



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Mónica del Pilar Hoyos Palacios (ORCID: 0000-0003-0637-3361)

**ASESOR:**

Dr. Marcelino Callao Alarcón (ORCID: 0000-0002-5437-8557)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**Chiclayo – Perú**

2019

## **Dedicatoria**

“A Dios por darme la vida, mi familia y a mis dos grandes amores, motores de mi vida a quienes amo y protegeré: Jazmín y Moniquita mis hijas”.

“A mi madre por su apoyo en todos estos años por su infinito amor, comprensión y por ayudarme a que este momento llegara. Gracias mamá”.

La autora

## **Agradecimiento**

“A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de estudiar y convertirme en profesional en la carrera de Administración de Empresas; también agradezco a todos los catedráticos que durante mi formación académica, han aportado sus conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo del desarrollo de su profesión”.

“Algunas están presentes y otras están en mi recuerdo, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones”.

La autora

## Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 04:30 pm horas del día 13 de Junio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0922, de fecha 12 de Junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2018", presentado por la Bachiller: HOYOS PALACIOS MINICA DEL PILAR, con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Dra. Teonila Colunche Campos

SECRETARIO (A) : Mgtr. Yosip Ibrahim Mejía Día

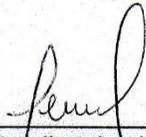
VOCAL : Mgtr. Julio Cesar Nunton More

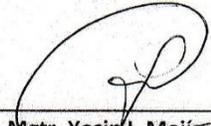
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

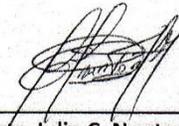
APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 5:30 p.m del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 13 de Junio del 2019

  
Dra. Teonila Colunche Campos  
Presidente

  
Mgtr. Yosip I. Mejía Díaz  
Secretario (a)

  
Mgtr. Julio C. Nunton More  
Vocal

### **Declaratoria de autenticidad**

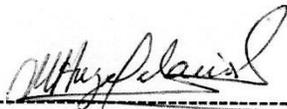
Yo, MONICA DEL PILAR HOYOS PALACIOS, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 16725424, con la tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2018”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Junio 2019



HOYOS PALACIOS MÓNICA DEL PILAR

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODO.....	8
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
2.2. Variables Operacionalización.....	9
2.3. Población, Muestra y muestreo.....	11
2.4 Procedimiento.....	12
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
2.6 Método de análisis de datos.....	14
2.7. Aspectos éticos.....	14
III.RESULTADOS.....	15
IV.DISCUSIÓN.....	39
V.CONCLUSIONES.....	42
VI.RECOMENDACIONES.....	44
VII.PROPOSTA.....	45
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	58
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	67
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	68
AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	69

## RESUMEN

“La presente investigación titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2018, tuvo como objetivo general Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018. Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental – transversal. Teniendo como población a 44 colaboradores del Hospital, a los cuales se les aplico un cuestionario en escala de Likert. Los resultados muestran que el 15% está totalmente de acuerdo que En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores. Finalmente se concluye que La relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018, es media alta, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó 79.6%. Este indicador muestra que cuando se mejore el clima organizacional, repercutirá directamente en un 79% en la satisfacción de los colaboradores”.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR SATISFACTION OF THE COLLABORATORS OF THE CLINICAL LABORATORY SERVICE OF THE LAMBAYEQUE REGIONAL HOSPITAL - 2018, had as general objective To determine the relation of the organizational climate with the labor satisfaction of the collaborators of the clinical laboratory service of the regional hospital Lambayeque - 2018. For which a descriptive - correlational type research was carried out, with a non - experimental - transversal design. Having as a population 44 employees of the Hospital, to whom a questionnaire was applied on a Likert scale. The results show that 15% totally agree that in the environment of the clinical laboratory of the Lambayeque Regional Hospital there is respect, camaraderie and trust among the collaborators. Finally, it is concluded that the relationship of the organizational climate with the job satisfaction of the collaborators of the clinical laboratory service of the Lambayeque regional hospital - 2018, is a high average, since the Spearman correlation coefficient was 79.6%. This indicator shows that when the organizational climate improves, it will directly affect 79% of employee satisfaction.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, environment

## I. INTRODUCCIÓN

Gonzales y Delgado (2015). “EL Hospital Regional de Lambayeque y principalmente el área de laboratorio debe de tener condiciones adecuadas para que los colaboradores puedan desempeñar su trabajo de forma efectiva, es decir se les debe de proporcionar de elementos necesarios para realizar sus actividades. Estos elementos de protección personal pueden ser guantes, gorros, etc, que permita al colaborador estar satisfecho.

Carrillo, et.al (2015). EL Hospital Regional de Lambayeque debe de medir la satisfacción del personal de Laboratorio, puesto que del grado de satisfacción que estos tengan se verá reflejado en la calidad”.

Nieto, E (2017) In his research entitled "of the employees of the Technological Institute Central Central Technician, in the year 2017, indicates At present there are several organizations that have felt the need to study, motivate, develop and retain their internal clients.

Coronado,M y Paredes,M (2016),In his research entitled "Job satisfaction of the physiotherapists of three rehabilitation centers in the city of Quito, October-November 2015 period, he states that the results were that the physiotherapists”

Gonzales, et. al (2013). El área de laboratorio, es necesario que se ejerzan técnicas modernas de liderazgo, puesto que influye significativamente en la satisfacción del colaborador. Si se tienen líderes adecuados los colaboradores se sentirán más satisfechos y motivados”.

Contreras (2017). “ En el Laboratorio, es importante analizar constantemente la salud de los colaboradores del área, puesto que los trabajadores en estado de salud no adecuada, generan a la organización perdida, además de tener colaboradores no productivos. Es

necesario analizar grupos etarios, para ver los grupos más vulnerables. Si se tiene colaboradores con una salud adecuada se tendrán por consiguiente mayor satisfacción laboral”.

Neira y Salinas (2017). “Satisfacción laboral de la enfermera de hospital nacional. Las organizaciones a nivel mundial, han empezado a dar mayor importancia al tema de la satisfacción laboral. En el Laboratorio se debe dar énfasis en buscar mecanismos para tener siempre satisfechos a sus colaboradores. Las autoridades Regionales deben tener como política establecer técnicas y estrategias para incrementar la satisfacción laboral”.

Morales (2016). “Los colaboradores del Laboratorio, al tener diferentes turnos, los cuales cubren las 24 horas del día, deben de tener condiciones apropiadas para realizar sus labores, puesto que pasan buen tiempo en las instalaciones hospitalarias”.

Según el portal web de la Región Lambayeque (S/F). “El laboratorio clínico del Hospital de Lambayeque, cuenta con los cuales se encuentran enmarcados dentro de la problemática del Servicio, la cual se caracteriza por la falta de comunicación en la entrega de turno, tanto de personal licenciados tecnólogos médicos y personal técnico, además existe una mala coordinación con respecto al horario de tecnólogos médicos y técnicos en laboratorio”.

Otro punto álgido es la insatisfacción de todo el personal por no poder hacer uso de su goce vacacional debido a la falta de recurso humano, también la falta de comunicación entre el personal tecnólogo médico, técnicos y los jefes (médicos) para coordinar temas relacionados a la falta de insumos, el personal refiere que los jefes no los mantienen al tanto sobre el abastecimiento de los insumos.

Dentro de los antecedentes tenemos la investigación de Dominguez, M (2017), in his thesis entitled "Case: Particular Integral Educational Center Hernán Malo González, period 2017, had as general objective to determine how the organizational commitment of the

teachers of the Integral Particular Educational Center Hernán Malo González is related and to design an intervention proposal".

Suarez, A (2017) working environment of the environmental fund of the Metropolitan District of Quito, the objective is to analyze the aspects related to the existing work climate in the Environmental Fund of the MDQ".

Yela, M (2016) In his research entitled "Diagnosis of work environment and improvement proposals in a charity foundation of the city of Quito, in 2015, establishes as a general objective to diagnose the work environment and make proposals for improvement in a Charitable Foundation"

Pablos (2016). "propone establecer el grado de satisfacción. Los resultados muestran que los compañeros reflejan una satisfacción superior al 50%. Concluyen que el factor más valorado es la Unidad. El investigador muestra que los colaboradores valoran tener un jefe único, además de las condiciones y ambientes donde desarrollan sus actividades. También los colaboradores valoran por encima del promedio las relaciones con sus compañeros de labores".

Obreque (2015). "Los resultados muestran que el 71,6 % responde afirmativamente frente a los que les explica el funcionamiento. Finalmente concluye que los encuestados están de acuerdo de cómo se organiza las labores en cuanto a reglamentos, políticas. Según el investigador considera que para generar un buen clima organizacional, es necesario que los colaboradores conozcan los documentos de gestión administrativa como manuales y reglamentos".

Bustamante, Grandon, y Lapo, (2015). "Los resultados más resaltantes tenemos que las 3 dimensiones mayormente apreciadas son: identificación, motivación y responsabilidad. Finalmente concluye que El investigador resalta que es necesario que los órganos de alta dirección reconozcan la labor de sus colaboradores, además de establecer mecanismos adecuados de motivación".

Acero (2017) “Los resultados muestran que el 82.4% de los enfermeros tienen un nivel de satisfacción mediano. Concluyen que existe influencia de la satisfacción laboral sobre la percepción de los pacientes en la calidad de atención”.

Solís (2017). “Los resultados muestran que el 90% de los entrevistados tienen una marcada influencia al momento de valorar el clima organizacional. Concluye que los colaboradores valoran el clima de una organización, dependiendo del régimen laboral en el que se encuentren”.

Bravo (2017). “Los resultados mostraron una relación moderada entre el clima y la satisfacción”. Por lo general en instituciones públicas el clima organizacional no genera satisfacción hacia los colaboradores, es posible porque al ser por lo general instituciones politizadas no se apliquen herramientas para mejorar las condiciones laborales.

“Dentro de las teorías relacionadas al tema de investigación, tenemos

Apuy, L. (2008). Las organizaciones por lo general tienen características similares a otras, sin embargo, deben de buscar una ventaja competitiva, a través de atributos específicos que los diferencie. Los usuarios en un mundo globalizado y tecnológico, exigen productos y bienes cada más sofisticado.

Según Julián “Es necesario incrementar la satisfacción del personal, además de promocionar la confianza mutua y hacer que los tranajadores de la empresa se sientan partícipes son algunas características de una buena coordinación que generara un buen clima laboral”. (Reyes, 1995)

Calcina, M. (2015). “el clima organizacional son las características ambiente empresarial, la cual es percibida por los colaboradores de la empresa. La empresa debe proporcionar una adecuada infraestructura, mueves, equipamiento, entre otros”.

Chávez, D., y Ríos, K. (2015). “El clima es las percepciones que el colaborador tiene de la infraestructura, equipamiento, condiciones laborales, entre otras que posee una empresa”.

Condiciones físicas: “Son los rasgos medioambientales que tiene la organización para que los empleados puedan desempeñarse eficientemente”. (Reyes, 1995)

Independencia: “Es el grado de autonomía de los colaboradores en la realización de sus actividades diarias”. (Reyes, 1995)

Implicación: “Se refiere a la entrega de los trabajadores hacia la empresa”. (Reyes, 1995)

Liderazgo: “Capacidad de influir en la conducta de los demás y llevarlos hacia un objetivo en común.”. (Reyes, 1995)

Relaciones Interpersonales: “Es necesario que exista un buen nivel de comunicación para que los colaboradores sean partícipes de los objetivos organizacionales”. (Reyes, 1995)

Reconocimiento: “Debe existir un sistema de reconocimiento por el trabajo bien realizado”. (Reyes, 1995)

Remuneraciones: “debe existir una consistencia salarial para un buen clima empresarial”.

Organización: “existencia de normas, manuales y reglamentos que ordenan el trabajo”.

Importancia del clima laboral: “El colaborador es el activo más importante del trabajo, es el engranaje más significativo en la empresa”. (Reyes, 1995)

Recomendaciones para un buen clima laboral: “Hacer juntas semanales o quincenales, por grupo o por departamento, dependiendo de la cantidad de trabajadores que sean. Estar al tanto de la vida de los trabajadores. Crear un grupo amistoso para participar en diferentes actividades”. (Reyes, 1995)

Funciones del Clima Organizacional.- Según García, N (2015). “tiene las siguientes funciones: Esprit: en donde las necesidades sociales de los colaboradores deben ser atendidas.

Intimidad: Los colaboradores deben gozar de relaciones sociales positivas dentro de la organización”.

**Satisfacción Laboral:** Locke (1976) “es resultado de la discrepancia entre lo que el empleado espera de su trabajo y lo que obtiene verdaderamente”.(pag, 14)

Monteza, N. (2010). “Es el comportamiento que tiene el colaborador hacia su centro de labores, que incluye la interacción con sus compañeros y supervisores”.

Pérez (1996) es un proceso emocional, el cual puede ser cambiante dependiendo del entorno. Es también un proceso afectivo, en el cual el individuo valora en gran medida las condiciones básicas de calidad que le pueda proporcionar su empresa.

Robbins (1999) “la satisfacción es las recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que debieron obtener”. (pag, 14)

Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral

“Según Ramírez, I. (2015). Existen la siguientes características.

Edad.- Los empleados mayores suelen sentirse más satisfechos con sus actividades”. (Clark 1996. Pag. 15).

Género.- “El género femenino presentan un mayor nivel de satisfacción que el género masculino”. (Clark 1997. Pag. 16).

Nivel Educativo.- “Los colaboradores que tienen un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios”. (Clark y Oswald 1997. Pag. 17).

Características asociadas al Trabajo que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral

Robbins (1999) “agrupa y compendia una serie de características”:

Trabajo mentalmente desafiante.- Robbins (1999) “Los colaboradores prefieren actividades que les den oportunidad de usar sus capacidades”. (Pag. 19)

Recompensas justas.- Robbins (1999) “Los empleados exigen sistemas salariales y políticas de ascensos justos”. (Pag. 19)

Compañeros que brinden apoyo.- “Los colaboradores con líderes tolerantes están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes”. (Pag. 20)

La formulación del problema fue ¿De qué manera el clima tiene relación con la satisfacción de los empleados del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”? Dentro de la Justificación, según Según Ñaupas (2013) “La presente investigación se sustenta en la teoría de Reyes, el cual menciona que el clima organizacional tiene factores que favorecen una buena percepción por parte del colaborador. En lo que respecta a satisfacción laboral, Robbins indica que existen características personales que ejerce influencia. Estas teorías pueden servir para investigadores que deseen profundizar en conocimientos sobre estas variables, además de servir como antecedentes de investigación para futuros investigadores. En el plano metodológico se elaboraran instrumentos para poder analizar y diagnosticar el estado de las variables”. Finalmente se beneficiara a los colaboradores, además los usuarios, así como la alta gerencia.

El objetivo general fue “Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”. Dentro de los objetivos específicos tenemos: “Diagnosticar las características del clima organizacional de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”. “Analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”. Proponer estrategias de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018.

## II. METODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

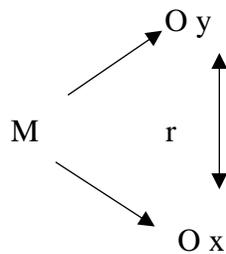
#### 2.1.1. Tipo

Según Hernández (2010) “Se determinó la asociación entre la variable independiente y la dependiente, a través del análisis de resultados, sometidos a prueba estadística del coeficiente de correlación”.

#### 2.1.2. Diseño

Es Transversal, según (Muñoz, 2011). “Los datos serán recolectados en un solo momento y las variables no sufrirán manipulación deliberada”.

Diseño:



Donde:

M es la muestra

O y “observación”.

r “es el coeficiente de correlación”.

O x es la observación

## 2.2. Variables Operacionalización

**Tabla 1 Operacionalización variable independiente**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Clima organizacional	Condiciones físicas	Iluminación	Los ambientes del laboratorio existen una adecuada iluminación para realizar las labores	TA A I D TD
		Distribución	Los ambientes del laboratorio la distribución de los espacios, son adecuados para realizar las labores	
	Liderazgo	Autonomía	Los colaboradores del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque tienen autonomía para la ejecución de sus tareas habituales	
		Entrega	En el ambiente del laboratorio existe un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área	
		Justicia	En el ambiente del laboratorio todos los miembros son tratados con criterios justos	
	Relaciones Interpersonales	Relaciones	En el ambiente del laboratorio los líderes se relacionan con sus colaboradores	
		Madurez	En el ambiente del laboratorio existe respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores	
	Remuneraciones	Respeto	En el ambiente del laboratorio existe respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores	
		Premios	En el ambiente del laboratorio existe un sistema de reconocimiento como premios anuales por el trabajo bien hecho	
		Consistencia salarial	Considera que el salario recibido le permite satisfacer sus necesidades Considera que existe coherencia entre lo que trabaja y lo que percibe monetariamente	
	Organización	Manuales	En el ambiente del laboratorio existen manuales de descripciones de las funciones que tiene que realizar	
		Reglamentos	En el ambiente del laboratorio existen reglamentos que regulan las funciones que realiza	
		Seguridad laboral	En el ambiente del laboratorio los horarios, los servicios médicos, entre otros son apropiados para sentirse seguro dentro de la organización	

**Tabla 2 Operacionalización variable dependiente**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Satisfacción Laboral	Características personales	Edad	“Los trabajadores mayores se sienten más satisfechos	TA
		Genero	“Las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción”.	
		Educacional	“Los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios”.	A
		Antigüedad	“Los trabajadores más antiguos suelen sentirse más satisfechos”.	
	Características asociadas al Trabajo	Trabajo mentalmente desafiante	“Prefiere trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades”.	I
		Recompensas justas	“Considera que debe existir un sistema de salarios y políticas de ascensos justos”.	D
		Condiciones favorables de trabajo	“Su ambiente de trabajo le brinda bienestar personal”.	
		Compañeros que brinden apoyo	“Considera que su trabajo le permite interactuar con sus compañeros”.	TD
		Participación en la toma de decisiones	“Tiene usted participación en la toma de decisión”.	

