

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2685](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2685)

## Percepciones del clima organizacional en los servidores de la ugel canchis en tiempos de pandemia covid-19

**Ana Cecilia Amanqui Cachicatari**

[anaamanqui82@gmail.com](mailto:anaamanqui82@gmail.com)

<http://orcid.org/0000-0002-8519-8858>

Universidad Cesar Vallejo

Perú - Lima

**Ibeth Nohémi Holgado Condori**

[@gmail.com](mailto:ibetholgado@gmail.com)

<http://orcid.org/0000-0002-6086-798X>

Universidad Cesar Vallejo

Perú - Lima

**Emerson Giuseppe Valverde Castro**

[egvalverde@hotmail.com](mailto:egvalverde@hotmail.com)

<http://orcid.org/0000-0001-5866-9768>

Universidad Cesar Vallejo

Perú – Lima

Correspondencia: [anaamanqui82@gmail.com](mailto:anaamanqui82@gmail.com)

Artículo recibido: 23 junio 2022. Aceptado para publicación: 10 julio 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Amanqui Cachicatari, A. C., Holgado Condori, I. N., & Valverde Castro, E. G. (2022) Percepciones del clima organizacional en los servidores de la ugel canchis en tiempos de pandemia covid-19. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4) 1632-1651. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2685](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2685)

## RESUMEN

El artículo de investigación tiene como principal propósito, demostrar que en el ambiente laboral es fundamental propiciar la efectividad de la organización, mediante el desarrollo de cada uno de los colaboradores; pues cuando la entidad promueve un ambiente positivo, garantiza el bienestar de sus servidores, que repercutirá en su efectividad, reforzando su sentido de pertenencia, ya que el clima laboral se encuentra estrechamente relacionado con la complacencia del ser humano y la labor que realiza, conllevando a su calidad de vida; siendo que si el medio en el que se desarrolla resulta estimulante se hace posible formar equipos de alto rendimiento y comprometidos con el logro de los objetivos corporativos. Que se alcanzara mediante el análisis y descripción las percepciones de clima organizacional de los servidores de la UGEL - Canchis, en tiempos de pandemia COVID 19. Entendiendo como trascendentes los cambios socio emocionales, materiales, económicos y estructurales que la coyuntura ha provocado en los distintos sectores; teniendo las entidades gubernamentales y no gubernamentales que comprometerse a coadyuvar al normal funcionamiento administrativo-productivo-interaccional, dentro y fuera de sus organizaciones y en interacción con la sociedad. La metodología utilizada contempla una fase de búsqueda y recolección de información documental de diversos autores en contraste con la realidad, desde una perspectiva reflexiva de la normativa en recursos humanos acorde a la actual coyuntura; así mismo incluye una perspectiva de análisis cualitativo de la visión intersubjetiva socio emocional, Demostrando que el clima laboral, de los servidores se encuentra vinculado estrechamente con los cambios socio emocionales, materiales, económicos y estructurales, provocados por la crisis coyuntural de la pandemia COVID 19, poniendo en peligro la consecución de la misión técnica y productiva de la UGEL - Canchis. Pues como ente administrativo del sector educación en la provincia, deberá atender muchas necesidades emergentes, sobre todo con las poblaciones más vulnerables. Teniendo el reto inmediato de implementar planes de mejora continua.

**Palabras clave:** *clima organizacional y pandemia covid - 19*

## Perceptions of the organizational climate in the servers of the ugel canchis in times of the covid-19 pandemic

### ABSTRACT

The objective of the research article is to analyze and describe the perceptions of the organizational climate of the UGEL - Canchis servers, in times of the COVID 19 pandemic. Understanding as transcendent the socio-emotional, material, economic and structural changes that the situation has caused in the different sectors; having governmental and non-governmental entities to commit to contribute to the normal administrative-productive-interactive functioning, inside and outside their organizations and in interaction with society. The main purpose is to demonstrate that in the work environment it is essential to promote the effectiveness of the organization, as well as the development of each of the collaborators; When the entity promotes a positive environment, it guarantees the well-being of its servants, this will affect its effectiveness, reinforcing its sense of belonging, since the work environment is closely related to the satisfaction of the human being and the work carried out, leading to their quality of life; Being that if the environment in which it is developed is stimulating, it is possible to form high-performance teams committed to the achievement of corporate objectives. The methodology used contemplates a phase of search and collection of documentary information from various authors in contrast to the reality, from a reflective perspective of the regulations that attend the conjuncture, an intersubjective visualization of each actor studied; addressing their emotional reaction, as well as their temperament presented by each evaluated, being important to be able to understand that each individual is different in the face of a cognitive reaction according to the situation on COVID 19, considering that attention must be paid to the individual where he can face and above all see his resilience in the face of the events he goes through.

