilidad en la satisfacción laboral ($p < 0.01$). Por el contrario, la dimensión de liderazgo no mostró una relación estadísticamente significativa

Prueba de bondad de ajuste de los modelos de regresión logística ordinal

Los resultados del análisis de bondad de ajuste confirman la adecuación del modelo de regresión logística ordinal para explicar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con excepción de la dimensión de liderazgo. Esta última no muestra un ajuste significativo al modelo, lo que indica que la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral no puede ser explicada por el modelo propuesto.

Tabla 3

Prueba del Seudo R^2 de las variables, para contrastar las pruebas de hipótesis

Variable- dimensiones	Nalgerkerke
Clima organizacional en la satisfacción laboral	0.376 (37.6%)
Comunicación en la satisfacción laboral	0.265 (26.5%)
Trabajo en equipo en la satisfacción laboral	0.346 (34.6%)
Liderazgo en la satisfacción laboral	0.013 (1.3%)

Nota: Es la medida equivalente al coeficiente de determinación R^2

Los resultados del análisis de pseudo R2, presentados en la Tabla 4 (Nagelkerke), indican que el clima organizacional es un predictor significativo de la satisfacción laboral, explicando el 37.6% de su variabilidad. Entre las dimensiones del clima organizacional, la comunicación (26.5%) y el trabajo en equipo (34.6%) son las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

que mayor contribución tienen en la explicación de la satisfacción laboral, mientras que el liderazgo (1.3%) presenta una contribución marginal

DISCUSIÓN

Al evaluar la hipótesis general utilizando la Prueba del Seudo R2 de las variables, se determinó que el Clima Organizacional tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral. Según la regresión logística, el 37.6% de la fluctuación en la satisfacción laboral se debe al clima organizacional. Soria et al. (2019) concluyeron que es fundamental fortalecer las relaciones interpersonales entre colegas y superiores para lograr los objetivos de la organización de manera segura y efectiva. De manera similar, Coronel et al. (2020) descubrieron que el clima organizacional afecta tanto las relaciones personales como la satisfacción con la organización en su conjunto, sugiriendo que los empleados son más productivos en ambientes agradables y bien estructurados. Colchado (2018) también señala que un clima organizacional adecuado mejora la satisfacción de los trabajadores, haciéndolos sentir valorados y como una parte integral de la organización.

En relación con la hipótesis específica 1, la Prueba del Seudo R2 revela que la comunicación tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral, explicando el 26.5% de su fluctuación. Ovella (2022) indica que el principal reto en el sector cooperativo es lograr una comunicación horizontal entre líderes y colaboradores. Por ahora precisa, que los empleados se sienten satisfechos con la gestión de la comunicación en la empresa, lo que les proporciona confianza y seguridad en su trabajo. Arguello (2022) destaca la importancia de implementar técnicas de comunicación que sean capaces de fomentar la identificación del colaborador con la empresa y con su trabajo como individuo y como pares en equipo, así el desarrollo organizacional presentará una comunicación clara y efectiva.

La hipótesis específica 2, analizada mediante la Prueba del Seudo R2, revela que el trabajo en equipo influye significativamente en la satisfacción laboral, explicando el 34.6% de su fluctuación. Pedraza (2020) identificó diversos factores que caracterizan el ambiente laboral desde la percepción de los empleados, incluyendo recompensas, afecto, apoyo, estándares e identidad. Apaza (2019) encontró que existe a mayor presión laboral y menor satisfacción de los trabajadores en una universidad pública, es decir, la presión en las tareas asignadas, disminuye la satisfacción laboral.

Finalmente, la hipótesis específica 3 muestra que el liderazgo no tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral, ya que sólo el 1.3% de su variabilidad se explica por el liderazgo. Porras et al. (2022) concluyeron que una mejor gestión institucional mejora la satisfacción laboral. Por otro lado, Ramos (2019) observó que cada área y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

colaborador tiene sus propias reglas de trabajo, destacando la necesidad de un buen líder para guiar tanto el trabajo como las relaciones interpersonales, lo cual resulta en un mejor desempeño de los colaboradores.

CONCLUSIONES

Luego del análisis de resultados, se concluye que el clima organizacional tiene una influencia moderada sobre la satisfacción laboral, es decir los niveles de comunicación en la organización se perciben adecuados. Sin embargo, el líder no tiene la influencia necesaria en el trabajo en equipo y se muestra con un bajo compromiso hacia el colaborador. Se recomienda utilizar todos los aspectos formales del clima laboral y satisfacción para medirlos constantemente a través de indicadores analizados en la investigación y tomar propuestas de mejora.