## 2.3. Población, Muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (2003) “La población fue:

*Tabla 3 Población*

<b>Nombre del campo</b>	<b>Cantidad</b>
Total Médicos	227
Médicos Serums	0
Médicos residentes	65
Enfermera	296
Odontólogo	4
Psicólogo	5
Nutricionista	17
Tecnólogo medico	60
Obstetras	23
Farmacéutico	11
Auxiliares	348
Otros profesionales de salud	27
Total	1083

Fuente: Elaboración propia

<b>Otros</b>	<b>Otros</b>	<b>Cantidad</b>
Asistente social		6
Bachiller físico		1
Biólogo		17
Médico veterinario		2
Asistente en servicios de salud		1
Total		27

### 2.3.2. Muestra

Ñaupas, et. al (2013). “se tomó como muestra a”.

*Tabla 4 Muestra*

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Médicos	6
Administrativos	2
Tecnólogos	16
médicos	
Técnicos	20
Total	44

Fuente: Elaboración propia

### 2.3.3. Muestreo

El muestreo aplicado en la tesis fue el probabilístico aleatoria simple.

## 2.4. Procedimiento

La investigación que se llevó a cabo es propositiva. El estudio intentó recolectar información referente Clima y satisfacción y construir una propuesta que contribuya a mejorar las características de las condiciones laborales. Los capítulos siguientes relatarán en detalle cómo se recolectó esta información. En primer lugar, se analizó las condiciones laborales de los colaboradores. Luego, se definió los niveles de satisfacción laboral. En tercer lugar, realizo las encuestan dirigidas a los trabajadores. Cuarto, se explicó los resultados obtenidos en el estudio. En quinto lugar, se discutieron los instrumentos utilizados para el estudio. Finalmente, se presentó la propuesta.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.5.1. Técnicas

Encuesta

“Esta técnica se aplica cuando son poblaciones relativamente grandes, para este caso serán 44 los encuestados”.

### 2.5.2. Instrumentos

Este cuestionario ha sido elaborado en base a operacionalización de las variables, luego fueron validados por expertos para poder determinar su confiabilidad y finalmente poder aplicarlo a la muestra extraída.

**Tabla 5 Cuestionario: Satisfacción.**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	9

**Tabla 6 Cuestionario: Clima organizacional.**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	14

El alfa de cron Bach es de 0.86% para satisfacción y 0.92 para clima organizacional lo cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento.

### **2.5.3. Validez y confiabilidad**

Anastasi y Urbina (1988), “se comprobó la pertinencia de los instrumentos a través de expertos”. (p. 113).

“La confiabilidad es la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas. McDaniel y Gates (1992).

### **2.6. Método de análisis de datos**

Lizardo Carvajal, et al (2000) “La información, fue procesada en programas estadísticos y presentada en tablas y figuras”.

### **2.7. Aspectos éticos**

Belmont (1979). “presenta algunos dilemas éticos problemáticos”. Belmont sugiere tres aspectos éticos fundamentales:

**El respeto a las personas.** “las personas deben ser consideradas como entes independientes”.

**La beneficencia.** “Se debe tratar a los muestrarios de una manera ética”.

**La Justicia.** “comprender que personas iguales deben ser tratadas de la misma manera”.

### III. RESULTADOS

Tabla 7 Nivel de satisfacción con trabajo

#### Los trabajadores mayores suelen sentirse más satisfechos con su trabajo

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	2	4,5	4,5	4,5
A	15	34,1	34,1	38,6
I	10	22,7	22,7	61,4
D	7	15,9	15,9	77,3
TD	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

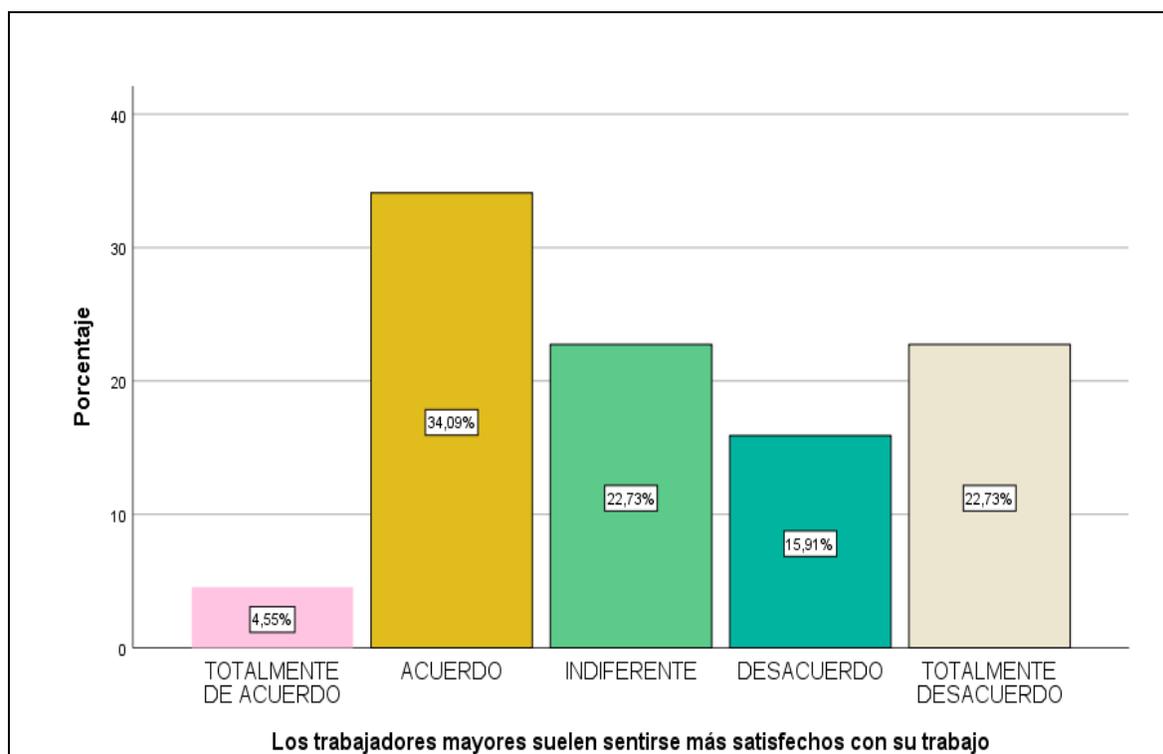


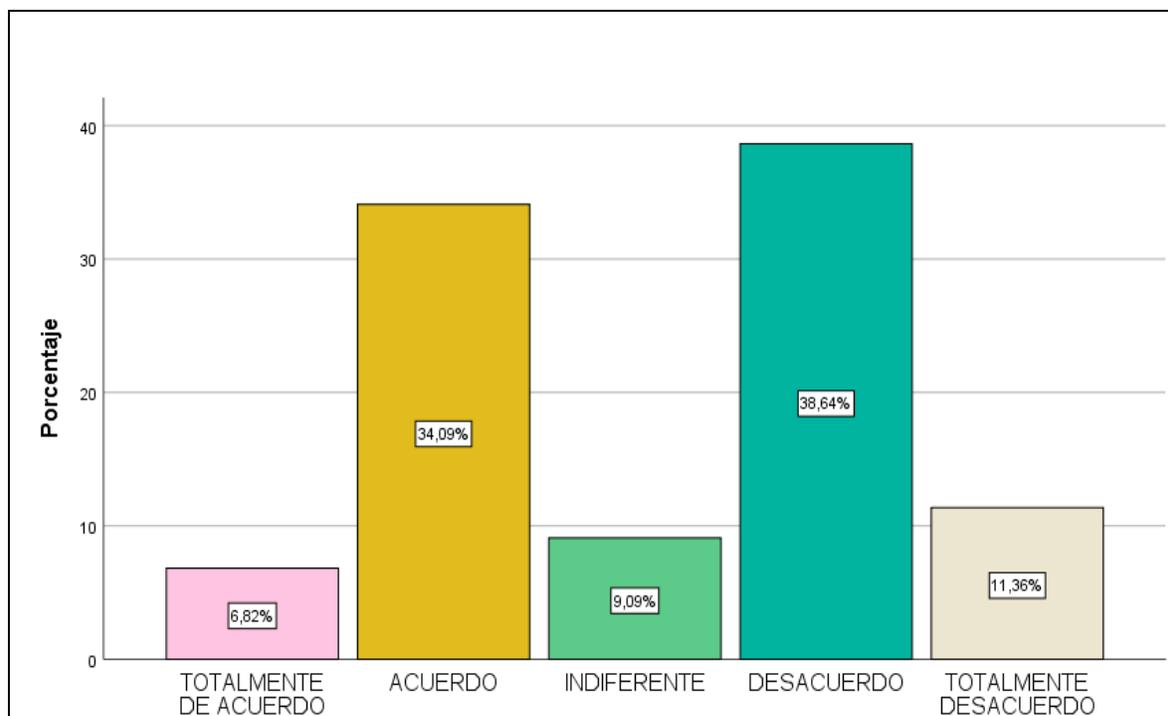
Figura 1 Nivel de satisfacción con trabajo.-

Del 100% de encuestados, el 38% está de acuerdo que Los trabajadores mayores suelen sentirse más satisfechos con su trabajo, el 22% es indiferente y el 37% está en desacuerdo. Este indicador muestra que las personas mayores se encuentran más satisfechas posiblemente por un tema de afecto e identificación personal.

Tabla 8 Nivel de satisfacción de mujeres con respecto a hombres

**Las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción laboral que los varones**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	3	6,8	6,8	6,8
A	15	34,1	34,1	40,9
I	4	9,1	9,1	50,0
D	17	38,6	38,6	88,6
TD	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	



**Las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción laboral que los varones**

Figura 2 Nivel de satisfacción de mujeres con respecto a hombres

Del 100% de encuestados, el 40% está de acuerdo que Las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción laboral que los varones, el 9% es indiferente y el 49% está en desacuerdo. Este indicador muestra que las mujeres por l general no están tan satisfechas con sus labores, como si lo están los hombres.

Tabla 9 Nivel de mejores beneficios

**Los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios y son promocionados con rapidez**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	5	11,4	11,4	11,4
A	11	25,0	25,0	36,4
I	6	13,6	13,6	50,0
D	10	22,7	22,7	72,7
TD	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

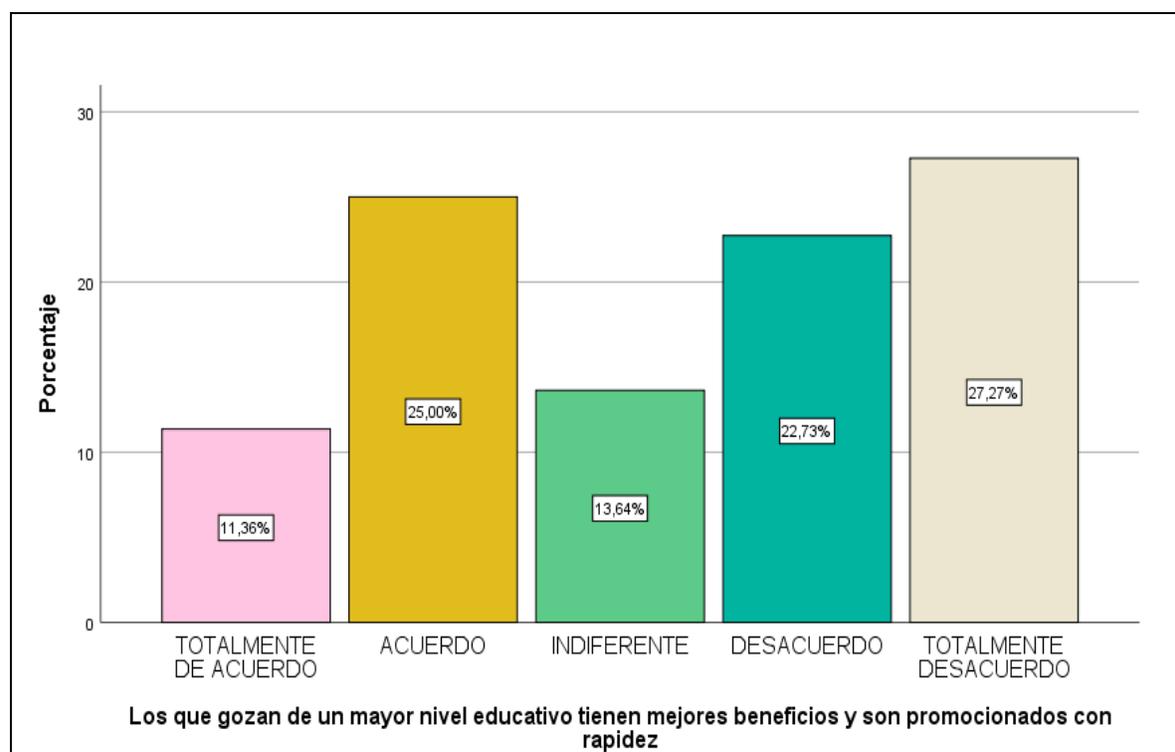


Figura 3 Nivel de mejores beneficios

Del 100% de encuestados, el 36% está de acuerdo que Los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios y son promocionados con rapidez, el 13% es indiferente y el 49% está en desacuerdo. Este indicador muestra que a pesar de tener mayor nivel educativo, no amerita mejores beneficios o se promociona de forma más rápida.

Tabla 10 Nivel de satisfacción con trabajo

**Los trabajadores más antiguos suelen sentirse más satisfechos con su trabajo**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	5	11,4	11,4	11,4
A	12	27,3	27,3	38,6
I	5	11,4	11,4	50,0
D	12	27,3	27,3	77,3
TD	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

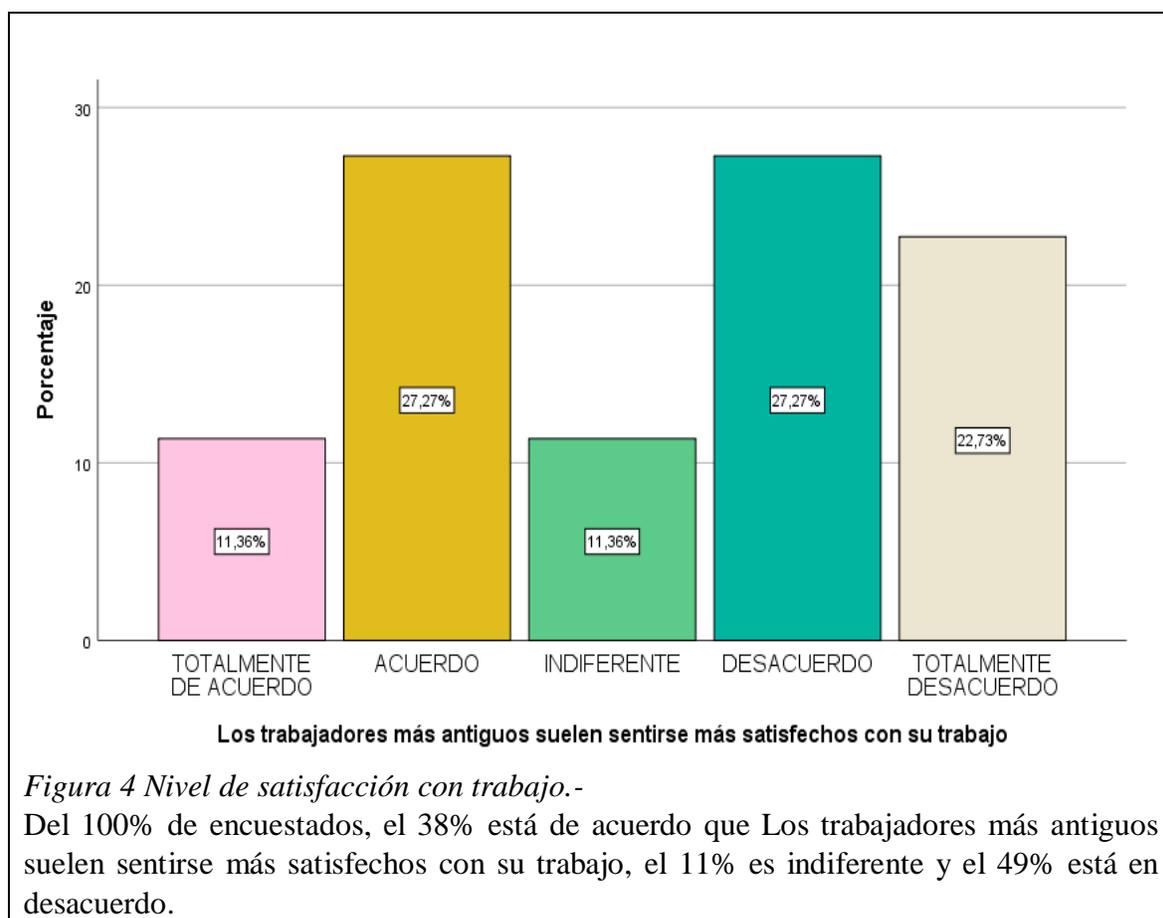


Tabla 11 Nivel de trabajos que permiten utilizar habilidades

**Prefiere trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	14	31,8	31,8	31,8
A	16	36,4	36,4	68,2
I	5	11,4	11,4	79,5
D	2	4,5	4,5	84,1
TD	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