As the work environment refers, the servers are closely linked to the socio-emotional, material, economic and structural changes caused by the conjunctural crisis of the COVID 19 pandemic, jeopardizing the achievement of the technical and productive mission of the UGEL - Canchis. Well, as the administrative entity of the education sector in the province, it must attend to many emerging needs, especially with the most vulnerable populations. having the immediate challenge of implementing continuous improvement plans.

**Keywords:** *organizational climate y covid-19 pandemic.*

## 1. INTRODUCCIÓN

La aparición del coronavirus a escala mundial ha provocado que un gran número de personas se vean obligadas a quedarse en casa y realizar diferentes formas de trabajo a distancia debido a la cuarentena preventiva y otras medidas antiviruses. En este caso especial, el seguimiento del clima laboral de la organización es la tarea central de todo equipo de recursos humanos. Las empresas deben estar atentas a ver qué motiva a sus colaboradores, cuáles son sus miedos y qué genera incertidumbre para actuar con rapidez y eliminar las situaciones negativas.

El entorno laboral está relacionado con la satisfacción de los empleados, con su trabajo y afecta directamente a su calidad de vida. Un buen clima laboral estimulará e incrementará el nivel de compromiso y desempeño de los empleados, por lo que mantener el mejor clima laboral durante la pandemia será un factor clave para el crecimiento y éxito organizacional así como el desarrollo personal.

Para mantener la organización en funcionamiento y garantizar la productividad, es fundamental contar con canales de comunicación eficaces para escuchar y satisfacer las necesidades de los empleados. Si en circunstancias normales, la comunicación formal e informal son los activos clave de la gestión de equipos, esto es especialmente acertado en un entorno incierto donde la conexión entre las personas está mediada por la tecnología.

Teniendo como escenario de estudio la UGEL - Canchis; compuesta por 40 servidores, del total 86; estando 46 en licencia con goce de haber sujeta a compensación, por encontrarse en situación de riesgo o vulnerabilidad acorde al Decreto de Urgencia 029-2020-PCM, estando esta población afectada con cambios socio emocionales, materiales, económicos y estructurales, provocados por la crisis coyuntural de la pandemia COVID 19, cuyas condiciones limitan la consecución de la misión técnica y productiva de la entidad, teniendo que asumir como prioridad a sus servidores; pues de ello dependerá la efectividad para que como ente administrativo del sector educación atienda las necesidades emergentes.

El escenario actual de la pandemia COVID 19, entendida como la mayor crisis sanitaria y humanitaria sin precedentes en el último siglo, ha cambiado nuestra vida por completo. Bárcena (2020), desde la pérdida de algunas libertades, las limitaciones para relacionarnos, hasta la forma remota en la que debemos cumplir con nuestras labores,

en un contexto de incertidumbre laboral, económico, de salud y bienestar personal. Con nuevos retos, oportunidades y limitaciones.

Encontramos a la OIT (2020), que manifiesta que, esta pandemia motiva abordar problemas, así como el desarrollo de la adquisición de poder, la intervención de los empleados, a partir del concepto de "trabajo decente" con elementos como; la ocupación justa, en cumplimiento de los derechos de las personas, acogiendo estándares laborales, resguardar el medio ambiente y fomenta la claridad e intercambio de ideas de los miembros de la sociedad, siendo muy importante que un trabajador perciba un buen clima laboral en su trabajo, que lo empodere y motive a desarrollar un trabajo de calidad, respetando las estructuras propuestas por las empresas contratantes asumiendo que sus derechos laborales serán reconocidos.

Así también la CEPAL (2020) En su análisis, ante la presente crisis de COVID-19. Hace énfasis en que una manera de hacerle frente a la adversidad es que todas las organizaciones y empresas se reinventen, fijándose nuevos retos y formas de cómo atender las nuevas demandas del mercado, así como generar las condiciones laborales para sus servidores que laboran en ellas. Concordando con el Ministerio de Trabajo (2017) que proporciona Información de circunstancias de trabajo, seguridad y salud de los empleados; observando que en este estudio los trabajadores encuestados señalaron que su centro de labores al menos cumple con ellos en infraestructura; pero no todos cumplen con el equipo de protección personal debida; incluso un pequeño número de empleados reveló estar expuesto a algún tipo de riesgo. Siendo importante tener en cuenta que si no se cubren las condiciones laborales adecuadas no se tendrá un adecuado desempeño laboral.

En este escenario se hace visible en la UGEL-Canchis; la necesidad de implementar estrategias que promuevan el desarrollo de ventajas competitivas, buscando estabilizar las condiciones de sus servicios educativos brindados a la población usuaria MINEDU (2020); mediante el acondicionamiento de un clima organizacional acorde a las nuevas demandas coyunturales, promoviendo el desarrollo integral de sus servidores y las condiciones físicas y socio emocionales para hacer frente a los cambios estructurales que conlleva el estado de emergencia sanitaria.

Rodríguez (1999) Indica que, el Clima Organizacional en siglas responde a un concepto que surgió para estudiar los sistemas organizacionales, durante los años sesenta.

