

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
DIRECCIÓN DE PERSONAS**



**Newman**  
Escuela de Posgrado

**“Relación del clima organizacional y la satisfacción  
laboral de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Salud  
Ambiental de la GERESA CUSCO, 2023”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Dirección de Personas

**Autor:**  
Ing. Terrazas Cosio, Diego Oswaldo

**Director de Tesis:**  
Mg. Pajares Centeno, Sandra Elena

**TACNA – PERÚ**

**2023**

# "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de la GERESA CUSCO, 2023"

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**24%**

INDICE DE SIMILITUD

**21%**

FUENTES DE INTERNET

**8%**

PUBLICACIONES

**9%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

*Dedicada a todas aquellas personas que permitieron el desarrollo del presente trabajo, principalmente a mi familia por impulsarme a salir de mi zona de confort y a buscar mi desarrollo personal y profesional.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi madre, por su apoyo incondicional y confianza plena en mis proyectos, por su fuerza infinita y su apoyo incansable, que me dieron y me dan ganas de superarme cada vez más.

A mi padre, por los consejos oportunos y su preocupación perenne, buscando siempre lo mejor para nosotros sus hijos.

A mi hermano André, que fue pieza fundamental en el desarrollo de este trabajo de investigación, por ser mi mejor amigo y mi consejero, por ser aquel capaz de entenderme aún sin saberlo. Tengo mucha suerte de tenerte como hermano. Ahora es tu turno de empezar y volar.

A todas aquellas personas con las que no pude pasar más tiempo del que quería, por entender lo importante que significa este objetivo para mi, gracias por su paciencia y su empatía.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
ANEXOS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	1
1.1. Título del Tema .....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	1
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos .....	3
1.4. Metodología: .....	4
1.4.1. Tipo de investigación.....	4
1.4.2. Diseño de la Investigación.....	4
1.4.3. Población .....	4
1.4.4. Muestra. ....	4
1.4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	4
1.5. Justificación .....	5

1.5.1. Justificación teórica .....	5
1.5.2. Justificación metodológica.....	6
1.5.3. Justificación práctica .....	6
1.6. Definiciones conceptuales .....	7
1.6.1. Definición de términos básicos .....	7
1.7. Alcances y Limitaciones.....	8
1.7.1. Alcances.....	8
1.7.2. Limitaciones .....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.2. Conceptualización de la(s) variable(s) o tópico(s) clave.....	12
2.3. Clima Organizacional.....	12
A. Tipos de Clima Organizacional .....	13
B. Factores del Clima Organizacional .....	14
C. Características del Clima Organizacional .....	15
2.4. Satisfacción Laboral.....	16
A. Tipos de Satisfacción Laboral .....	17
B. Factores de la Satisfacción Laboral .....	19
C. Consecuencias de la insatisfacción laboral.....	20
2.5. Importancia de las variables o tópicos clave .....	22
2.6. Análisis comparativo .....	25
2.7. Análisis crítico .....	29

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL .....	31
3.1. Reseña histórica .....	31
3.2. Filosofía organizacional .....	33
3.2.1. Misión .....	33
3.2.2. Visión.....	33
3.2.3. Valores.. .....	33
3.3. Diseño organizacional .....	33
3.4. Productos y/o servicios .....	34
3.5. Diagnóstico organizacional .....	41
3.5.1. Fortalezas .....	41
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	44
4.1. Marco Metodológico.....	44
4.1.1. Tipo de investigación.....	44
4.1.2. Diseño de investigación.....	44
4.1.3. Método de investigación .....	45
4.1.4. Población .....	45
4.1.5. Muestra.....	46
4.1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
4.1.7. Procedimiento de recolección de datos .....	49
4.1.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50
4.1.9. Consideraciones éticas .....	50
4.2. Resultados.....	51