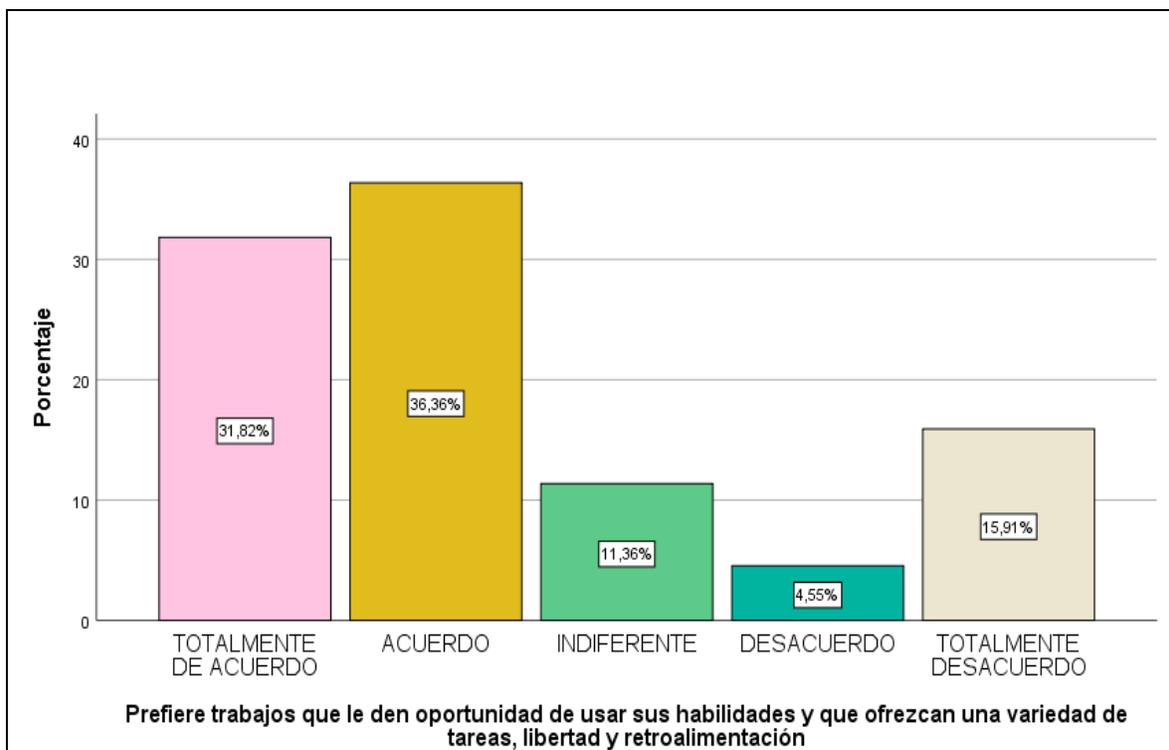


Figura 5 Nivel de trabajos que permiten utilizar habilidades

Del 100% de encuestados, el 67% está de acuerdo que Prefieren trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación, el 11% es indiferente y el 19% está en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores prefieren actividades que les permita desarrollar sus habilidades.

Tabla 12 Nivel de sistema de salarios

**Considera que debe existir un sistema de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	17	38,6	38,6	38,6
A	19	43,2	43,2	81,8
I	1	2,3	2,3	84,1
D	5	11,4	11,4	95,5
TD	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

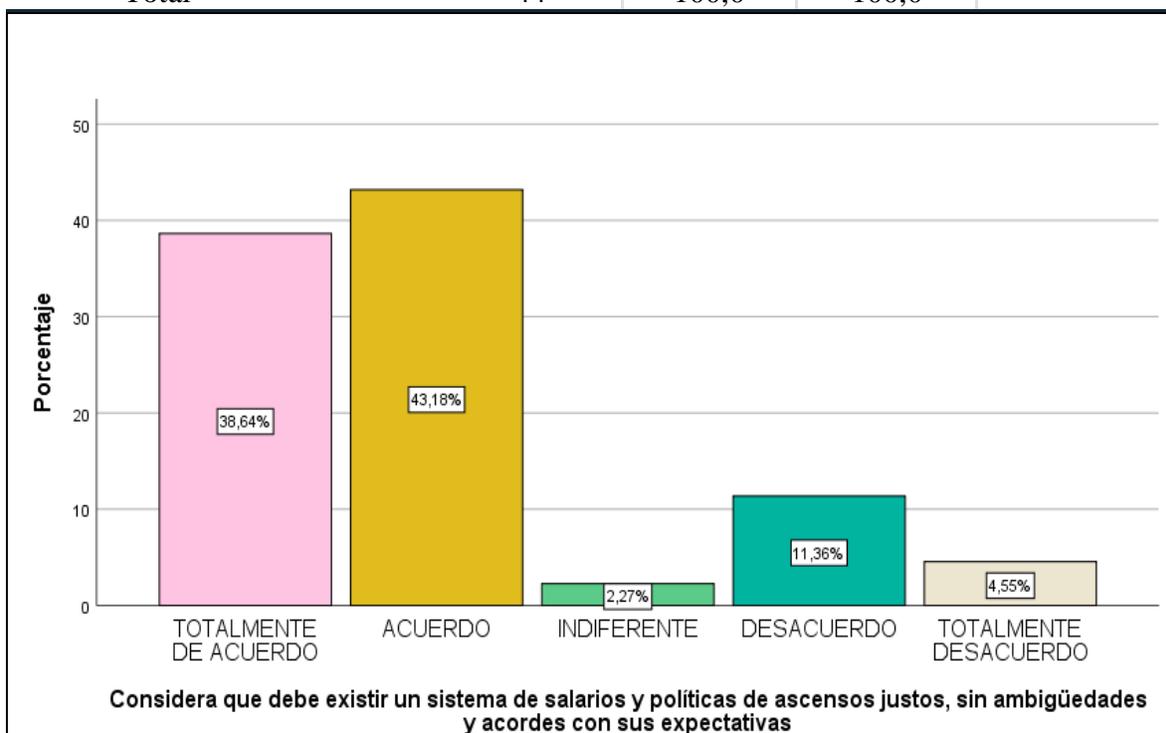


Figura 6 Nivel de sistema de salarios

Del 100% de encuestados, el 79% está de acuerdo que debe existir un sistema de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas 2% es indiferente y el 15% está en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores consideran que debe existir política de salarios justos.

Tabla 13 Nivel de ambiente de trabajo

**Su ambiente de trabajo le brinda bienestar personal y le facilita hacer un buen trabajo**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	1	2,3	2,3	2,3
A	14	31,8	31,8	34,1
I	5	11,4	11,4	45,5
D	12	27,3	27,3	72,7
TD	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

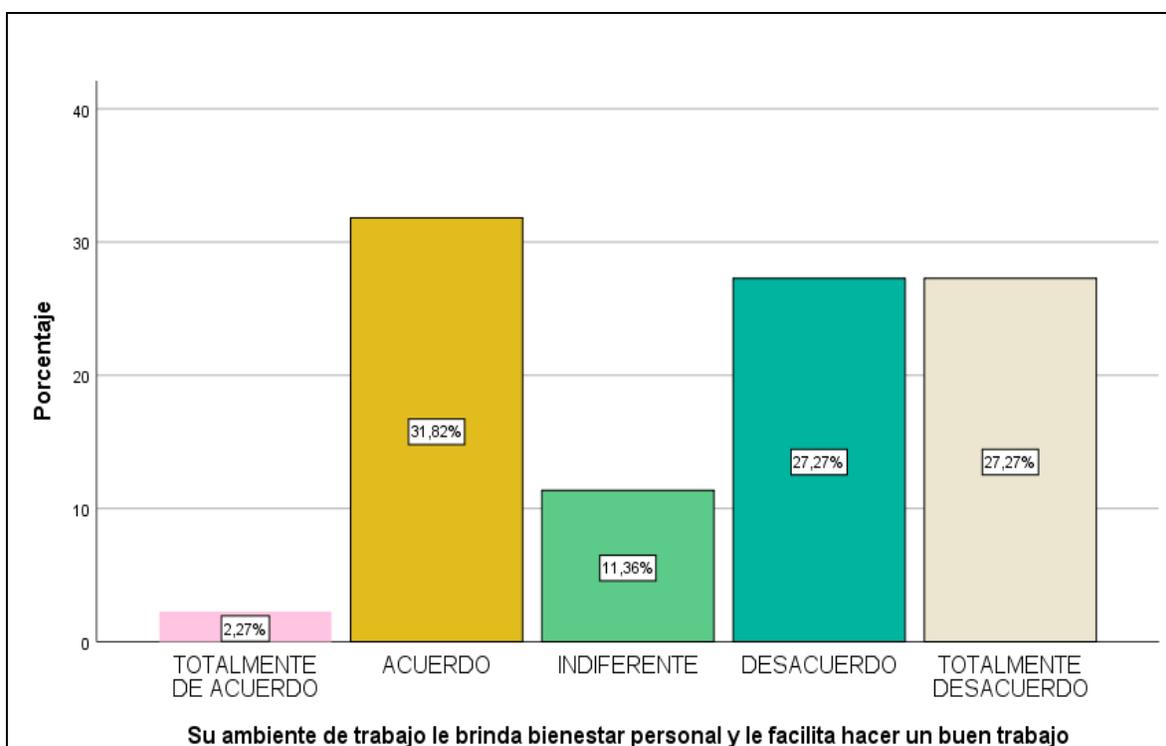


Figura 7 Nivel de ambiente de trabajo.-

Del 100% de encuestados, el 33% está de acuerdo que Su ambiente de trabajo le brinda bienestar personal y le facilita hacer un buen trabajo 11% es indiferente y el 54% está en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores están disconformes con su ambiente laboral.

Tabla 14 Nivel de interacción con compañeros

**Considera que su trabajo le permite interactuar con sus compañeros de trabajo**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	2	4,5	4,5	4,5
A	20	45,5	45,5	50,0
I	6	13,6	13,6	63,6
D	13	29,5	29,5	93,2
TD	3	6,8	6,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

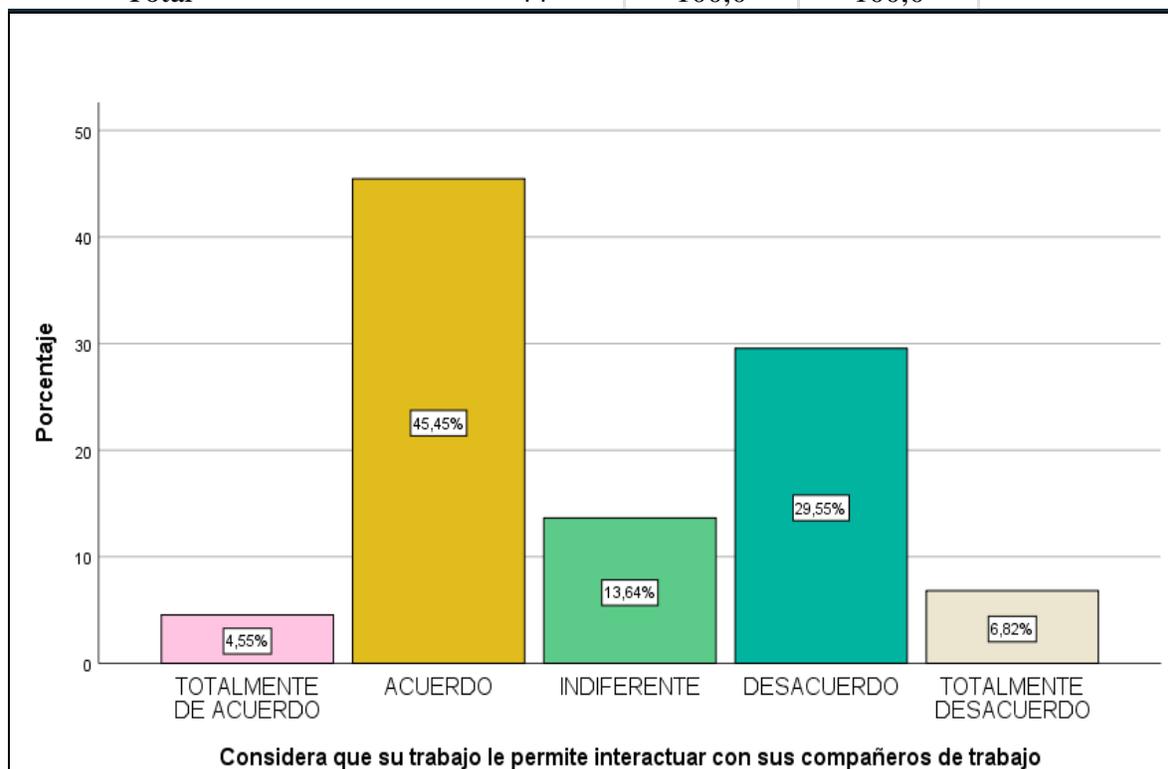


Figura 8 Nivel de interacción con compañeros

Del 100% de encuestados, el 48% está totalmente de acuerdo que su trabajo le permite interactuar con sus compañeros de trabajo, 13% es indiferente y el 35% está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores socializan eficientemente entre ellos.

Tabla 15 Nivel de participación en toma de decisiones

**Tiene usted participación en la toma de decisión dentro de su ambiente de trabajo**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	5	11,4	11,4	11,4
A	8	18,2	18,2	29,5
I	10	22,7	22,7	52,3
D	11	25,0	25,0	77,3
TD	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

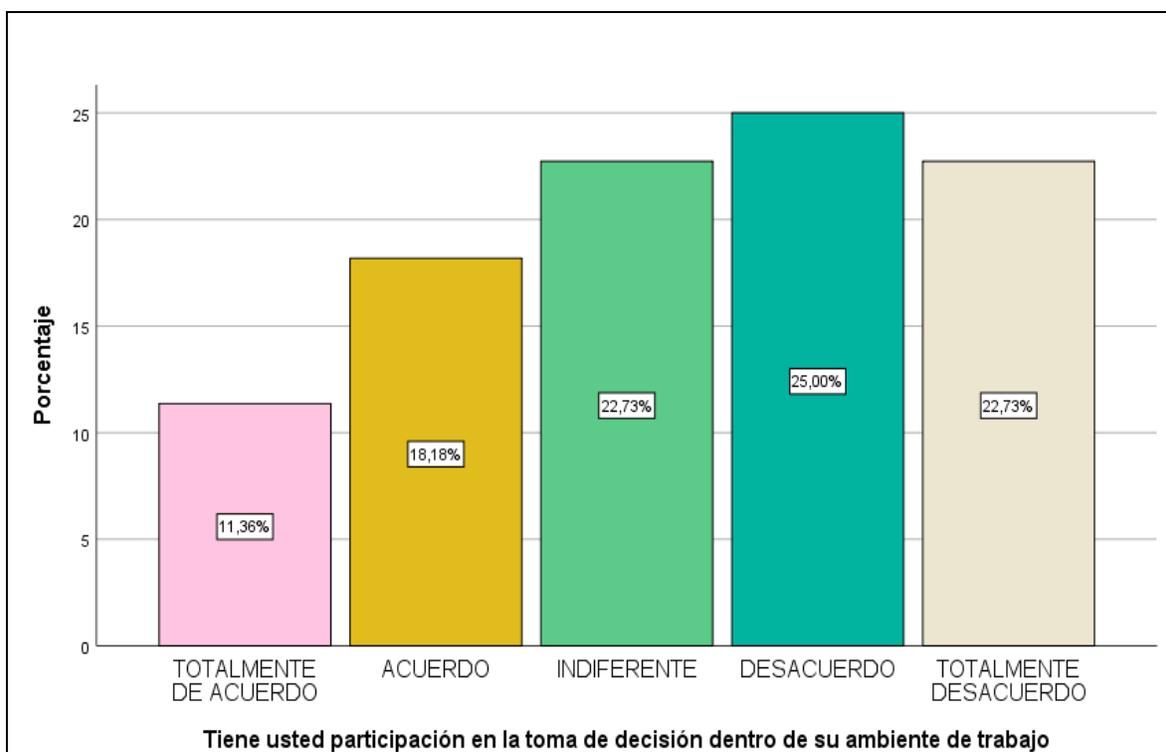


Figura 9 Nivel de participación en toma de decisiones

Del 100% de encuestados, el 29% está totalmente de acuerdo que Tiene participación en la toma de decisión dentro de su ambiente de trabajo, 22% es indiferente y el 47% está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores por lo general no participan en la toma de decisiones.