Enfatizando su estudio en las causas y consecuencias de las estructuras y procesos, los mismos que tendrán incidencia en los perfiles y comportamientos de sus miembros. Cornell (1955) Expone el clima organizacional como la composición de percepciones subjetivas de cada trabajador respecto de su centro de labor, las responsabilidades, sus relaciones interpersonales, procesos de supervisión, calidad de capacitación y condiciones laborales; los mismos que interpretándose serán asumidos como sus singularidades y sus emociones.

La Unidad de Gestión Educativa Local UGEL - Canchis, entidad sectorial del Ministerio de Educación MINEDU y cargo del Gobierno Regional Cusco; mediante la Gerencia Regional de Educación, con cincuenta años de ejercicio a cargo de la dirección, monitoreo y administración de las Instituciones educativas de la provincia; compuesta por un promedio de 86 servidores nombrados y permanentes, es escenario de estudio denota debilidades en sus condiciones desde el interior de su sistema administrativo y de recursos humanos, que conllevan a una calidad de vida laboral CVL (Caicedo, 2019).

Considerando el talento humano como el principal recurso de toda organización, debiendo promover su desarrollo socio emocional, personal y profesional, desde un enfoque multidimensional, teniendo en consideración (Marin y Placencia, 2017) pues si la entidad administra bien sus recursos puede motivar efectivamente la consecución de los objetivos personales y corporativos, demostrado en la efectividad de la labor de sus servidores. debido a lo cual el propósito del presente artículo de investigación; es analizar las percepciones de clima organizacional de los servidores de la UGEL - Canchis, en tiempos de pandemia COVID 19. Entendiendo los cambios socio emocionales, materiales, económicos y estructurales que la coyuntura ha provocado en los distintos sectores; teniendo las entidades gubernamentales y no gubernamentales que comprometerse a coadyuvar al normal funcionamiento administrativo-productivo-interaccional, dentro y fuera de sus organizaciones y en interacción con la sociedad.

Estudio que planteamos desarrollar mediante una investigación participativa en relación directa con la población objetivo, con instrumentos medibles como el cuestionario en una primera etapa, resultado que nos permita desarrollar una línea de base, así como determinar la situación problema y las necesidades más emergentes a atender; y también el grupo significativo para las entrevistas a profundidad, mediante una guía de

entrevista para el estudio de la percepción subjetiva del impacto que tuvo la pandemia en el trabajador, entendiéndolo con un ser bio-psico-social (Pérez J.; Gardey A. 2021)

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

Dilucidar el clima organizacional, es hablar de las correlaciones directamente confirmadas entre el auto liderazgo innovador y el clima organizacional participativo, asintiendo conjeturar que, si existe correspondencia entre las variables de liderazgo y clima organizacional, manifestadas en personal que se involucra en sus puestos laborales y mejoran evidentemente el clima organizacional participativo. Los resultados logrados nos muestran que el liderazgo autoritario es lo contrario a la forma transformacional, con niveles ínfimos de motivación y no proporcionan un clima organizacional participativo (Castillo, C.; Medina, R. 2019).

Así complementan Nuñez, L.; Bravo R.; Cruz, C. y Hinostroza S. (2018) Un “buen administrador” no sólo obedece a conocimientos amplios en determinadas especialidades técnicas y humanas del conocimiento, sino también de actitudes proactivas y liderazgo, así mismo de un juicio sano y visión de futuro para tomar decisiones y solución de problemas en los organismos. También Roman M.; Lozano, Z.; Tito, C. y Ludeña G. (2018) En su investigación deliberan respecto al liderazgo y la intervención de la mujer en el caso experimentado, señalando la participación de una mujer en las mismas. Una de las características de la mujer es ser líder y tomar las mejores decisiones. En este sentido es importante la participación de la mujer por lo queda demostrado la equidad de género e igualdad de derechos sociales.

Rosales, S. y Noe Gr. (2018) El acoso laboral en una compañía crea un clima negativo afectando y destruyendo la buena reputación del organismo, generando un nivel de ausencia en sus empleados, afectando la producción y la calidad, trayendo consigo costos sociales y financieros. Salas, A.; Orbegoso, C; Salazar, M. y Hernández, R. (2018) se puede afirmar que hay relación respecto la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral de los empleados, dándose una relación positiva en el grupo de varones y negativa en el grupo de mujeres, los trabajadores varones tienen un ligero grado de libertad para cambiar las normas utilizadas para evaluar el desempeño; por otro lado las trabajadoras observan que existe un grado bajo de libertad que cambien las normas manejadas para evaluar el desempeño.