4.2.1. Caracterización de la muestra .....	51
4.2.1. Resultados descriptivos.....	55
4.2.2. Resultados inferenciales .....	72
4.3. Discusión de Resultados .....	75
CONCLUSIONES .....	81
RECOMENDACIONES .....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Conceptualizaciones de Clima Organizacional.....	26
<b>Tabla 2</b> Clasificación del Clima Organizacional.....	27
<b>Tabla 3</b> Conceptualización de Satisfacción Laboral .....	28
<b>Tabla 4</b> Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	28
<b>Tabla 5</b> Baremos y rangos para la variable de clima organizacional .....	55
<b>Tabla 6</b> Nivel del clima organizacional en la DESA de la GERESA-CUSCO.....	56
<b>Tabla 7</b> Baremos y rangos para las dimensiones del clima organizacional.....	58
<b>Tabla 8</b> Baremos y rangos para la variable de satisfacción laboral .....	66
<b>Tabla 9</b> Nivel de satisfacción laboral en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	66
<b>Tabla 10</b> Baremos y rangos para la dimensión de significación de la tarea .....	68
<b>Tabla 11</b> Baremos y rangos para la dimensión de condiciones de trabajo.....	68
<b>Tabla 12</b> Baremos y rangos para la dimensión de reconocimiento personal.....	69
<b>Tabla 13</b> Baremos y rangos para la dimensión de beneficios económicos.....	69
<b>Tabla 14</b> Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables de clima organizacional y satisfacción laboral .....	73
<b>Tabla 15</b> Correlación entre la variable de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral utilizando el Rho de Spearman .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Subdivisión en unidades de la Dirección de Saneamiento Ambiental y la Dirección de Salud Ocupacional .....	34
<b>Figura 2</b> Genero de los trabajadores de la DESA de la GERESA-CUSCO .....	52
<b>Figura 3</b> Edad de los trabajadores en rangos etarios de la DESA de la GERESA-CUSCO .....	53
<b>Figura 4</b> Grupo ocupacional de los trabajadores de la DESA de la GERESA-CUSCO .....	54
<b>Figura 5</b> Nivel del clima organizacional en la DESA de la GERESA CUSCO .....	56
<b>Figura 6</b> Nivel de la dimensión de comunicación en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	58
<b>Figura 7</b> Nivel de la dimensión de conflicto y cooperación en DESA de la GERESA-CUSCO .....	59
<b>Figura 8</b> Nivel de la dimensión de confort en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	59
<b>Figura 9</b> Nivel de la dimensión de estructura en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	60
<b>Figura 10</b> Nivel de la dimensión de identidad en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	61
<b>Figura 11</b> Nivel de la dimensión de innovación en la DESA de la GERESA CUSCO .....	61
<b>Figura 12</b> Nivel de la dimensión de liderazgo en la DESA de la GERESA CUSCO .....	62
<b>Figura 13</b> Nivel de la dimensión de motivación en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	63
<b>Figura 14</b> Nivel de la dimensión de recompensa en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	63
<b>Figura 15</b> Nivel de la dimensión de remuneración en DESA de la GERESA-CUSCO .....	64

<b>Figura 16</b> Nivel de la dimensión toma de decisiones en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	65
<b>Figura 17</b> Nivel de satisfacción laboral en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	66
<b>Figura 18</b> Nivel de la dimensión de significación de la tarea en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	70
<b>Figura 19</b> Nivel de la dimensión de condiciones de trabajo en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	70
<b>Figura 20</b> Nivel de la dimensión de reconocimiento personal en DESA de la GERESA CUSCO .....	71
<b>Figura 21</b> Nivel de la dimensión de beneficios económicos en la DESA de la GERESA-CUSCO .....	72

**ANEXOS**

<b>ANEXO 1</b> Cuestionario Del Clima Organizacional.....	92
<b>ANEXO 2</b> Escala de Opiniones SL-SPC .....	96