Tabla 16 Nivel de iluminación para labores

**¿En los ambientes del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existen una adecuada iluminación para realizar las labores?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	12	27,3	27,3	27,3
A	19	43,2	43,2	70,5
I	2	4,5	4,5	75,0
D	5	11,4	11,4	86,4
TD	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

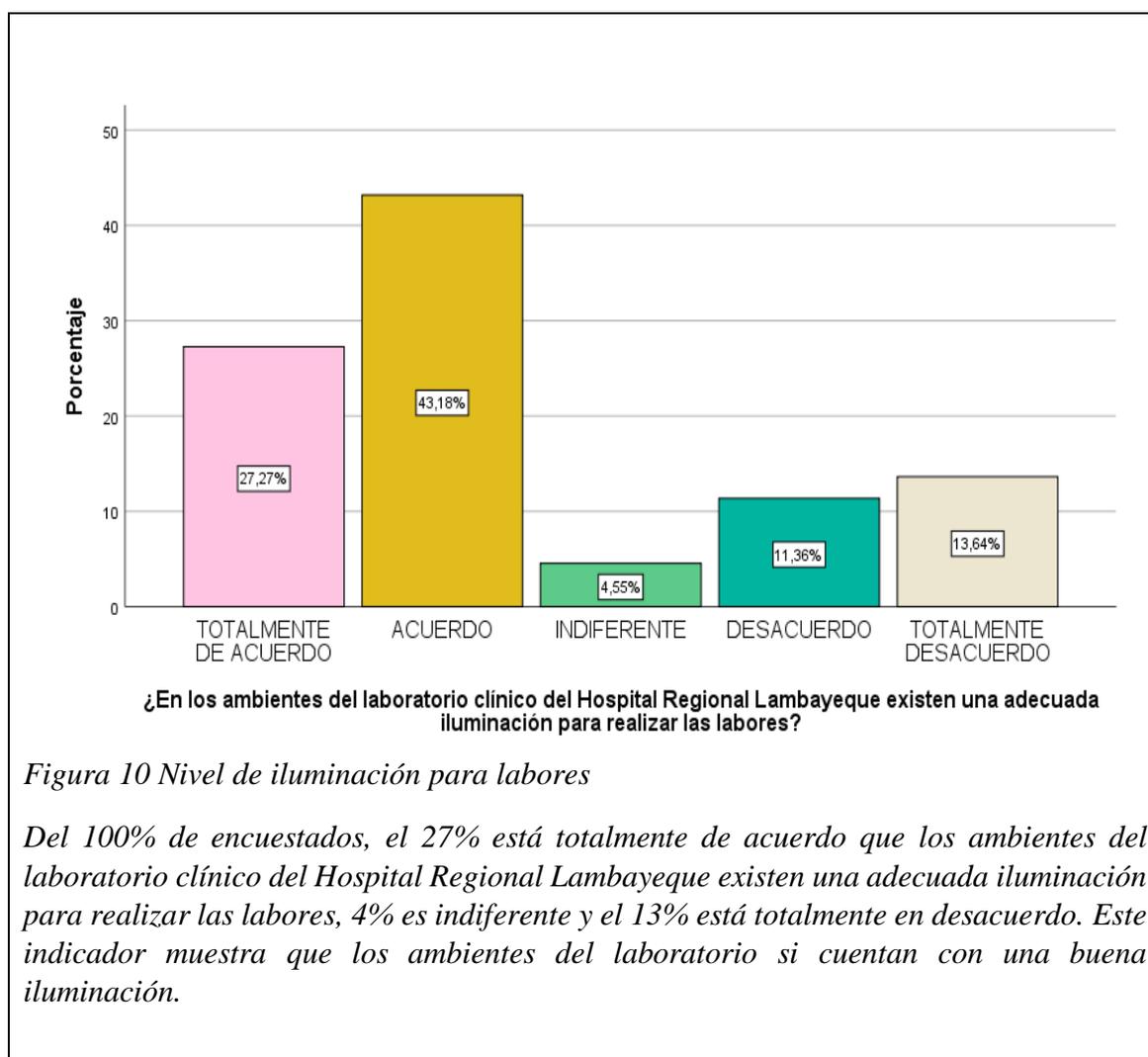


Tabla 17 Nivel de distribución de espacio y ubicación

**¿En los ambientes del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, son adecuados para realizar las labores?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	3	6,8	6,8	6,8
A	13	29,5	29,5	36,4
I	3	6,8	6,8	43,2
D	19	43,2	43,2	86,4
TD	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

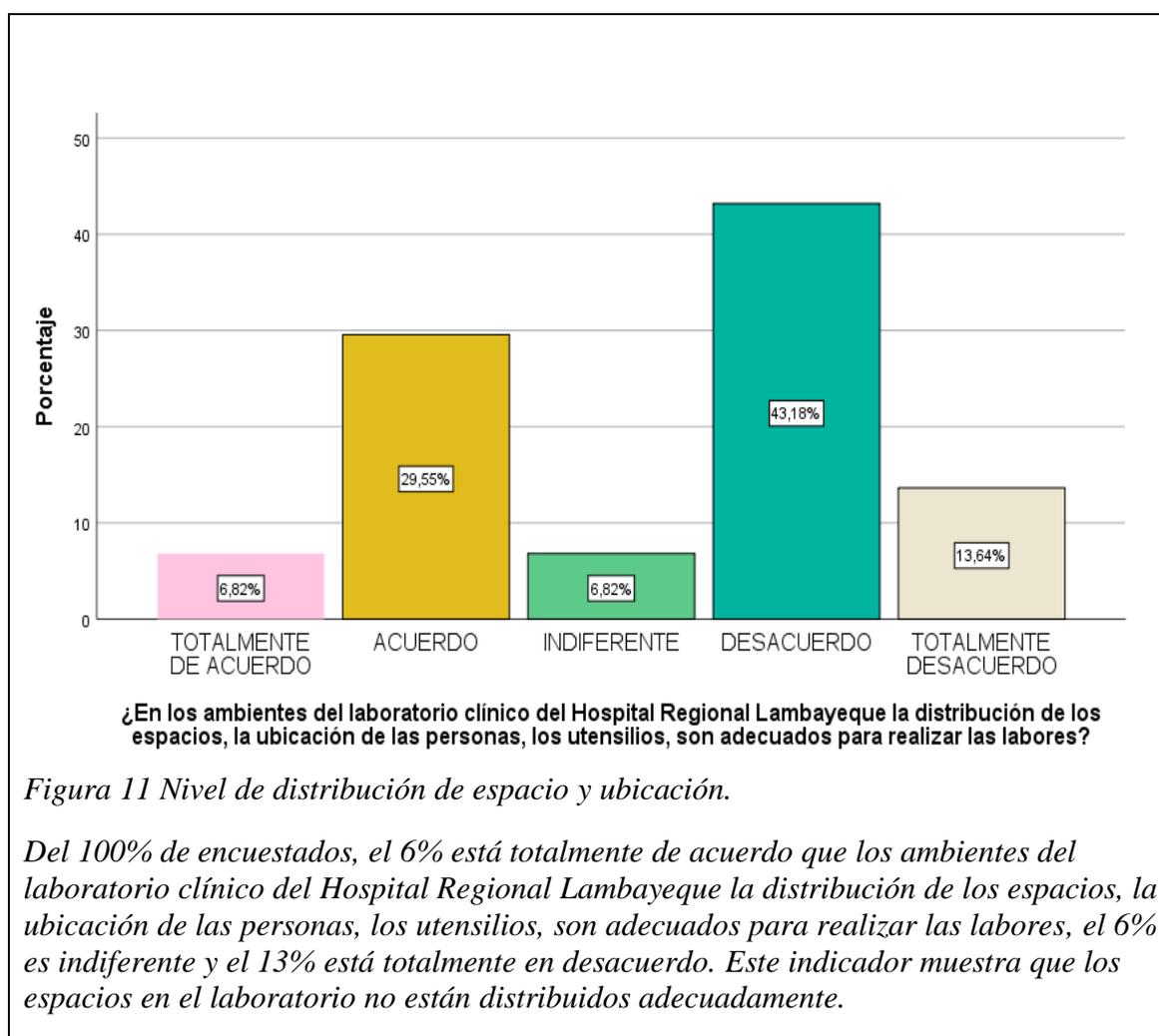


Tabla 18 Nivel de autonomía para ejecución de tareas

**¿Los colaboradores del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque tienen autonomía para la ejecución de sus tareas habituales?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	5	11,4	11,4	11,4
A	11	25,0	25,0	36,4
I	13	29,5	29,5	65,9
D	8	18,2	18,2	84,1
TD	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

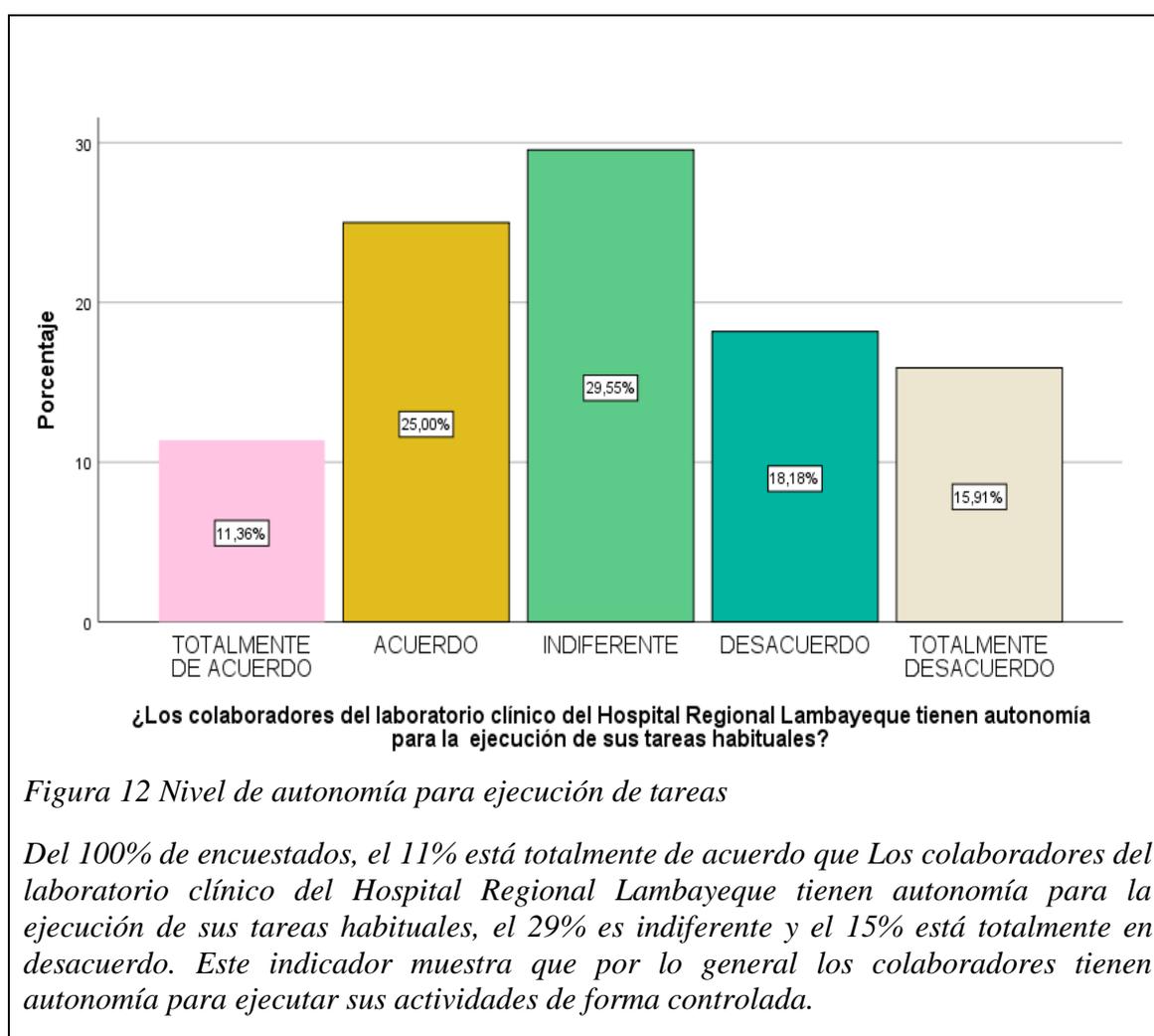


Tabla 19 Nivel de liderazgo eficiente para identificarse con el área

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	1	2,3	2,3	2,3
A	14	31,8	31,8	34,1
I	6	13,6	13,6	47,7
D	12	27,3	27,3	75,0
TD	11	25,0	25,0	100,0
Total	44	100,0	100,0	

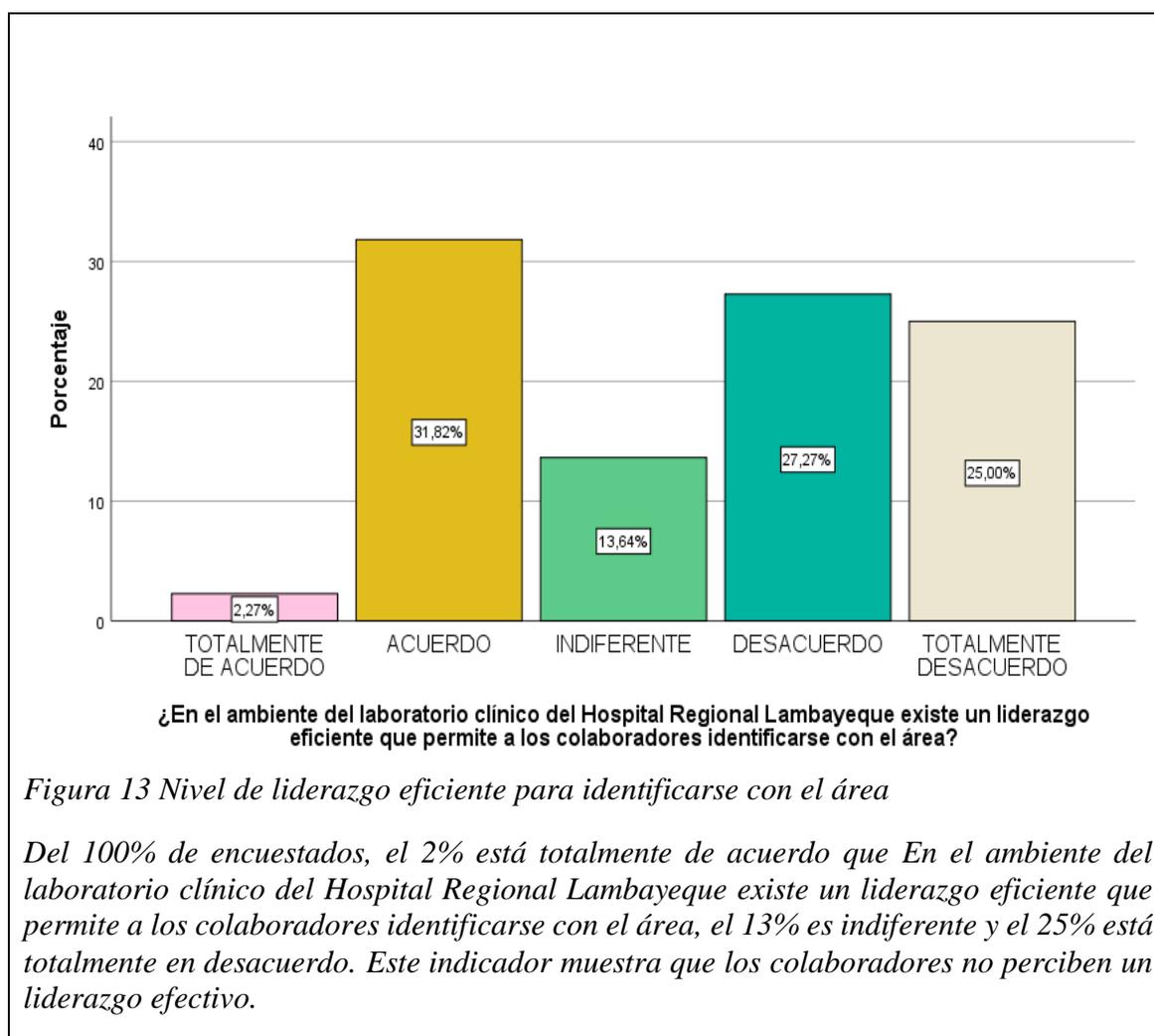


Tabla 20 Nivel de trato con criterios justos

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque todos los miembros son tratados con criterios justos?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	3	6,8	6,8	6,8
A	11	25,0	25,0	31,8
I	9	20,5	20,5	52,3
D	11	25,0	25,0	77,3
TD	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