Polanco y García (2017). Asume como las “Condiciones de trabajo, el conjunto de factores intralaborales, extralaborales e individuales que interactúan con la realización de la tarea determinando el proceso de salud-enfermedad de los trabajadores y su capacidad laboral”, así como la cultura organizacional, el pilar fundamental que soporte la organización cuando ésta busca competitividad, mediante la formulación de ventajas competitivas en torno a contextos sociales cambiantes, atendiendo las expectativas de su recurso humano acorde al avance tecnológico; citando para ellos las siguientes condiciones:

**Condiciones Individuales:** Datos personales de cada individuo (edad, género, particularidades personales, condición de salud, motivaciones y complacencia, nivel educativo y grado de instrucción, destrezas, nivel de estima personal, experiencias personales, creencias, idoneidad para el cargo, ambigüedades). **Condiciones Intralaborales:** particulares propias del ambiente, como clima laboral, responsabilidades materiales y cognitivas, soporte organizacional y sociales. **Condiciones Extralaborales:** impacto del trabajo en el desarrollo familiar, sus condiciones socioeconómicas y la coyuntura socio económica de su medio social.

El clima organizacional y sus variables: Morán (2009) sostiene que existen algunas variables que determinan la percepción del clima organizacional en una organización, como son: El ambiente físico, área física, condiciones materiales, logísticas e implementación; las condiciones estructurales, la disposición orgánica, modo de liderazgo, capacidad de la disposición, etc. El ambiente social, como las relaciones interpersonales, los valores personales, los conflictos, entre otros. Las características personales; las actitudes, motivaciones, expectativas, etc. El comportamiento organizacional; el rendimiento, ausentismo, rotación, los conflictos, satisfacción laboral, observados; que ejercen influencia en el clima organizacional, podemos decir que una serie de factores externos que mediaran indirecta o directamente la conducta de cada trabajador como parte de una organización.

Arias. G. (2018). ¿El clima organizacional es determinante de las relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? Según el resultado sugiere que hay relación moderada y positiva en referencia a las variables y que el clima organizacional a través de la dimensión de estándares, tiene poder predictivo sobre las relaciones interpersonales en el trabajo,

mas no a la inversa. Pedraza. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. En la búsqueda se pudo encontrar que la observación del medio laboral, también se denomina clima organizacional.

Lupano P. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y desempeño laboral en organizaciones argentinas, a escala de Bienestar Laboral y unas encuestas trazadas, así como encuestas sociodemográficas, organizacionales, de agrado laboral, de desempeño organizacional. Los resultados obtenidos muestran efectos directos en las virtudes sobre la media de satisfacción laboral, sobre el compromiso organizacional. Y Del Valle. Ch. (2018). Indica que el clima organizacional en el emprendimiento sostenible es de importancia para todas las empresas ya sean familiares, emprendimientos, microempresas o PyMEs, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos, como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación, y su consecuencia en la organización y en la satisfacción de sus miembros.

Chernyak Hai, L; T, A. (2016) The "I believe" likewise "I invest" of the balance on work as well as the family: having the indirect influences of personal values as well as work commitment through the perceived organizational climate, exhaustion in the place where he works. This research is based on the theory of human values and the theory of the conservation of resources of Schwartz (1992, 1994) (Hobfoll, 1988, 1998, 2001), and aims to examine personal values and work through of the association with the perceived organizational climate and job burnout. Commitment as a predictor of work-family conflict. The results of the two studies support the hypothesis and show that the perceived organizational climate plays a mediating role in the relationship between hedonistic values, self-direction, power and achievement and work-family conflict, and job burnout plays a role. in the relationship between work commitments Intermediary role and work commitment. Work-family conflict. He discussed the theoretical and practical importance of individual differences and the experience of work-family balance.

Chernyak-Hai, L; T, A. (2016) The "I believe" and the "I invest" of Work-Family Balance: The indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace burnout. Basada en la teoría de los valores

humanos de Schwartz (1992, 1994) y la teoría de la conservación de recursos (Hobfoll, 1988, 1998, 2001), esta investigación intenta avanzar en la comprensión del equilibrio laboral y los antecedentes familiares y los compromisos laborales mediante el examen de los valores personales. conflicto, a través de su asociación con el clima organizacional percibido y el agotamiento laboral. Los resultados de los dos estudios apoyan la hipótesis y muestran que el clima organizacional percibido juega un papel mediador en la relación entre los valores hedonistas; la autodirección, el poder, el logro, el conflicto trabajo-familia, y el desgaste laboral juegan un papel en la relación entre compromisos laborales, mediación y conflicto. Enfatizando la importancia teórica y práctica de las diferencias individuales y la experiencia del equilibrio entre el trabajo y la familia.

Torres. (2018). El clima organizacional como gestión del conocimiento, es la perspectiva que los empleados tienen respecto a la empresa relacionado con la motivación que tienen dentro de esta. El conocimiento está presente en la dinámica laboral, relacionada con el clima organizacional lo que implica una distribución de recursos. También Rivera. M. (2016). Clima organizacional en el contexto educativo. Significa un compromiso de quien dirige la institución para que el desempeño organizacional aporte alternativas para mejorar sus características. El clima organizacional, también suele denominarse clima laboral, el estudio estuvo dirigido para determinar las dimensiones del clima organizacional que propicia el gerente educativo en las instituciones. Se puede concluir, que no se practica de manera eficiente las dimensiones del clima organizacional, por lo tanto, no se logró en cumplimiento de los objetivos de la institución de manera eficiente.