La comunicación en la organización no se aborda dese el conocimiento de las necesidades de los colaboradores, no se economiza tiempos y coordinaciones en los aspectos ligados al colaborador y a su desempeño más cercano y eficientes y los canales no son claros y oportunos. Analizar el MOF y reajustar las normas para una comunicación efectiva en la empresa, determinando que los flujos se den por los medios formales en el tiempo adecuado.

Con respecto al trabajo en equipo se concluye que, si bien los procesos laborales se enmarcan en los perfiles que requiere la empresa, los equipos de trabajo no están constituidos en su totalidad por colaboradores con las mismas habilidades técnicas, cognitivas y de relación, esto no beneficia la toma de decisiones y tampoco favorece la autorrealización del colaborador que podría redundar en el resultado como equipo. Se recomienda considerar a detalle los perfiles laborales al momento de la contratación y a través de los equipos de trabajo potenciar las habilidades del colaborador para desarrollar oportunidades académicas y laborales dentro de la empresa que favorezca el compromiso en sus actividades y a la vez redunde en la productividad de la empresa.

El liderazgo es percibido por el colaborador como un activo poco importante en la empresa, no aporta al trabajo en las áreas en general. Si bien el líder dirige los equipos de trabajo no permite la autonomía en las actividades, no considera la innovación o aporte del colaborador, es muy bajo el nivel de eficiencia y persuasión con el que cuenta con respecto a su equipo y la relación reciproca entre líder y colaborador aún se encuentra en inicio a pesar del tiempo laboral. Se recomienda capacitar y empoderar a los lideres de las áreas funcionales a fin de potenciar sus competencias que redundará en aplicación de estrategias con sus equipos de trabajo mejorando notablemente la productividad pero sobre todo las relaciones interpersonales.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apaza, Romero. (2019). Análisis de fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Peruana Unión, 2018.

Arciniega, L. (2002): "Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?" Ed. Limusa

Arguello, E.R. (2022).Comunicación interna en las empresas educativas privadas del nivel primario y secundario. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2441

Ayala (2015), Ambiente laboral - Económico - ABC Color

Bravo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcon, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional Procedure for the study of Organizational Behavior. Ingenieria Industrial, XXXIV(1), 92–100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815593620180001000 10

Buelvas, L. M., & Oviedo-trespalacios, O. (2018). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral Working conditions impacting quality of work life. 29(3), 542–560.

Chevez, L. (2022). Diagnostico Del Clima Organizacional Del Personal De La Municipalidad De Jayanca, 2019.

Chiavenato, I, Villamizar, G., & Aparicio, J. (2017). Administración de recursos humanos. http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760 .PDF

Chiavenato, I. (2017) Comportamiento Organizacional. Tercera edic.

Chiavenato, I. (2018) Gestión del Talento Humano. Cuarta edic.

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible [Corporate environment in sustainable entreprenership]. Revista EAN, 84, 43–61. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602018000100043&lng=en&tlng=en&SID=5Ck4BcMsNCRSCRa192d

Colchado Billy. (2018). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña. Region Lambayeque. http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3829/BC-TES-TMP-2640.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 663-677. https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42

Davis, K. y Newstrom, J. (2000): "Comportamiento Humano en el Trabajo". México, ed. Mc. Graw Hill

Durán, S. E., García Guiliany, J., Paz Marcano, A., y Boscán, M. (2022). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. Revista Venezolana de Gerencia, https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía Del Trabajo Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Universidad Peruana. Revista

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Apuntes Universitarios, 8(3), 4356 https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/html/

Granero, A., Blanch, J. M., & Ochoa, P. (2018). Condiciones laborales y significados del trabajo en enfermería en Barcelona Introducción. Revista Latino Americana de Enfermagen, 26, 8. https://doi.org/10.1590/1518-8345.2342.2947

Greenwood, K., Krol, N. (2020) 8 formas en que los gerentes pueden apoyar la salud mental de los estudiantes https://hbr.org/2020/08/8-ways-managers-can-support-employees-mental-health?language=es

Hinojosa, J.,(2022) El papel mediador de la satisfacción laboral entre la calidad en los factores del trabajo y el compromiso laboral. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Facultad de Estudios Profesionales Zona Huasteca, México DOI: http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020220410x

Greenwood, K., & Krol, N. (2020) 8 maneras en que los gerentes pueden apoyar la salud mental de los empleados. Harvard Bussines Rewiev.07/08/2020.

Ibañez, M.,(2015) Gestion del Talento Humano en la Empresa. Segunda edic.