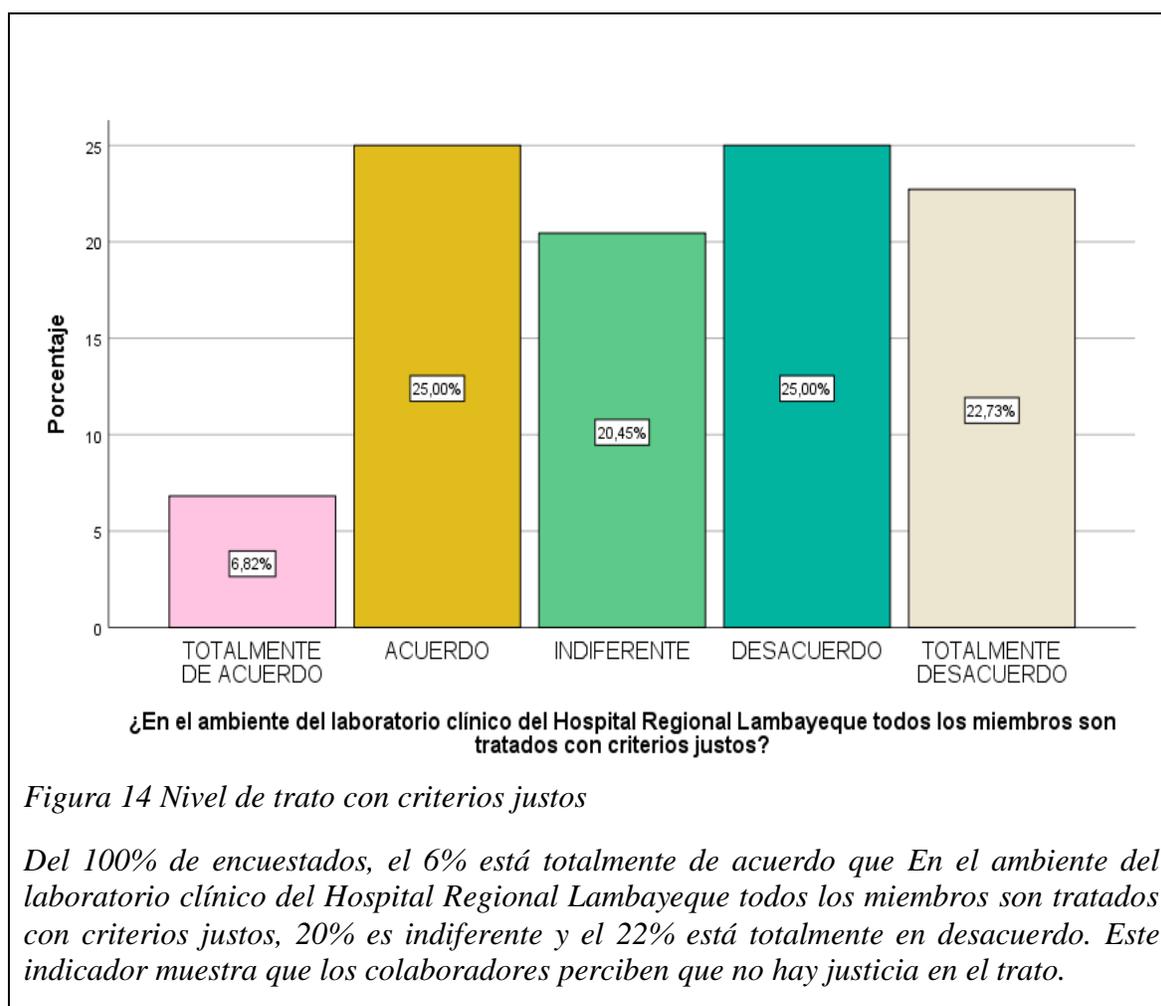


Tabla 21 Nivel de relación de líderes con colaboradores

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque los líderes se relacionan con sus colaboradores?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	1	2,3	2,3	2,3
A	12	27,3	27,3	29,5
I	9	20,5	20,5	50,0
D	13	29,5	29,5	79,5
TD	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

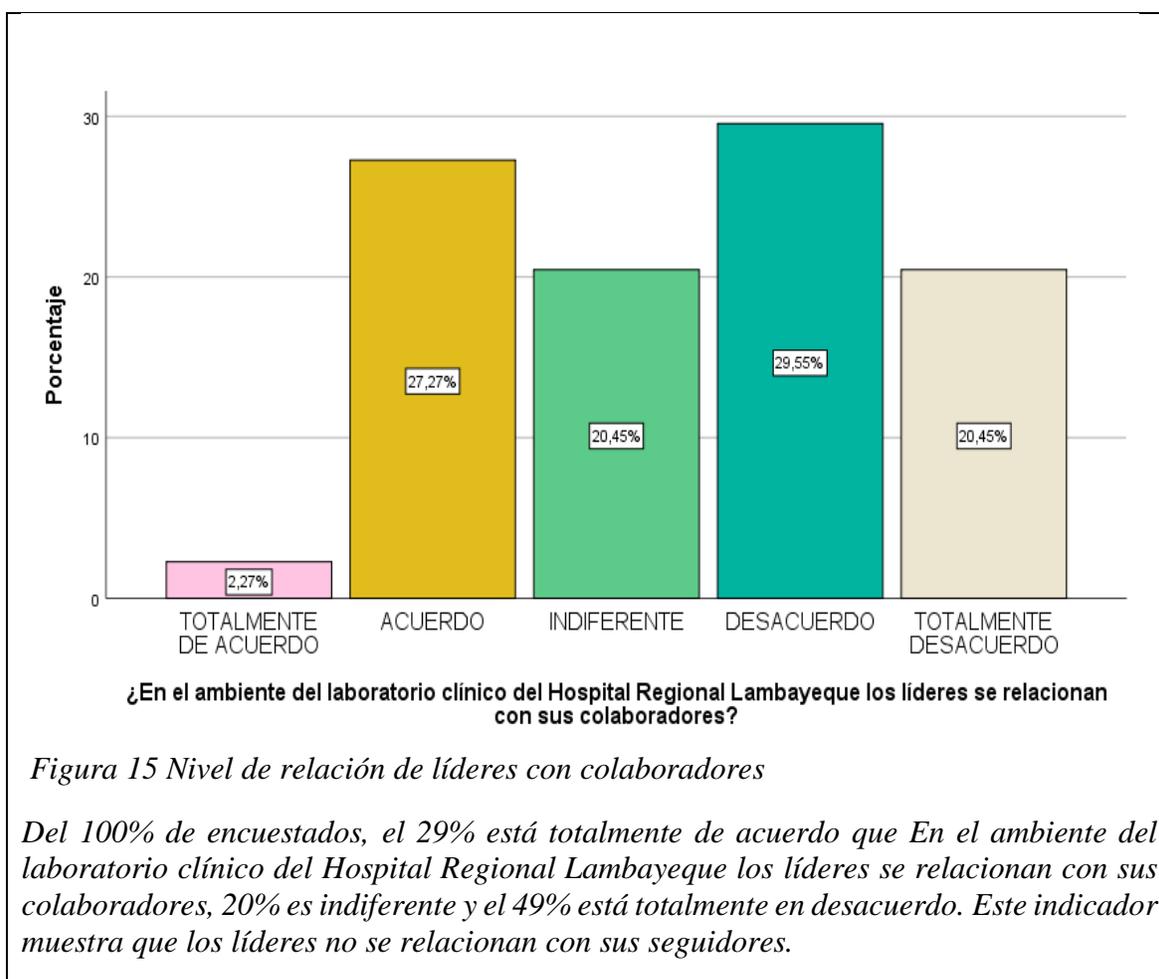


Tabla 22 Nivel de respeto y confianza entre colaboradores

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	2	4,5	4,5	4,5
A	5	11,4	11,4	15,9
I	10	22,7	22,7	38,6
D	16	36,4	36,4	75,0
TD	11	25,0	25,0	100,0
Total	44	100,0	100,0	

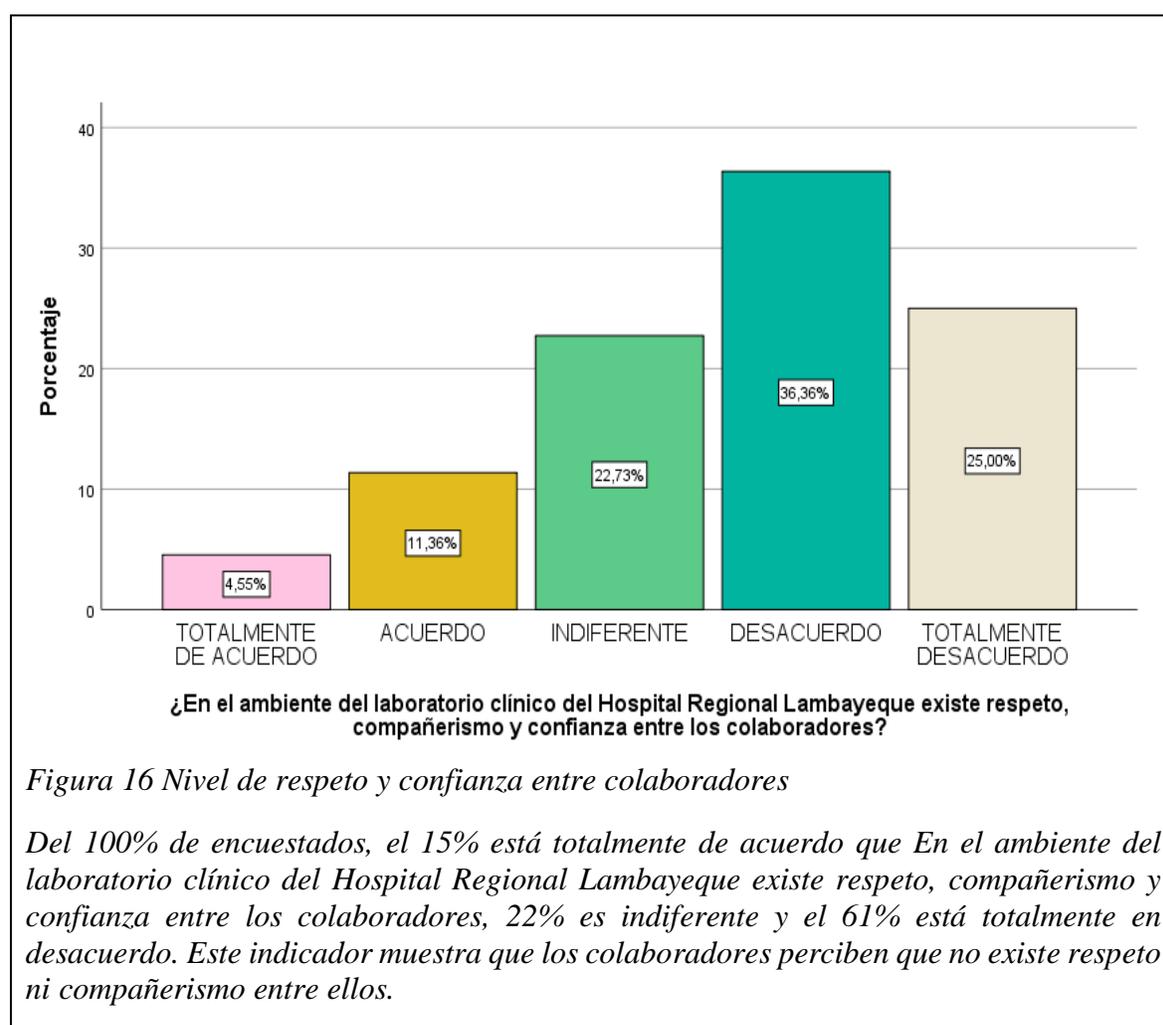


Tabla 23 Nivel de sistema de reconocimiento

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe un sistema de reconocimiento como premios anuales por el trabajo bien hecho?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	2	4,5	4,5	4,5
A	3	6,8	6,8	11,4
I	4	9,1	9,1	20,5
D	17	38,6	38,6	59,1
TD	18	40,9	40,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

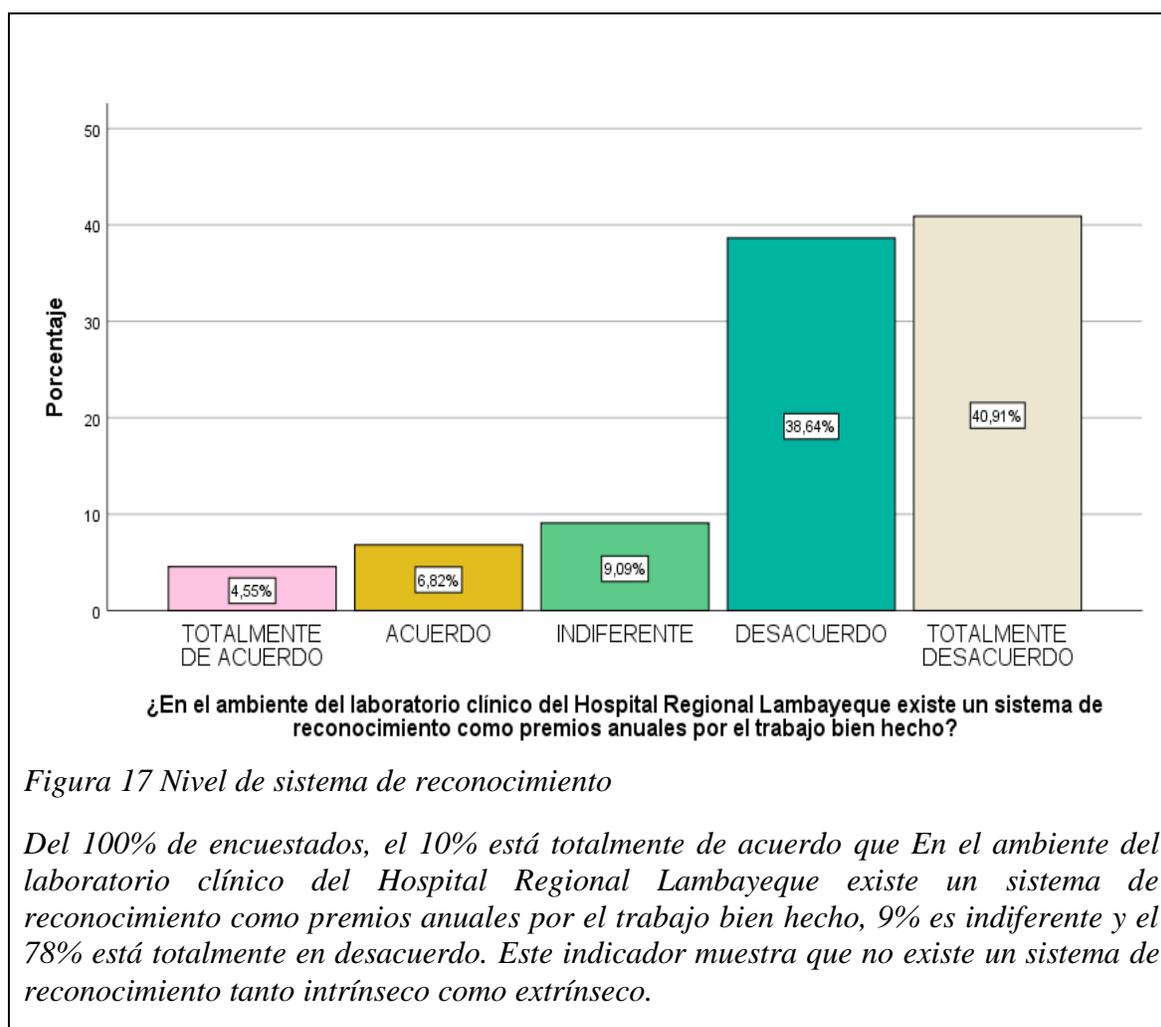


Tabla 24 Nivel de satisfacción por salario recibido

**¿Considera que el salario recibido le permite satisfacer sus necesidades?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	5	11,4	11,4	11,4
A	10	22,7	22,7	34,1
I	4	9,1	9,1	43,2
D	15	34,1	34,1	77,3
TD	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

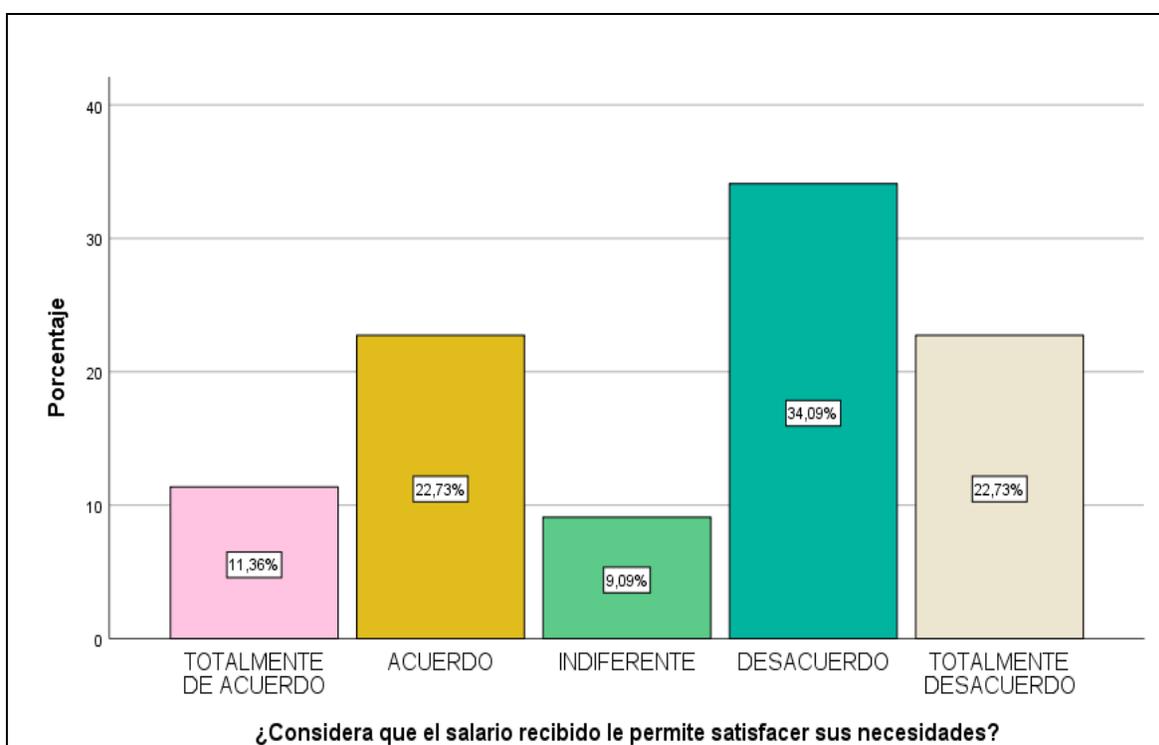


Figura 18 Nivel de satisfacción por salario recibido

Del 100% de encuestados, el 33% está totalmente de acuerdo que el salario recibido le permite satisfacer sus necesidades, 9% es indiferente y el 56% está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que el salario que perciben los colaboradores, no les permite satisfacer sus necesidades básicas.