En general y desde el punto de vista de la heurística en los trabajos mencionados se consideró teoría crítica reflexiva, asumiendo que todos los trabajos muestran sugerencias para hallar soluciones a los problemas, pero también a partir de las reglas heurísticas todas señalan medios para resolver los problemas. Que sumado al procedimiento metodológico se consideró de complemento el análisis de la percepción de una muestra significativa de servidores de la entidad; de quienes a partir sus características sociodemográficas, datos que nos permitirán tener una idea del perfil socio personal de cada uno de ellos, como: edad, procedencia, estado civil, estado de salud, área y puesto de labor; también nos permitimos a través de una breve secuencia de preguntas tener mayor entendimiento de su posición subjetiva respecto al clima

organizacional, este tiempo de pandemia COVID – 19. Como sugerencia de los Investigadores.

Es preciso y necesario mencionar ciertos datos, para tener una idea más completa describiremos a los entrevistados a continuación:

**OSIRIS.**

**Edad** : 60 años

**Estado Civil** : Viuda

**Procedencia** : Cusco

**Nivel de Estudios:** Superior completo

**Área de trabajo:** A.G.A

**Tiempo de labor en la entidad:** 10 años

**Estado de Salud:** Con comorbilidad

Aparentemente una persona poco accesible, pero a penas toma confianza puede brindarle su amistad, es entusiasta, participativa, pero se siente frustrada, pues el estado de emergencia ha sido muy duro para ella.

**Leocadio.**

**Edad** : 52 años

**Estado Civil** : casado

**Procedencia** : Tacna

**Nivel de Estudios:** Post Grado

**Área de trabajo:** A.G.P.

**Tiempo de labor en la entidad:** 02 años

**Estado de Salud:** Estable

Una persona muy comprometida con el trabajo, muy buena capacidad de relacionarse; es entusiasta, participativo y propositivo en el trabajo, pero hablar de la pandemia lo pone sensible porque falleció un familiar cercano.

**Isaias.**

**Edad** : 58 años

**Estado Civil** : Casado

**Procedencia** : Sicuani

**Nivel de Estudios:** Postgrado

**Área de trabajo:** A.G.A

**Tiempo de labor en la entidad:** 01 años

**Estado de Salud:** Estable

Una persona muy comprometida con el trabajo, muy buena capacidad de relacionarse; actitud reflexiva, participativa y crítica y reflexiva, hablar de la pandemia lo promueve reflexión pues agradece a Dios la oportunidad de haber enfrentado grandes retos.

**¿Qué problemas personales o familiares has tenido durante el estado de emergencia sanitaria por el COVID - 19?**

*Osiris... Hablar de la pandemia y del estado de emergencia me trae muy tristes momentos que nadie quisiera pasar, mi hijo y mi nuera enfermaron... Yo los tuve que atender, mi hermano falleció... (sollozando...) yo me enfermé gravemente y ahora estoy acá con toda esta pena que no puedo sobrellevar...*

*Leocadio...La pandemia trajo consigo muchos retos, en lo personal me siento estable, aunque perdí a un hermano, he sobrellevado el duelo, no visito a mi familia frecuentemente como en la normalidad por miedo al contagio... (suspira...) las responsabilidades laborales me absorben y evito pensar...*

*Isaias...Gracias a Dios, esta pandemia aún no me arrebató a nadie cercano, mi familia está bien, nos cuidamos entre todos, mis hijos me recomiendan precaución en todo momento... es meritorio reflexionar que antes de esta situación muchos vivíamos vanamente... pero ahora nos valoramos más.*

**Análisis.** La pandemia del COVID – 19; ha traído consigo muchos cambios y afecciones socioemocionales entre otras necesidades emergentes, sobre todo con las poblaciones más vulnerables; como adultos mayores con comorbilidad o personas que tuvieron pérdidas humanas, estados de duelo o situación de crisis; teniendo el reto inmediato de implementar planes de mejora continua en las entidades que atienden en sus servidores y la población usuaria de sus servicios estas nuevas necesidades Marin H. y Placencia M. (2017).

