



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios  
Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos  
Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú. Setiembre  
2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

**Br. Walter Santisteban Santisteban  
Br. María Luz Sulca Huamán**

**ASESOR:**

**Mg. Cesar Antonio Bonilla Asalde**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los Servicios de Salud**

**PERÚ – 2015**

**PAGINAS DEL JURADO**

---

***Mgtr. Emil Beraùn Beraùn***

***Presidente***

---

***Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda***

***Secretario***

---

***Mgtr. Oriana Rivera Lozada.***

***Vocal***

## DEDICATORIA

A Dios porque a estado con nosotros, en cada paso que hemos dado, cuidándonos y fortaleciéndonos y a nuestros padres quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarnos y educarnos. A quienes nunca podremos pagarles todos sus desvelos ni aún con las riquezas más grandes del mundo, y sabiendo que jamás existirá una forma de agradecer en esta vida de lucha y superación constante, deseamos expresarles que nuestros ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos. Los queremos mucho.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestras familias, por su tolerancia y soporte, siempre serán la parte más valiosa de nuestras vidas.

A nuestros profesores por ser nuestra fuente de admiración profesional y por ayudarnos siempre a seguir adelante.

A nuestro asesor: el DR.Cesar Bonilla Asalde por su amistad, contribución en nuestra formación académica y valiosa orientación en la realización de nuestra tesis.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Walter Santisteban Santisteban, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 17615713, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú. Setiembre 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con María Luz Sulca Huamán).
- 2) He respetado las normas internacionales 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo 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), autoplagio (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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Los Olivos Febrero del 2015  
Firma : .....  
Nombres y apellidos : Walter Santisteban Santisteban  
D.N.I. : 17615713.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, María Luz Sulca Huamán, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09841366, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú. Setiembre 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Walter Santisteban Santisteban).
- 2) He respetado las normas internacionales 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo 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), autoplagio (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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Los Olivos Febrero del 2015

Firma : .....

Nombres y apellidos : María Luz Sulca Huamán

D.N.I. : 09841366

## **PRESENTACIÓN**

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Del mismo modo, la evaluación de la satisfacción del usuario externo nos llevaría a identificar las causas del nivel de insatisfacción del usuario externo y de este modo implementar acciones para la mejora continua basados en la satisfacción del usuario externo.

Por lo que se presenta la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios Externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú. Setiembre 2014”, con la finalidad de determinar la relación entre estas dos variables que son: el clima organizacional y la satisfacción; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de siete capítulos, el primero está referido a la fundamentación científica, a la justificación, a la formulación del problema y al planteamiento de los objetivos y de la hipótesis. El segundo capítulo está compuesto por las variables y su Operacionalización, la metodología, el diseño y tipo de estudio, la población y los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. A continuación, se describen los resultados, luego la discusión en el cuarto capítulo, seguida de las conclusiones y recomendaciones, finalizando con las referencias bibliográficas y los anexos.

El Autor

## ÍNDICE

Páginas del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	3
I. INTRODUCCION	5
1.1. Antecedentes	5
1.1.1. Antecedentes Nacionales	8
1.1.2. Antecedentes Internacionales	9
1.2. Marco Teórico	13
1.2.1. Base Teórica de la variable clima organizacional	13
1.2.2. Base Teórica de la variable Satisfacción del Usuario	20
1.2.3. Marco Conceptual	28
1.3. Justificación	34
1.3.1. Justificación Legal	34
1.3.2. Justificación Político Sanitaria	35
1.3.3. Justificación Administrativa	36
1.3.4. Justificación Teórica	36
1.3.5. Justificación Metodológica	36
1.3.6. Justificación Práctica	37
1.3.7. Justificación Administrativa en la gestión de los Servicios de Salud	37
1.4. Problema	38
1.4.1. Realidad problemática	38
1.4.1. Formulación del problema	41
1.5. Hipótesis	42
1.5.1. Hipótesis General	42
1.5.2. Hipótesis Específicas	43
1.6. Objetivos	44
1.6.1. Objetivo General	44
1.6.2. Objetivos Específicos	45

II. MARCO METODÓLOGICO	46
2.1. Variables	46
2.1.1. Variable Independiente	46
2.1.2. Variable Dependiente	46
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	49
2.3.1. Tipo de estudio	49
2.3.2. Diseño	49
2.4. Población, muestra y muestreo	49
2.4.1. Población	50
2.4.2. Muestra	50
2.4.3. Muestreo	50
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5.1. Instrumento para la Satisfacción del Usuario	52
2.5.2. Instrumento para determinar Clima Organizacional	53
2.6. Métodos de análisis de datos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Características Generales del clima organizacional	55
Características Generales de los usuarios externos del laboratorio	60
IV. DISCUSION	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERNECIAS BIBLIOGRAFICAS	75
ANEXOS	81

## RESUMEN

El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales para la calidad y eficiencia de la acción organizativa. La influencia de variables actitudinales, tales como la satisfacción laboral, pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre los distintos actores que componen las organizaciones y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo, reflejados en la satisfacción de los usuarios externos de la atención de salud. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los usuarios externos en el Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima-Perú.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental y transversal. La población de estudio fueron los recursos humanos que laboran en el laboratorio del Hospital y los usuarios que acudieron a la demanda de este servicio. Para el primer caso la muestra fue censal (30), para el segundo se tomó una muestra representativa (338). Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima organizacional aprobado con resolución ministerial por el Ministerio de Salud y para la satisfacción del usuario se diseñó un instrumento SEVQUAL modificado propuesto por el Ministerio de Salud.