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional | Iglesias Armenteros | Revista Cubana de Enfermería. Revista Cubana de Enfermería, 34(1), 197–209. http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336

López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2022). Calidad De Vida Laboral Y Desempeño Laboral Social De Bienestar , En El Estado De Chiapas. Revista Facultad de Medicina Humana, 21(2), 316–325. https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706

Marcelo, R., & Castillo, J. (2019). "Clima Organizacional Y Su Impacto En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Rubro Industrial Caso Empresa Plásticos Técnicos Nijs S.A. Año 2019" Universidad Científica del Sur. https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1857/

Martinez, J. (2022),Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de Colaromo Srl, Ate, 2022 martinez_gji.pdf (usmp.edu.pe)

Meyer, R. D., Dalal, R. S. y Hermida, R. (2012). A review and synthesis of situational strength in the organizational sciences. Journal of Management, 36(1), 121-140.

Moreno, A.,(2022), Lealtad empresarial: valor perseguido pero poco alcanzado | Opinión (portafolio.co)

Moreno. A., Arevalo. N.,Martoinez. K.,Martinez, K. y Vesga, J.(2018), Ensayos Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del trabajo. 5_Identidad_Laboral.pdf (unsis.edu.mx)

Naciones Unidas. (2020). Informe Especial COVID-19 No 4: las empresas frente a la COVID-19: emergencia y reactivación. Informe Especial COVID -19, 4, 1–24.

Nauca, E. (2019). Clima Organizacional y Calidad de Atencion en la Empresa Agroindustrial Tuman 2018.

Neeley y Leonardi (2011) "Effective Managers Say the Same Thing Twice (or M ore)", Harvard Business Review .RIAF-V9N5-2016-7.pdf (theibfr2.com)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Norena-Chavez, D., Céliz-Kuong, J. O., & Guevara, R. (2022). Influencia de los estilos de liderazgo en el comportamiento innovador de cadetes peruanos. Revista Científica General José María Córdova, 19(33), 29-50. https://doi.org/10.21830/19006586.732

Olivares, D. (2016). Clima Organizacional En El Personal De La Municipalidad Distrital De Jazán De Bongará, 2018.organizational support. Journal of Applied Psychology, 71(3), 500-507

Ovella, F. R. (2022). Comunicación interna de una cooperativa de ahorros y créditos limitada de la ciudad de Pilar. 2222-Texto del artículo-8772-1-10-20220524.pdf

Parraguez, N.(2019) El Involucramiento laboral en el siglo XXI Articulo de revisión científica TIB_ParraguezSanchezIngrid.pdf (usat.edu.pe)

Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). Decreto Supremo No044-2020-pcm. Diario Oficial El Peruano, 90, 545318–545321. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581842/DU036_2020.pdf

Pujol, L., y Dabos. G. (2018) Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes DOI: https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809

Ramírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño : tendencias actuales Performance evaluation : current trends. Arch Med Camaguey, 23(2), 159–164.

Ramos, I. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del hospital provincial de acobamba, huancavelica- 2018. In Repositorio Institucional - UNH. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2755

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2019). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed, 20(4), 67–75.

Salguero, N., & García, C. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. Boletín Redipe, 6(4), 135–149.https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119351%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6119351.pdf

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo, 8(15), 582–609. https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312

Spector, P. E., Chen, P. Y. y O'Connell, B. J. (2000a). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. Journal of Applied Psychology, 85(2), 211-218.

Srivastava, A., Locke, E. A., Judge, T. A. y Adams, J. W. (2010). Core self-evaluations as causes of satisfaction: The mediating role of seeking task complexity. Journal of Vocational Behavior, 77(2), 255-265.

Supo, J. (2020). Metodología de la investigación científica. Sociedad Hispana de Investigadores Científicos.

CEPAL / OIT (2022), Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 042-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2022

Lima, 1 de diciembre de 2022

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	SONIA LIZET PANTALEÓN FLORES ROSA MARIBEL GUTIERREZ LIZONDRO	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL POST PANDEMIA EN LA EMPRESA CICSA PERÚ SAC, LIMA 2022"	ANA CECILIA NAPAN YACTAYO

Regístrese, comuníquese y archívese,

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR – DIRECTOR – U C S U R

Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales

Enviar un artículo

1. Inicio | 2. Subir presentación | 3. Introducir metadatos | 4. Confirmación | 5. Próximos pasos

Envío completo

Gracias por su interés en publicar con Mercados y Negocios .

¿Qué pasa después?

La revista ha sido notificada de su envío y le hemos enviado un correo electrónico de confirmación para sus registros. Una vez que el editor haya revisado el envío, se pondrá en contacto con usted.

Por ahora, puedes:

- Revisar este envío
- Crear un nuevo envío
- Regresa a tu panel de control