**¿Se ha sentido comprendido o acompañado por parte de sus jefes y/o compañeros de trabajo de la UGEL Canchis?**

*Osiris... Me fui de viaje a otra Ciudad y nadie del trabajo sabía lo que estaba pasando, no les conté, porque no hay confianza, sin embargo, cuando*

*supieron de la muerte de mi hermanito, todos me apoyaron haciéndome llegar sus mensajes, llamadas y muestras de apoyo...*

***Leocadio...**Siento mucha indiferencia de parte de muchos compañeros... solo comento mis cosas personales con quienes tengo confianza... agradezco la benevolencia del Director que me permitió estar con mi familia en los momentos que más lo necesitaba y a quienes me apoyaron en las labores de trabajo.*

***Isaías...**Siento que esta situación nos ha motivado a reflexionar sobre la necesidad que tenemos de entender y ser entendidos, que todos atravesamos por momentos muy difíciles y es ahí donde debemos brindar una mano amiga, una voz de aliento... En este trabajo entendí que lo mejor es siempre escuchar y estar prestos a ayudar...*

**Análisis.** La pandemia ha demostrado que es necesario complementar las medidas que incentiven el bienestar socioemocional, elaborando mecanismos de orientación y de apoyo a la comunidad de educativa, ya que no están ajenos a situaciones de agotamiento y estrés emocional por la pérdida de algún miembro de su familia; además no sintieron el mismo nivel de apoyo desde el confinamiento. Se trata de salir fortalecidos de la presente situación que resulta adversa y atender aquella dimensión humana que entra en juego cuando estamos frente a situaciones complejas, fuera del control de cada uno y donde lo único que se tiene es la emocionalidad que emerge”, explica Raimundo Larraín, jefe de la División de Educación General del MINEDU. Así, conocer herramientas de expresión y manejo de las emociones sólo puede contribuir al bienestar. MINEDU (2020).

**¿Durante esta etapa de pandemia COVID – 19, qué dificultades socioemocionales has atravesado y cómo las afrontaste?**

***Osiris...** Esta pandemia fue muy triste (llora)... y hasta ahora sigo anímicamente destrozada, todos los problemas que tuve hicieron que cayera en un estrés agudo a tal grado que se me reventó una úlcera del colon y tuvieron que hacerme muchos tratamientos rigurosos... creí que era cáncer, pero gracias a Dios no fue así... la pérdida de mi hermano me tiene aún en depresión... me dicen que necesitó tratamiento psicológico, pero no me atrevo a ir...*

*Leocadio... Solo en momentos que estoy solo y no estoy trabajando me deprimó, fueron acontecimientos muy difíciles los que atravesó mi familia, pero considero que debo ser fuerte, por mis responsabilidades con mi familia y con mi trabajo... sin embargo queda la reflexión de esta pandemia en cada uno de nosotros y en lo que hacemos por los demás, sobre todo por quienes la están pasando peor que nosotros...*

*Isaias... Gracias a Dios, me siento estable, apenado por toda la problemática que se ve en la sociedad, las personas pobres y más vulnerables, pero creo que la vida me hizo rudo; aun eso no puedo ser indiferente a tanta necesidad en el entorno familiar, laboral y más aún en los sectores educativos, donde nos toca fortalecer a quienes más necesitan...*

**Análisis:** En concordancia con el SERVIR. Entidad que mediante la Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19, indica que una emergencia sanitaria de tal magnitud amerita la implementación de nuevos mecanismos pensados para promover el bienestar integral y las condiciones adecuadas para las y los servidores de las diversas entidades, teniendo como prioridad gestionar de manera eficaz; programas que contribuyan con la atención de necesidades socioemocionales y de desarrollo personal; que tengan mayor énfasis en el desarrollo de habilidades blandas o habilidades socioemocionales, atención en salud mental y desarrollo personal. Lo cual también se verá reflejado en la calidad de servicios que brindan a los usuarios que recurren. Pues este se sentirá atendido y entendido por su empleador.

**¿Cómo percibes el clima organizacional de la institución y te sientes satisfecho con la labor que realizas?**

*Osiris... Esta pandemia nos ha enseñado a valorarnos más y a mitigar las diferencias, he solicitado regresar a las labores en el horario flexible; pues en mi casa más me enfermo, nuestra institución puede tener algunas limitaciones y hasta no llevarnos bien entre los trabajadores... pero no hay nada mejor que sentirse útil en la labor que realizas, mi trabajo está siendo mi mejor terapia...*

*Leocadio... No considero que haya unión, ni mucho compromiso con el trabajo, en algunos compañeros, me apena ver que las diferencias*

*personales en algunos casos, prime más que hacer algo por mejorar; pero también considero que hay compañeros que realmente cumplen una labor significativa y comprometida con la entidad.*

*Isaias... Estamos para aprender, cada aprendizaje es significativo y nos sentimos llamados a contribuir a la mejora de la entidad en muchos aspectos, considero que el haber trabajado en esta coyuntura ha sido muy valioso para mi experiencia, intentando sumar en muchos aspectos; en la entidad aún hay mucho que forjar para generar una mejora significativa. y ahí estaremos mientras nos lo permitan.*

#### **Análisis:**

Mantener un clima organizacional grato y proporcionado hoy en día, es un reto para todas las entidades públicas y privadas, siendo una necesidad apremiante dentro la Unidad de Gestión Educativa Local - Canchis, que atendida coadyuvará al bienestar integral para sus servidores, tanto individual, como de manera corporativa. Así como la insatisfacción en el cargo depende de la función del entorno de los colegas y del contexto general a estos se les llama factores higiénicos como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones que tienen con el supervisor, administración de la entidad, los beneficios y servicios sociales. Herzberg (2011).