Tabla 25 Nivel de coherencia entre el trabajo y remuneración

**¿Considera que existe coherencia entre lo que trabaja y lo que percibe monetariamente?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	4	9,1	9,1	9,1
A	8	18,2	18,2	27,3
I	8	18,2	18,2	45,5
D	14	31,8	31,8	77,3
TD	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

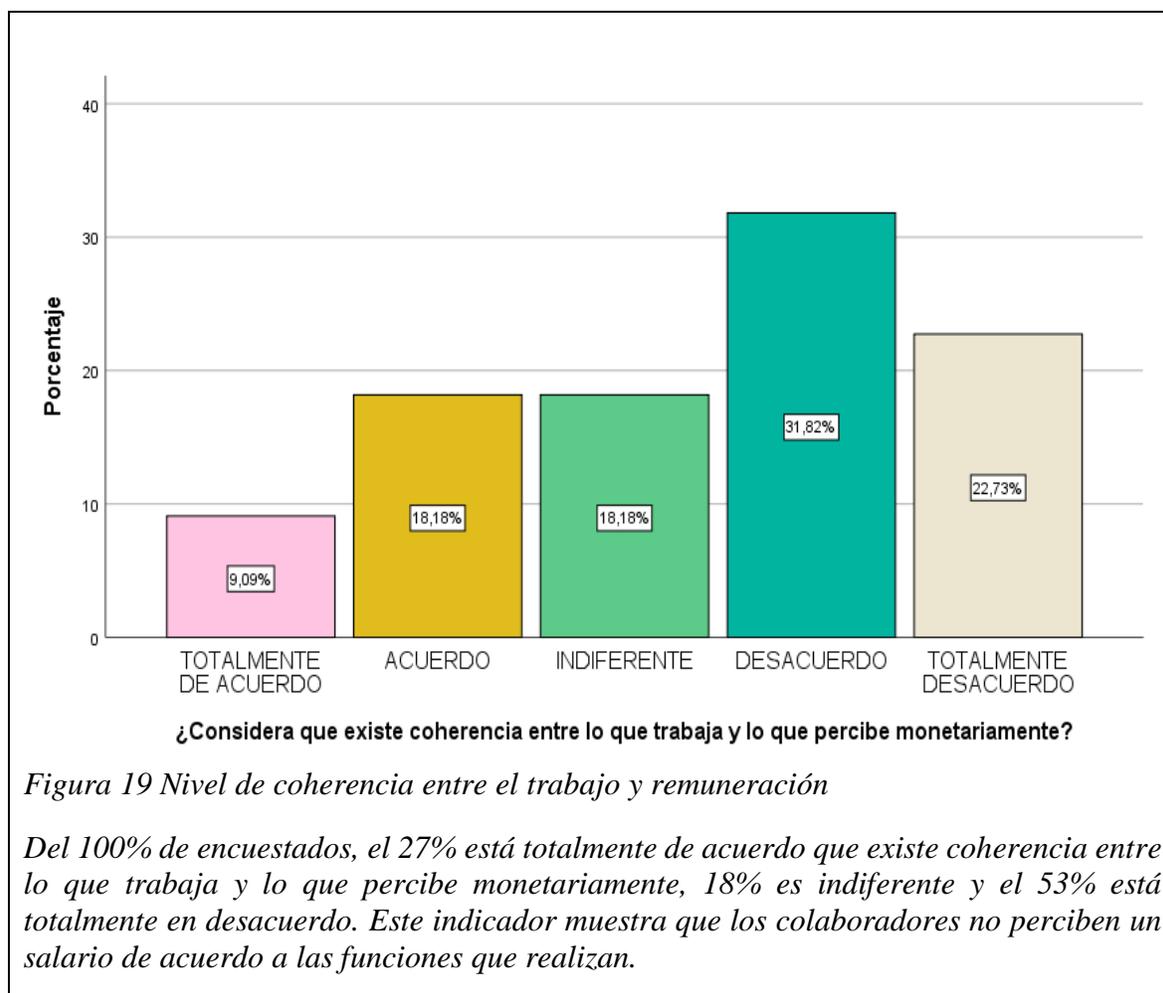


Tabla 26 Nivel de existencia de manuales

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existen manuales de descripciones de las funciones que tiene que realizar?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	4	9,1	9,1	9,1
A	19	43,2	43,2	52,3
I	1	2,3	2,3	54,5
D	8	18,2	18,2	72,7
TD	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

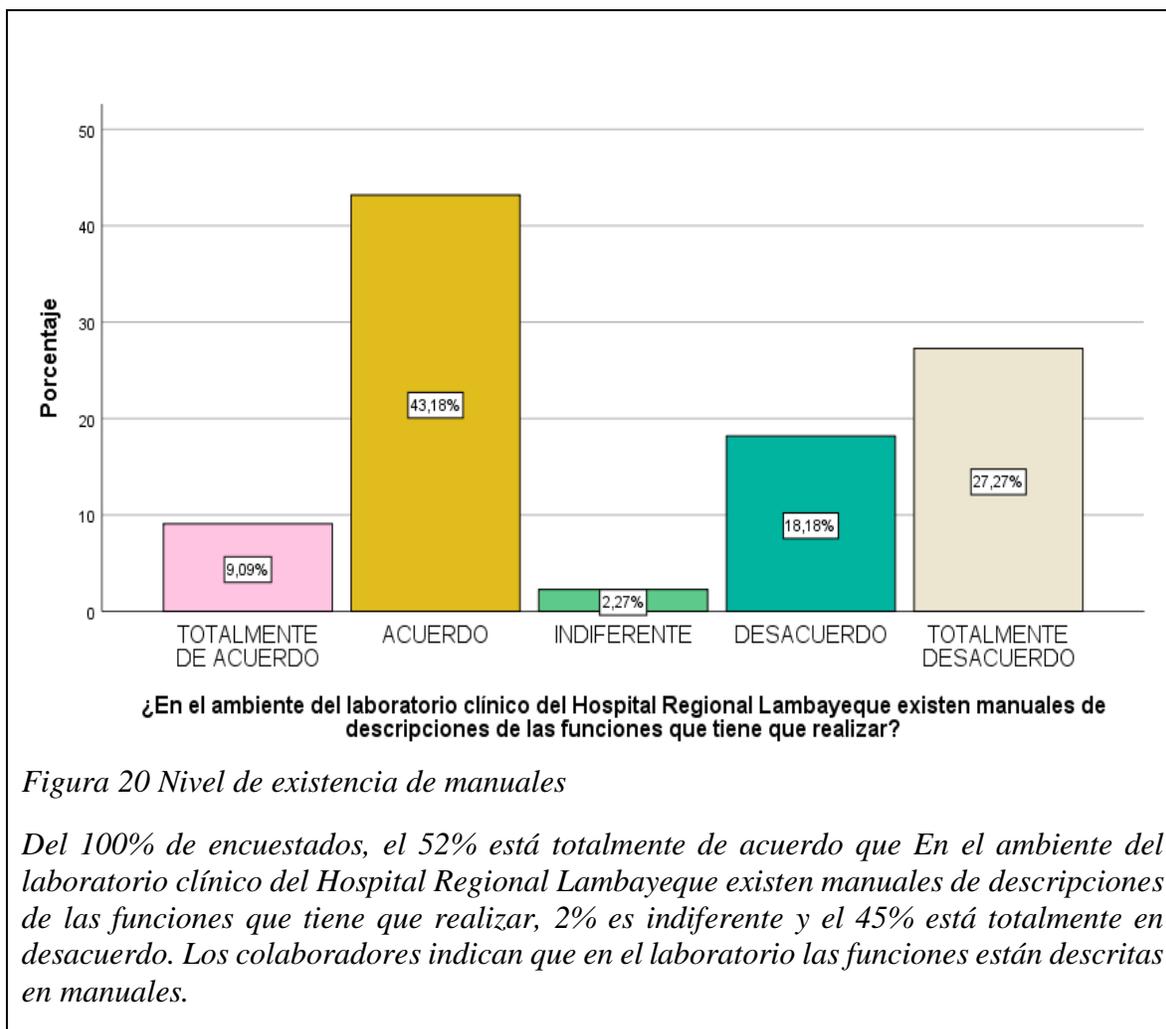


Tabla 27 Nivel de reglamentos de funciones

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existen reglamentos que regulan las funciones que realiza?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	3	6,8	6,8	6,8
A	18	40,9	40,9	47,7
I	2	4,5	4,5	52,3
D	13	29,5	29,5	81,8
TD	8	18,2	18,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

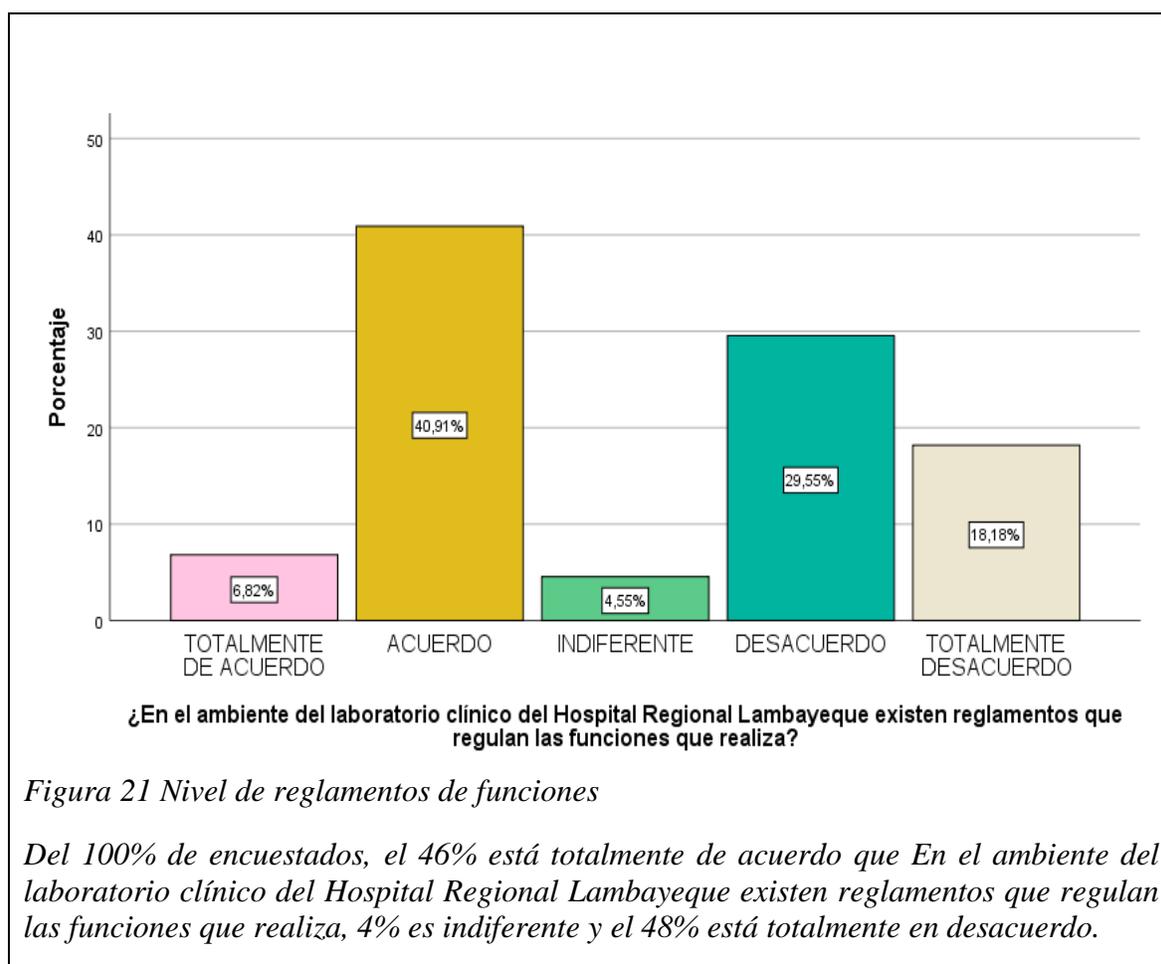


Tabla 28 Nivel de horarios y servicios dentro de la organización

**¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque los horarios, los servicios médicos, entre otros son apropiados para sentirse seguro dentro de la organización?**

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	2	4,5	4,5	4,5
A	20	45,5	45,5	50,0
I	3	6,8	6,8	56,8
D	9	20,5	20,5	77,3
TD	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

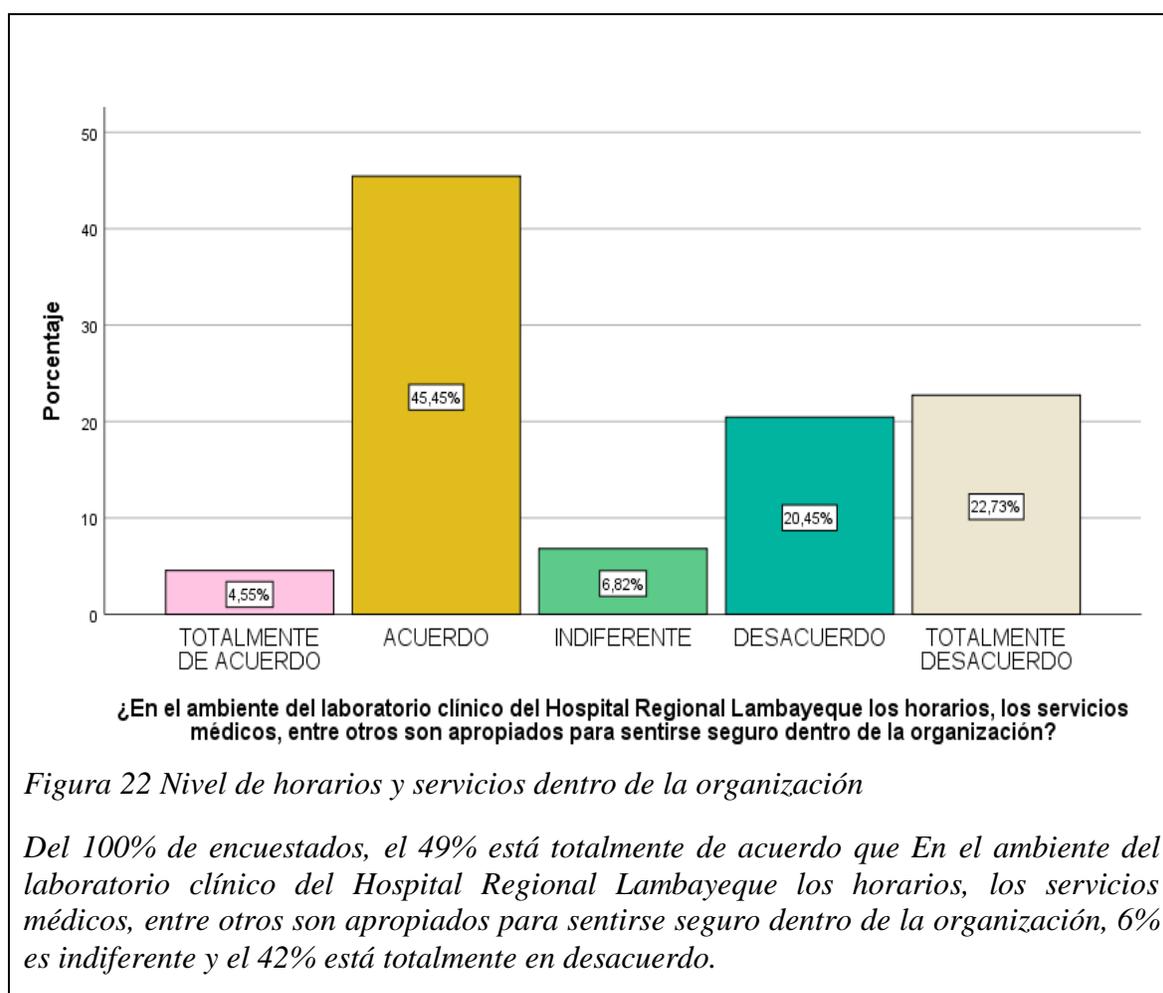


Tabla 29 Promedio de clima organizacional

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
TA	48	7,79	7,79	7,79
A	166	26,9	26,9	34,69
I	82	13,3	13,3	47,79
D	174	28,2	28,2	75,99
TD	146	23,7	23,7	100,00
Total	616	100,0	100,0	