Los resultados mostraron que el 80% (24/30) del personal profesional y técnico del Servicio de Laboratorio del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, percibieron mayormente un Clima Organizacional “Por Mejorar”, un 6.7% (2/30) un clima organizacional “No Saludable” y un 13.3% (4/30) un clima organizacional “Saludable”. En la puntuación final de Clima organizacional, se obtuvo un puntaje de 69.67 puntos, clasificándolo en término generales como “Clima Organizacional Por Mejorar”. Esto implica que hay varios procesos organizacionales que deben examinarse con mayor detalle para mejorar el clima organizacional en los trabajadores del Servicio de Laboratorio.

Con referencia a la satisfacción de los usuarios mostro que la satisfacción global y satisfacción según las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad de la calidad muestra que existe elevados

niveles de satisfacción del 61.2%, 57.7%, 64.5%, 63.6%, 60.1% y 70.1% respectivamente

En conclusión, (a) existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción global del usuario que acuden al servicio de laboratorio; (b) existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de la satisfacción del usuario que acude al laboratorio clínico, las cuales están más relacionadas a temas del comportamiento y actitud del personal profesional y técnico del Laboratorio Clínico y (c) no hay una relación entre el clima organizacional y las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles de la satisfacción del usuario que acude al laboratorio clínico, los cuales tienen que ver más con aspectos físicos de la institución y los conocimientos del personal de salud que laboran en este servicio.

Como recomendación esta implementar un Plan de Mejora Continua de la Calidad orientada a mejorar el Clima organizacional enfocando cuatro indicadores importantes como son: motivación, liderazgo, comunicación asertiva y recompensa e informar a los trabajadores de este servicio los resultados obtenidos y generar estrategias para mantener la sostenibilidad de los resultados encontrados especialmente considerando que existe una alta satisfacción global

---

**Palabras Clave: Clima organizacional, Satisfacción del usuario, Laboratorio Clínico**

## ABSTRACT

The study of organizational climate provides fundamental knowledge for understanding labor relations for the quality and efficiency of organizational action. The influence of attitudes such as job satisfaction variables may have a predominant action on the social interaction that takes place between the different actors that make organizations and therefore the results obtained at work, reflected in satisfaction external users of health care. The aim of the study was to determine the relationship between organizational climate and satisfaction of external users in the Laboratory of Carlos Lanfranco La Hoz Hospital. Puente Piedra. Lima- Perú. Correlational study with non-experimental descriptive and cross-sectional design was conducted. The study population consisted of human resources working in the laboratory of hospital and users who attended the demand for this service. For the first case, the sample was census (30), the second a representative sample (338) was taken. The instruments used were the organizational climate questionnaire ministerial resolution approved by the Ministry of Health and to the satisfaction of the user an instrument SEVQUAL amended proposed by the Ministry of Health was designed. The results showed that 80% (24/30) of professional and technical service laboratory of Carlos Lanfranco La Hoz Hospital staff, mostly perceived an organizational climate "For Improvement", 6.7% (2/30) an organizational climate "unhealthy "and 13.3% (4/30) an organizational climate " Healthy ". The final score of Organizational climate, a score of 69.67 points, ranking it in general terms as "Organizational Climate for improvement" was obtained. This implies that there are several organizational processes to be examined in more detail to improve organizational climate workers laboratory service. Referring to user satisfaction showed that overall satisfaction and satisfaction as the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility of quality shows that there is high levels of satisfaction of 61.2%, 57.7%, 64.5%, 63.6%, 60.1% and 70.1% respectively. In conclusion, (a) there is a relationship between organizational climate and overall user satisfaction presenting to laboratory; (b) there is a relationship between organizational climate and the dimensions of reliability, responsiveness and

empathy of user satisfaction that goes to the clinical laboratory, which are more related to issues of behavior and attitude of professional and technical personnel Clinical Laboratory and (c) there is no relationship between organizational climate and security dimensions and tangible aspects of user satisfaction that goes to the clinical laboratory, which have more to do with physical aspects of the institution and knowledge of health working in this service. As recommendation is to implement a Plan of Continuous Quality Improvement aimed at improving organizational climate focusing four major indicators such as: motivation, leadership, assertive communication and reward and inform workers of this service the results and generate strategies to maintain sustainability of the results found especially considering that there is a high overall satisfaction

**Keywords: Organizational climate, User satisfaction, Clinical Laboratory**