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En concordancia a la teoría consultada, el presente artículo se desarrolló con una orientación **mixta cuantitativa - cualitativa; basada en el análisis de contenido y/o percepción de la teoría fundada, con un diseño cuasi experimental** implementando metodología comunicativa con los servidores, para la medición, a través del análisis crítico - valorativo, por medio de los siguientes pasos:

**Paso 1.** Diseño: se hizo una profunda revisión de artículos relacionados al Clima Organizacional, desde el año 2016 hasta la fecha, con la finalidad de obtener información sobre los enfoques, conceptos, componentes; así como información respecto al contexto de la pandemia COVID 19.

**Paso 2.** Búsqueda de Información y espacios de publicación: realizada en bases de datos como Scopus, Web of Science, Latindex, y la base de datos de la UCV; mediante el criterio de búsqueda "Clima Organizacional" y "tiempos de pandemia COVID 19".

**Paso 3.** Selección de Información: después de la búsqueda se seleccionaron en promedio 30 artículos de revistas indexadas.

**Paso 4.** Aplicación de cuestionario a los servidores de la entidad; así como el análisis de la percepción de la teoría fundada; en base la aplicación de la entrevista a profundidad; habiendo aplicado un esquema de preguntas a un grupo conformado por 03 trabajadores de ambos sexos; considerados por los investigadores como significativos por la confianza brindada, demostración de características sensibles a la coyuntura actual. Permitiéndonos incluso denotar afección socio emocional.

El estudio de factores como el clima organizacional en la UGEL - Canchis nos proporciona una visión global de las condiciones de sus servidores, investigación que coadyuvará esencialmente en el diseño de estrategias encaminadas a efectivizar el clima laboral, teniendo en cuenta que el potencial humano desempeña un rol primordial en el cumplimiento de la misión institucional. De esta manera las percepciones halladas en el presente, asume que la entidad viene respondiendo al logro de sus objetivos organizacionales, pues en su mayoría los servidores denotan satisfacción con la labor desempeñada y sienten un buen clima organizacional, aun encontrándonos en la coyuntura emergente por la pandemia COVID 19, quedando en una reflexión desde su experiencia y su mirada.

Por tanto, queda pendiente la orientación del futuro, por la incertidumbre que nos crea en este momento, ya que en este contexto las condiciones sociales, culturales, científicas y tecnológicas buscan una adaptación a esta nueva realidad, de la mejor manera posible, siendo conscientes de que nos jugamos mucho. no perdiendo el optimismo, asumiendo cada reto con ganas, en equipo y con humildad. Como decía Machado, “se hace camino al andar”.

No dejando de asumir que todo ambiente laboral es fundamental tanto para el desarrollo de la entidad como para el desarrollo de cada uno de los colaboradores; pues cuando la entidad promueve un ambiente positivo, garantiza el bienestar de sus servidores promoviendo su efectividad, y reforzando su sentido de pertenencia. A su vez existe también la posición de que el clima laboral se encuentra estrechamente relacionado con la complacencia del ser humano y la labor que realiza, pues esta conlleva a su calidad de vida. Siendo que, si el medio en el que se desarrolla resulta

estimulante, se da la posibilidad de crear equipos de superior rendimiento involucrados con el logro de los fines empresariales.

De esta manera al ser parte de los elementos que estimulan idoneidad, los regentes deberán prioritariamente estimular la mejor distinción de sus patrocinadores, comprometiéndose de esta forma con el fin de incorporar habilidades que optimicen su calidad de vida, es por ello que a partir del presente estudio se asume que ejecutar un análisis del clima organizacional ya que es de trascendental valor para propender la prosperidad general en la compañía, fundamentalmente, en escenarios en los que el contexto se torna dañino, como es el caso de la actual eventualidad que transpone el mundo y nuestra nación debido a la pandemia del COVID-19, situación que también involucra en las organizaciones a elaborar proyectos de mejora continua para encaminar sus procedimientos.

Es así que esta coyuntura tan adversa, requiere que con mayor prioridad se mantenga un clima laboral estable, comprometidamente participativo a todo nivel en la organización, con una comunicación horizontal, sincera y respetuosa de los guías con sus bloques, buscando formar esfuerzos y atinar opciones que viabilicen los objetivos de la entidad, los gerentes en todo momento deben asumir una condición positiva ante la realidad, solo así se logrará promover el positivismo que motivara a los equipos ante la inseguridad. Mitigando circunstancias de dificultades a través de medios de diálogo eficaz para atender las insuficiencias del equipo, lo que conlleva a conservar los índices de rendimiento en niveles óptimos.