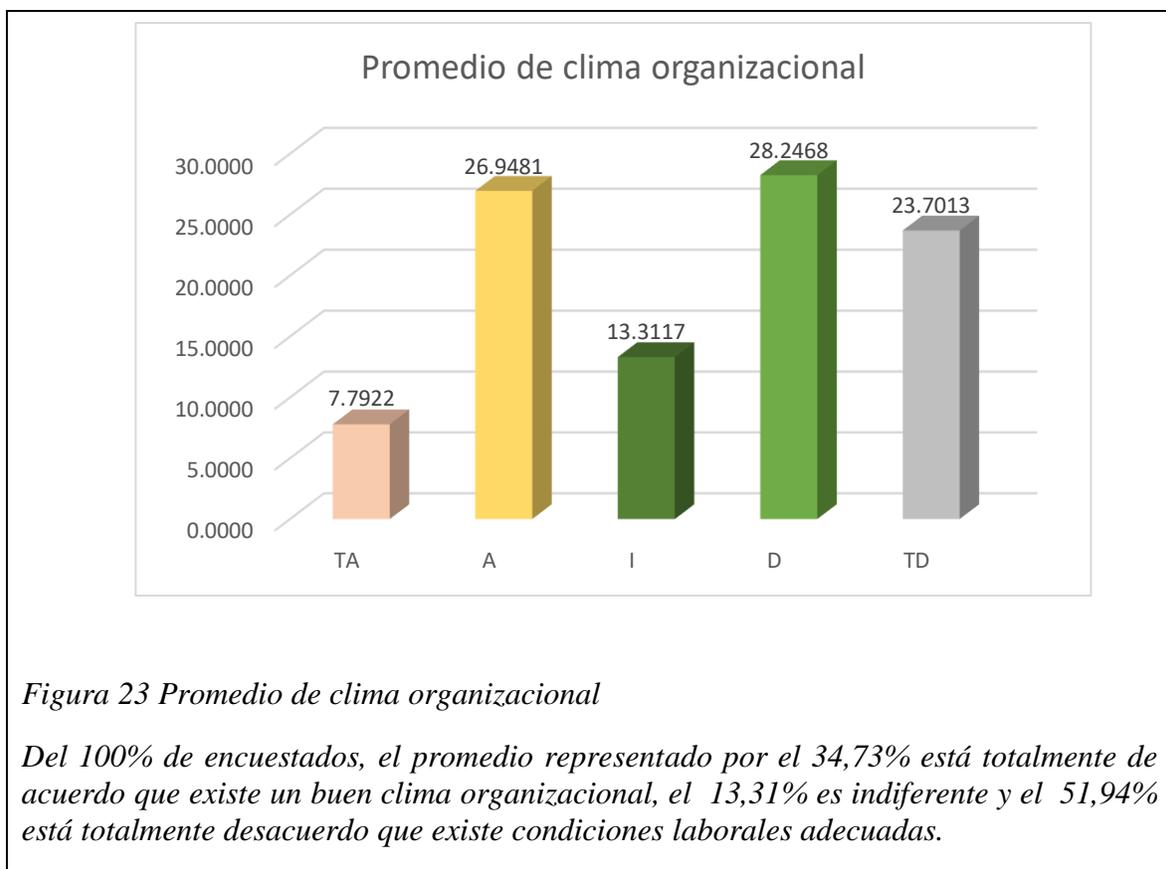
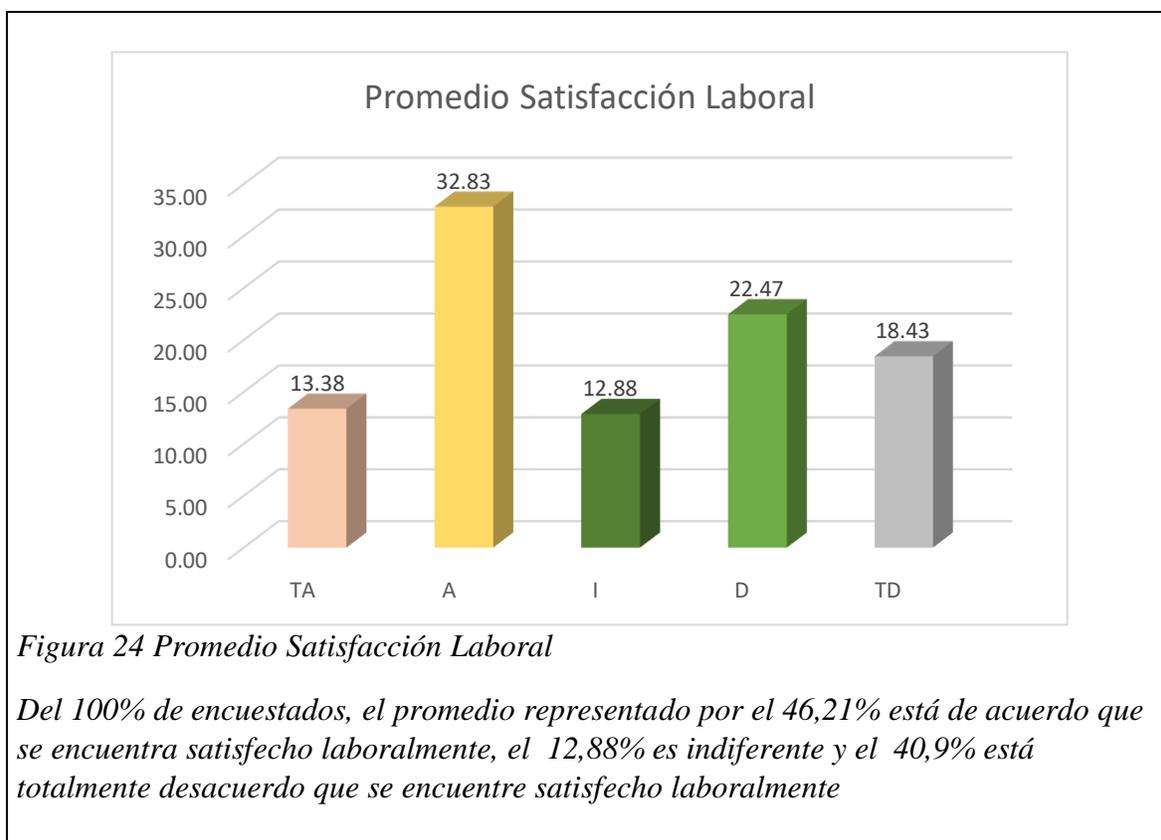


Figura 23 Promedio de clima organizacional

Del 100% de encuestados, el promedio representado por el 34,73% está totalmente de acuerdo que existe un buen clima organizacional, el 13,31% es indiferente y el 51,94% está totalmente desacuerdo que existe condiciones laborales adecuadas.

*Tabla 30 Promedio Satisfacción Laboral*

	Frecue,	Porcen,	Porcen válido	Porcen, acumulado
Totalmente de acuerdo	53	13,38	13,38	13,38
Acuerdo	130	32,83	32,83	46,21
Indiferente	51	12,88	12,88	59,09
Desacuerdo	89	22,47	22,47	81,56
Totalmente desacuerdo	73	18,43	18,43	100,00
Total	396	100,0	100,0	



*Figura 24 Promedio Satisfacción Laboral*

*Del 100% de encuestados, el promedio representado por el 46,21% está de acuerdo que se encuentra satisfecho laboralmente, el 12,88% es indiferente y el 40,9% está totalmente desacuerdo que se encuentre satisfecho laboralmente*

## IV. DISCUSIÓN

### Objetivo general

Con respecto a Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 79.6%. Este indicador demuestra que existe un grado de relación medio alto entre las variables CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL. Los trabajadores consideran que si se mejoran las condiciones laborales, por lo tanto se tendrán colaboradores más satisfechos y comprometidos con la organización.

### Contrastación de la Hipótesis:

#### Decisión:

Según El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 79.6%. Por lo tanto se acepta la:

H1.- El clima organizacional si tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018.

#### Y se rechaza la:

H0.- El clima organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018.

### Objetivos específico 1

Con respecto a Diagnosticar las características del clima organizacional de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018. Del 100% de encuestados, el promedio representado por el 34,73% está totalmente de acuerdo que existe un buen clima organizacional, el 13,31% es indiferente y el 51,94% está totalmente desacuerdo que existe condiciones laborales adecuadas. Estos indicadores muestran que los colaboradores en un porcentaje considerable están en desacuerdo con el clima organizacional

que existe en el ambiente del laboratorio clínico del Hospital. El 56% de Los colaboradores consideran que la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, no son adecuados para realizar las labores (Ver tabla 17). Además el 52% considera que no existir un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área (Ver tabla 19). El 47% de los colaboradores considera que todos los miembros no son tratados con criterios justos.

“El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad”. (Reyes, 1995)

Estos resultados guardan relación con la investigación de Obrequé (2015). En su tesis titulada “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. Según el investigador considera que para generar un buen clima organizacional, es necesario que los colaboradores conozcan los documentos de gestión administrativa como manuales y reglamentos.

#### Objetivos específico 2

En lo concerniente a Analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018. Del 100% de encuestados, el promedio representado por el 46,21% está totalmente de acuerdo que se encuentra satisfecho laboralmente, el 12,88% es indiferente y el 40,9% está totalmente desacuerdo que se encuentre satisfecho laboralmente. Este indicador muestra que el porcentaje de satisfacción es mayor que el de insatisfacción, por lo tanto se puede asumir que los colaboradores están satisfechos laboralmente en el ambiente del laboratorio clínico. Sin embargo la diferencia es de solo 6%. El 67% está totalmente de acuerdo que Prefieren trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación. El 79% está totalmente de acuerdo que debe existir un sistema de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. El 48% está totalmente de acuerdo que su trabajo le permite interactuar con sus compañeros de trabajo. Estos indicadores son importantes mantenerlos para tener a los trabajadores satisfechos laboralmente.

Locke (1976) “plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene realmente, mediada por la importancia que para el tengan estas consecuencias”. (pág. 14)

Estos resultados guardan relación con la investigación de Pablos (2016). El investigador muestra que los colaboradores valoran tener un jefe único, además de las condiciones y ambientes donde desarrollan sus actividades. También los colaboradores valoran por encima del promedio las relaciones con sus compañeros de trabajo,

### Objetivos específico 3

En lo referente a Proponer estrategias de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018, estas estrategias están en función a la base teórica científica, las cuales enmarcan las siguientes técnicas: El ambiente del laboratorio clínico del Hospital debe tener una adecuada iluminación para realizar las labores. La distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, deben ser adecuados para realizar las labores. Es necesario también que los colaboradores tengan autonomía para la ejecución de sus tareas habituales. Además debe existir un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área. Finalmente todos los miembros deben ser tratados con criterios justos, existir respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores y un sistema de reconocimiento como premios anuales por el trabajo bien hecho.

## V. CONCLUSIONES

“La relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018, es media alta, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó 79.6%. Este indicador muestra que cuando se mejore el clima organizacional, repercutirá directamente en un 79% en la satisfacción de los colaboradores”.

“Las características del clima organizacional de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018 es deficiente, puesto que el 51,94% están totalmente desacuerdo que existe condiciones laborales adecuadas. Los colaboradores consideran que la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, no son adecuados para realizar las labores (Ver tabla 17). Además no existir un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área (Ver tabla 19). Finalmente los colaboradores consideran que todos los miembros de laboratorio no son tratados con criterios justos”.

“El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018. El promedio representado por el 46,21% está totalmente de acuerdo que se encuentra satisfecho laboralmente: Este indicador muestra que el nivel de satisfacción es medio. Los colaboradores prefieren trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación. Consideran también que debe existir un sistema de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Finalmente su trabajo debe permitirles interactuar con sus compañeros de trabajo”.

“Los colaboradores consideran que en el servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque debe existir una adecuada iluminación en los ambientes para realizar las labores. Distribuir los espacios eficientemente, la ubicación de las personas, los utensilios, deben ser adecuados para realizar las labores. Los colaboradores consideran que deben tener autonomía para la ejecución de sus tareas habituales. Además debe existir un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área. Finalmente todos los

miembros deben ser tratados con criterios justos, existir respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores y un sistema de reconocimiento como premios anuales por el trabajo bien hecho”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la Dirección del Hospital: Aplicar la propuesta de clima organizacional puesto que va a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018.

A los responsables de patrimonio, infraestructura y logística: Distribuir adecuadamente los espacios, además se debe ubicar a las personas según el aforo de cada área. Es importante también proporcionar los utensilios necesarios para realizar las labores propias del área (Gorros, guantes, mandiles, entre otros). Es importante que los órganos de alta dirección fomenten un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área. Finalmente los jefes del servicio deben tratar a los colaboradores del área con criterios justos.

A los órganos de alta dirección: Elevar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque dando oportunidad a los colaboradores para usar sus habilidades, además de ofrecerles variedad de tareas, que enriquezcan el puesto de trabajo. Es necesario también implementar un sistema de salarios y políticas de ascensos justos.

Se debe fomentar el trato con criterios justos, existir respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores y un sistema de reconocimiento como premios anuales por el trabajo bien hecho.

## **VII. PROPUESTA**

### **7.1 Introducción**

La presente propuesta es basada en estrategias de clima organizacional, con el fin de mejorar la satisfacción de los colaboradores del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Regional de Lambayeque. La presente propuesta busca promover la confianza mutua y hacer que los colaboradores del Hospital se sientan partícipes en la toma de decisiones, además de incentivar una buena coordinación.

### **7.2 Diagnóstico situacional**

#### **Visión**

“Ser al 2018 un hospital docente y de investigación, líder, competitivo y reconocido a nivel nacional e internacional, que satisface las necesidades de salud de las personas”.

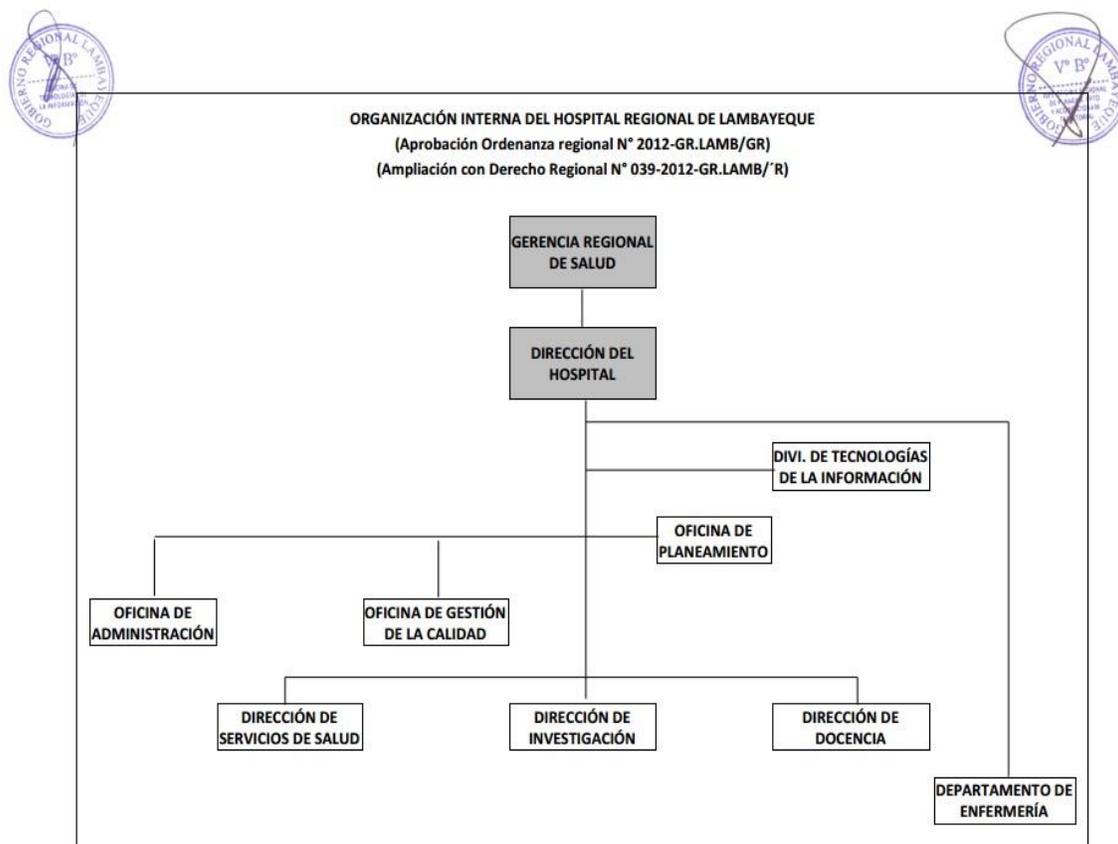
#### **Misión**

“Somos el Hospital Regional Lambayeque de alta complejidad que brinda servicios integrales de salud, con calidad, equidad y eficiencia, con personal calificado, competente y comprometido, desarrollando Investigación y Docencia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas”.