## RESUMEN

El clima organizacional en los últimos años va tomando una importancia esencial, siendo un aspecto fundamental para garantizar el éxito mediante la creación de un ambiente adecuado para los colaboradores; de la misma manera, ello sucede con la satisfacción laboral, siendo clave para una gestión exitosa debido a que un ambiente adecuado resulta en colaboradores más satisfechos. Por lo cual, contrastando con la realidad actual, la investigación tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de la GERESA CUSCO, 2023. La metodología utilizada es de tipo correlacional-descriptiva, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; teniendo como población de estudio a 23 colaboradores que conforman la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental, y con una muestra constituida por los 23 colaboradores. Los resultados determinaron que el 82.6% de los colaboradores perciben al clima organizacional como regular, un 13% como no satisfactorio y un 4.3% como satisfactorio; asimismo, respecto a la satisfacción laboral, un 95.7% de los colaboradores lo sienten de manera regular, y un 4.3% de manera alta. Adicionalmente, se infiere estadísticamente que no existe relación significativa, esto debido a que la Sig. (bilateral) tiene un valor de 0.488 que es mayor a 0.05; asimismo, estadísticamente existe un grado de correlación muy bajo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental, esto debido a que el coeficiente de correlación “r” consta con un valor de 0.152.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, sector salud.

## INTRODUCCIÓN

La importancia del clima organizacional ha sido tema de marcado interés desde fines del siglo 20 hasta nuestros días, dejando de considerarse como un aspecto secundario en las organizaciones para ser visto como un componente de relevada importancia estratégica; de igual manera la satisfacción del colaborador, para el logro de un mayor desempeño y éxito de las empresas. El desarrollo del clima organizacional permite a los integrantes de la organización manifestar ciertas conductas que son positivas e inhibir otras que son negativas, generando mayor comodidad en el ambiente de una organización.

Adicionalmente, un clima organizacional abierto e idóneo, incentiva a la participación y conducta con más madurez de todos los miembros que conforman una organización, considerando que si las personas son comprometidas y demuestran actitudes de responsabilidad, se le atribuye a que el clima organizacional es propicio para generar aquellas actitudes; de la misma manera, otro aspecto relacionado a ello, es lo que refiere a la satisfacción de los colaboradores, debido a que los colaboradores perciben su satisfacción dependiendo del ambiente que los rodea, siendo ese ambiente el denominado clima organizacional.

Teniendo conocimiento de ello, resalta que en la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de la GERESA CUSCO, la carencia de un adecuado clima organizacional y de trabajadores satisfechos, genera desmotivación y un desempeño debajo de lo esperado para la entidad, siendo perjudicial para su desarrollo ideal de actividades que realiza. Considerando que es una entidad pública, y en un sector tan relevante como es la salud, son aspectos que se deben de tratar con meticulosidad, para obtener un trabajo eficaz y eficiente en respuesta a las necesidades sociales que se puedan presentar.

Referente a los estudios realizados sobre clima organizacional en la GERESA CUSCO son escasos, y más aun considerando el estudio de relación con la variable referente a la satisfacción laboral, encontrándose con una investigación realizada por Bernable (2016) por la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, la cual data de 9 años atrás, y abarcando en un aspecto muy general a toda la GERESA CUSCO, más no, a la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental; por lo cual, se considera necesario obtener información renovada para analizar aspectos tan importantes, como lo son las variables de estudio de la presente investigación.

Por lo tanto, realizar mediciones respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral, brindará información necesaria para reflejarla en una toma de decisiones correctivas, para generar mayor estabilidad y mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores.

En fin, resaltar que, para tener una institución que funcione eficientemente, es de suma importancia que prevalezca un clima organizacional de armonía, por lo que deben considerarse cuales son los aspectos psicológicos que afectan al desenvolvimiento de los trabajadores en su conducta o comportamiento; lo cual, se tiene que tener muy en cuenta en la DESA, con el fin de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tener un clima organizacional que tome en cuenta a sus trabajadores, o que esté basada en los trabajadores, considerando su satisfacción laboral, contribuye a un clima armónico y esto se traduce en niveles más elevados de efectividad y productividad. Un trabajador que se siente bien identificado y satisfecho con su lugar de trabajo es un colaborador preparado para retos de mayor envergadura y por supuesto, un trabajo más eficiente.