En tal sentido, prestar atención a los servidores es indispensable para formar un contexto de compromiso tangible para hacerle frente a la existente eventualidad, siempre enfocados a dos necesidades latentes: tener en cuenta las molestias del personal y reducir el impacto perjudicial que esta coyuntura viene ocasionando en la funcionalidad de la entidad. Que solo manteniendo un nivel óptimo de clima laboral en esta situación de dificultades derivada del COVID-19 constituye un gran reto para todos nosotros, para crear políticas que gestionen y realicen cambios trascendentales que mejoren esta sociedad que tanto necesita de nosotros y nuestro mejor esfuerzo por salir adelante.

Siendo posible mediante la implementación de los procedimientos teóricos y metodológicos llegar a los siguientes resultados:

El grupo control organizacional asume el clima organizacional como el trasfondo de sentidos compartidos, que respaldan la problemática, los acuerdos y las acciones individuales o colectivas emprendidas por los miembros de la entidad, siendo el factor principal; la fuerza de los lazos de solidaridad y empatía entre los servidores coherente con los antecedentes, siendo un componente central del clima, la comprensión compartida, así como tres indicadores culturales en particular; las expectativas de los servidores respecto al cuidado, la atención y la responsabilidad colectiva.

En tal sentido, es un reto para todas las entidades públicas y privadas de nuestro contexto Nacional mantener un clima organizacional grato y proporcionado, siendo una necesidad apremiante dentro la Unidad de Gestión Educativa Local - Canchis, la misma que atendida coadyuvará al bienestar integral de sus servidores, tanto individual, como de manera corporativa (Marin y Placencia, 2017).

Así mismo; los servidores de la UGEL - Canchis trabajan para satisfacer necesidades no solo económicas, sino de desarrollo personal y social, generando una influencia determinante en el clima laboral, demostrado en su organización, motivación para el trabajo, su estructura (sistema dimensional), sus métodos organizativos, apreciación, escalas de contraprestación remunerativa y la comunicación interna entre sus servidores (Montoya, Bello y otros, 2017).

#### **4. CONSIDERACIONES FINALES**

Finalmente; tal como lo refiere el clima laboral, de sus servidores se encuentra vinculado estrechamente con los cambios socio emocionales, materiales, económicos y estructurales, provocados por la crisis coyuntural de la pandemia COVID 19, poniendo en peligro la consecución de la misión técnica y productiva de la UGEL - Canchis. Pues como ente administrativo del sector educación en la provincia deberá atender muchas necesidades emergentes, sobre todo con las poblaciones más vulnerables. teniendo el reto inmediato de implementar planes de mejora continua.

#### **5. LISTA DE REFERENCIAS.**

Bárcena S.E.Alicia, CEPAL (2020) "Coyuntura, escenarios y proyecciones hacia 2030 ante la presente crisis de Covid - 2020"

Del Valle Chirinos Araque, Yamarú y Meriño Córdoba, Víctor Hugo y Martínez de Meriño, Carmen (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista Escuela de Administración de Negocios, (84), 43-61.

- Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2016). The “I believe” and the “I invest” of Work-Family Balance: The indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 32, núm. 1, abril, 2016, pp. 1-10, 2.
- Vilas-Boas, M. (2019). Relationship between the Perception of Organizational Culture and Ethical Climate and the Perception of Workplace Bullying. *CES Psicología*, vol. 12, no. 2, May-August, 2019, pp. 103-125, 105.
- Caicedo Fandiño, Heidy Yuliet (2019) “Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis” Bogotá D.C., Colombia.
- Contreras Ana M. y Ochoa Jimenes Rodolfo (2010) “Manual de redacción científica” Guadalajara – México.
- Denison, D. (2016). What is the difference between organizational culture and organizational climate. A native’s point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*.
- Escobedo Rivera, José O. (2017) “Investigación cualitativa y cuantitativa II” Puno – Perú.
- Edmonds, R. (1979). "Effective Schools for the Urban Poor". *Educational Leadership*.
- Fernández, T. (2013). Determinantes sociales y organizacionales del aprendizaje en la Educación Primaria de México: un análisis de tres niveles. México: INEE.
- Fernández, T. (2004). De las ‘escuelas eficaces’ a las reformas de segunda generación. *Estudios Sociológicos*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Juárez-Adauta, Salvador (2018) “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Instituto Mexicano del Seguro Social” México.
- Mamani Martinez, Oscar William (2017) “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la región Puno”.
- Marin Samanez, Helen S. y Placencia Medina, Maritza D. (2017) “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”
- Montoya Cáceres, Pamela (2017) “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” Chile.

Murillo F. Javier y otros (2017) “Sugerencias para Escribir un Buen Artículo Científico en Educación”

Rodríguez, A. Retamal, M., Lizana, J. N., Cornejo, F. A. (2017). dialnet.unirioja.es.

Torres Rodriguez, K., Lamenta Pistillo, P., & Hamidian Fernandez, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. Sapienza Organizacional, vol. 5, núm. 9, 2018, Enero-Junio, pp. 159-172, 170.