## Foda

<u>Fortalezas</u>	<u>Amenazas</u>
Infraestructura	Delincuencia
Equipamiento	Desastres naturales
Tecnología moderna	Empresas prestadoras de salud (Essalud, Clínicas).
Ubicación	
<u>Debilidades</u>	<u>Oportunidades</u>
Mantenimiento de infraestructura	Alianzas estratégicas
Distribución de espacios	Diversificar servicios
Falta de compromiso organizacional	Adquirir tecnología
Capacidad instalada	

## Estructura orgánica



### 7.3 Plan de actividades

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>
1	Renovar Iluminación	Logística	Febrero - 2019	S/. 1,000.00
2	Renovar utensilios	Logística	Febrero- 2019	S/. 115,118.1
3	Taller de coaching	Gerencia	Trimestral- 2019	S/. 0.00
4	Reconocimiento	Gerencia	Trimestral- 2019	S/. 0.00
5	Remodelación de ambientes para colaboradores	Logística	Abri- 2019	S/. 3,000.00
<b>Total</b>				<b>S/. 119,118.10</b>

## 7.4 Desarrollo de actividades

### Actividad 1 Renovar Iluminación

Para que los colaboradores desarrollen su trabajo, es necesario potenciar contantemente la iluminación, por lo que se propone luz blanca que cumplan con estándares de calidad (100 a 300 lux durante las actividades comunes.)



### **Lightech - Reflector PAR38 15 W E27 Luz Cálida**

Reflector Par 38

Ver precio por Tienda:

Lima y Callao

**S/ 65.90**

sku: 203025X

Precios y stock actualizados el 07/01/2019 7:15am  
Precios referenciales y sujetos a variaciones.

Stock sujeto a disponibilidad de cada tienda. Consultar precio y stock en tienda.  
Imágenes referenciales, los productos no incluyen accesorios excepto lo indicado en la descripción del producto.

## **Actividad 2 Renovar utensilios**

Para que los empleados desarrollen su trabajo, es necesario la implementación de elementos, utensilios que permitan cumplir con las condiciones básicas de calidad:

<b>Rubros en que se gastara el dinero.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Estantería metálica	10	\$1.500.000
Lámparas para estantería temporizadores	15	\$330.000
	3	\$450.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$2.280.000</b>

### **2. Cuarto de transferencia**

---

<b>Rubros en que se gastara el dinero.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Cámara de flujo laminar	1(Doble)	\$12.500.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$12.500.000</b>

### **3. Cuarto de preparación de medios**

<b>Rubros en que se gastara el dinero.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Estufa	2	\$900.000
Refrigerador pequeño	1	\$1.000.000
Balanza analítica. 0,0001	1	\$4.860.000
Balanza digital cantidad grande	1	\$560.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$7.320.000</b>

#### 4. Cuarto de autoclave

Rubros en que se gastara el dinero.	Cantidad	Valor
Autoclave	1	\$9.000.000
Desionizador de 300 – 500L/h	1	\$2.000.000
PH-metro digital	1	\$1.470.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$12.470.000</b>

#### E. Cristalería

Rubros en que se gastara el dinero.	Cantidad	Valor
Probeta de 100ml.	6	\$180.000
Probeta de 500ml.	3	\$150.000
Probeta 1000ml.	2	\$134.000
Frascos lavadores de 250ml.	10	\$80.000
Pipetas graduadas 1ml.	6	\$30.000
Pipetas graduadas 2ml.	6	\$30.000
Pipetas graduadas 5ml.	6	\$42.000
Pipetas graduadas 10ml.	6	\$54.000
Vasos graduados 500ml.	6	\$90.000
Vasos graduados 1000ml.	2	\$60.000
Vasos graduados de 5000ml.	2	\$140.000
Erlenmeyer de 1000ml.	3	\$120.000
Erlenmeyer de 3000ml.	2	\$180.000
Micropipeta digital vol. 10-100ul.	1	\$460.000
Micropipeta dig. Vol.100-1000ul	1	\$460.000
Frascos de 7 x 4cm. (inducción)	2.000	\$400.000
Frascos 10x10cm. regeneración	3.000	\$1.000.000





### **Actividad 3 Taller de coaching**

Se refiere al grado de entrega de los empleados hacia la empresa. Es muy importante que sepas que la mejor forma de generar implicación en tus empleados es a través de un liderazgo eficiente y unas condiciones laborales aceptables. Se propone talleres que contribuyan a la integración de los colaboradores. Estos talleres serán desarrollados por personal especializado del Hospital



#### **Actividad 4 Reconocimiento**

Se propone que el Hospital tenga un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. El reconocimiento es un instrumento para crear un espíritu combativo entre los colaboradores, generalmente, estableciendo premios anuales para los mejores. Se propone que se evalúe, responsabilidad, productividad, puntualidad, empatía, entre otros para poder calificar de forma trimestral a los colaboradores.

#### **Ficha de evaluación:**

**Del 1 al 5, siendo 1 el mínimo puntaje y 5 el máximo puntaje**

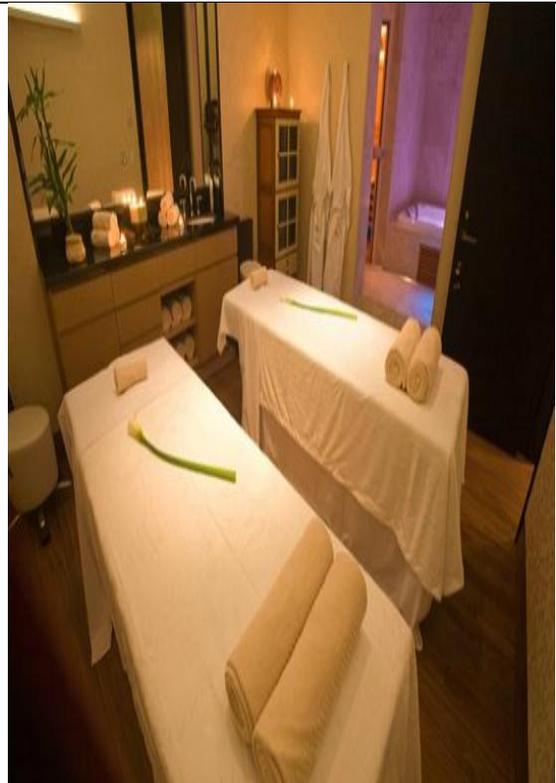
**Nombre del evaluado:** \_\_\_\_\_

**Evaluado por:** \_\_\_\_\_

<b>Ítems</b>	<b>1er trimestre</b>	<b>2 do trimestre</b>	<b>3er trimestre</b>	<b>4to trimestre</b>
Puntualidad				
Responsabilidad				
Productividad				
Empatía				
Colaboracion				
Total				



## Actividad 5 Remodelación de ambientes para colaboradores



Vendo 5 Mesas De Billar A Barrer Empastadas

S/ 5.000

12x S/ 416<sup>67</sup>

Usado - Lima



Vendo 2 Mesas De Billar Y Otros

S/ 6.500

12x S/ 541<sup>67</sup>

Usado - Lambayeque



## REFERENCIAS

- Acero, D (2017) “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima. Recuperado de: [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). Tests psicológicos. México: Prentice Hall.
- Apuy, L. (2008). Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008 (tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica, San José, Costa Rica.
- Belmont (1979). Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Recuperado de: [http://comitedebioetica.cat/wpcontent/uploads/2012/09/informe\\_belmont\\_1978.pdf](http://comitedebioetica.cat/wpcontent/uploads/2012/09/informe_belmont_1978.pdf)
- Bravo, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Bustamante, M Grandon, M y Lapo, M (2015). “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article>
- Calcina, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 (tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Carrillo, C Martínez, M Gómez, C y Meseguer, M (2015). “Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. Artículo científico. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid)
- Contreras, A (2017). Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4406/Contrer>.
- Coronado, M y Paredes, M (2016), "Job satisfaction of the physiotherapists of three rehabilitation centers in the city of Quito, October-November 2015. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10955>

- Chávez, D., & Ríos, K. (2015). Clima organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo, 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú
- Davis, Keith y Newstrom, John W. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo; 5ª edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Del Rio, J Munares, A y Montalvo, H (2013). “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Recuperado de: <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe>
- Díaz, S. M. (2013). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo, 2012 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Dominguez, M (2017), "Study of the relationship between job satisfaction and organizational commitment. Case: Particular Integral Educational Center Hernán Malo González, period 2017. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14512>
- García, N (2015). Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de una institución pública (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Gonzales, P y Delgado, S (2015). “Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Artículo científico Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/scielo.php>
- Gonzales, L Guevara, E Morales, G Segura, P y Luengo, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. Artículo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mcgrawhill-Educación.
- Locke, E.A. (1976). “The nature and causes of job satisfaction”, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- McDaniel, C. y Gates, R. (2005). Investigación de mercados contemporánea. México: Thomson Editores.
- Millán, J. R. y Montero, M. B. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

- Monteza, N. (2010). Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010 (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Morales, E (2016). “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales\\_](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_)
- Neira, G y Salinas, F (2017). “Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satis>.
- Nieto, E (2017) "Analysis of job satisfaction and its relationship with the organizational commitment of the employees of the Technological Institute Central Central Technician, in the year 2017. Tesis. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E y Villagómez, A (2013) Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Lima – Perú. UNSM.
- Obreque, A (2015). En su tesis titulada “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. Recuperado de: <http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/>
- Pablos, M (2016). “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Recuperado de: <http://www.areasalubbadajoz.com/images/datos/d>
- Pérez, N., & Rivera, P. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Portal web de la Región Lambayeque (S/F). Recuperado de: [tps://www.regionlambayeque.gob.pe](https://www.regionlambayeque.gob.pe)
- Ramírez, I. (2015). El clima organizacional la relación y efecto en la satisfacción laboral en trabajadores de una institución del sector público (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Reyes, S. EL CLIMA Y CULTURA LABORAL. Recuperado de: [http://www.eduinnova.es/abril2010/CLIMA\\_CULTURA\\_LABORAL.pdf](http://www.eduinnova.es/abril2010/CLIMA_CULTURA_LABORAL.pdf)
- Robbins. (1999). Comportamiento organizacional; 8° edición, Editorial Prentice-Hall, México.

- Sánchez, S. Fuentes, F. Artacho, C. (2007). La Satisfacción Laboral desde la perspectiva de género: Un análisis empírico mediante modelos Logit y Pribit .Universidad de Córdoba.
- Solís, Z (2017). “Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/>
- Suarez, A (2017) "Proposal of an internal communication plan to strengthen the working environment of the environmental fund of the Metropolitan District of Quito. Tesis. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16064>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Vargas, L. (2015). Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Yela, M (2016) "Diagnosis of work environment and improvement proposals in a charity foundation of the city of Quito, in 2015. Tesis. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11045>

**ANEXOS**  
**CUESTIONARIO N° 1**

<u>MEDICIÓN NIVEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2018.</u>						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(TD=Totalmente en desacuerdo) (A=Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TA=Totalmente de acuerdo)						
		TA	A	I	D	TD
01	¿En los ambientes del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existen una adecuada iluminación para realizar las labores?					
02	¿En los ambientes del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, son adecuados para realizar las labores?					
03	¿Los colaboradores del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque tienen autonomía para la ejecución de sus tareas habituales?					
04	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe un liderazgo eficiente que permite a los colaboradores identificarse con el área?					
05	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque todos los miembros son tratados con criterios justos?					
06	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque los líderes se relacionan con sus colaboradores?					
07	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores?					
08	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe respeto, compañerismo y confianza entre los colaboradores?					
09	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existe un sistema de reconocimiento como premios anuales por el trabajo bien hecho?					
10	¿Considera que el salario recibido le permite satisfacer sus necesidades?					
11	¿Considera que existe coherencia entre lo que trabaja y lo que percibe monetariamente?					
12	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existen manuales de descripciones de las funciones que tiene que realizar?					
13	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque existen reglamentos que regulan las funciones que realiza?					
14	¿En el ambiente del laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque los horarios, los servicios médicos, entre otros son apropiados para sentirse seguro dentro de la organización?					

**CUESTIONARIO N° 2**

MEDICIÓN NIVEL SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2018.						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(TD=Totalmente en desacuerdo) (A=Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TA=Totalmente de acuerdo)						
		TA	A	I	D	TD
01	Los trabajadores mayores suelen sentirse más satisfechos con su trabajo					
02	Las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción laboral que los varones					
03	Los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios y son promocionados con rapidez					
04	Los trabajadores más antiguos suelen sentirse más satisfechos con su trabajo					
05	Prefiere trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación					
06	Considera que debe existir un sistema de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas					
07	Su ambiente de trabajo le brinda bienestar personal y le facilita hacer un buen trabajo					
08	Considera que su trabajo le permite interactuar con sus compañeros de trabajo					
09	Tiene usted participación en la toma de decisión dentro de su ambiente de trabajo					

## VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg, Marco Antonio Valiente Lopez

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2018**”

**Realizado por:** MONICA DEL PILAR HOYOS PALACIOS

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		✓			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		✓			
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>	✓				
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	✓				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	✓				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	✓				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		✓			

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	/				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>	/				
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	/				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	✓	/			
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>		/			
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		✓			
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>	✓				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	✓				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	✓				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	✓				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister Marco Antonio Valiente Lopez.

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: Docente tiempo completo. Universidad Privada San Martín de Porres - Filial Norte

Fecha: 21 de marzo del 2019



Mg. Marco Antonio Valiente Lopez  
DNI N° 17561605

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado *Lic. Juana Aguilar Zapana*.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "*Calidad Organizacional y Satisfacción de los colaboradores del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital General Lambayeque 2018.*"

Realizado por: *Mónica del Pilar Rojas Salas*.....

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	<b>Fundamentación teórica</b>					

3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			X	
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X	
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			X	
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X	
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			X	
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X	

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

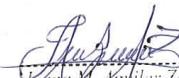

Validado por el Magister .....

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: .....años

Cargo Actual: .....

Fecha: .....

  
 Juana M. Aguilar Zapana  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 11783

Mg. Juana María Aguilar Zapana

DNI N° 45196918

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Lic. *Lidia Mercedes Mendoza Caldera*.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada *"Evaluación Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital General de Occidente 2018"*

Realizado por: *Mónica del Pilar Hoyos Palacios*.....

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA<sup>2</sup> : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	<b>Fundamentación teórica</b>					

3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister .....

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: .....años

Cargó Actual: .....

Fecha: .....

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

*Lic. en Adm. Leslie Mendoza Cabrera*  
CLAD 10732  
REMOB. 10732

Mg. ....

DNI N°

**Matriz de consistencia**

**Título: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2018”**

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones
“Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”.	<p>General</p> <p>“Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”.</p>	<p>H1:</p> <p>Si existe relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Condiciones físicas</p> <p>Liderazgo</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Organización</p>
	<p>Específicos</p> <p>“Diagnosticar las características del clima organizacional de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”.</p> <p>“Analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018”.</p> <p>Proponer estrategias de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque - 2018. Chiclayo, 2019.</p>	<p>H0:</p> <p>No existe relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Edad</p> <p>Genero</p> <p>Educacional</p> <p>Antigüedad</p> <p>Trabajo mentalmente desafiante</p> <p>Recompensas justas</p> <p>Condiciones favorables de trabajo</p>

Yo, Mg. Sonia Magali Núñez Puse, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada **“Clima organizacional y satisfacción Laboral de los colaboradores del Servicio de Laboratorio Clínico Hospital Regional Lambayeque - 2018”**, de la estudiante Hoyos Palacios Mónica del Pilar constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... *Chiclayo, 9 de Junio del 2018*



.....  
Firma

Sonia Magali Núñez Puse

DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo Monica del Pilar Hys. Llavio identificado con DNI N.º 16725424 egresada de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo  No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: Edina organizacional y satisfacción de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque - 2018 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....

M. Hys. Llavio  
FIRMA

DNI: 16725424

FECHA: 20 de setiembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E-P de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Hoys Palacios Mónica del Pilar

INFORME TITULADO:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Regional Lambayeque - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciatura en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de Junio del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Martín Antonio Carrasco Chávez  
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN