



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y POSGRADO**

**CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR**

Por la presente hago constar, que he analizado el proyecto de grado presentado por la Ab. Carla Agustina Baño Álvarez, para optar por el título de Magister en Administración Publica con mención en desarrollo institucional y que acepto tutorar al maestrante, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

**Milagro, a los 8 días del mes de Enero 2020**

  
Eco. Rosa Espinoza Toalombo, PhD.  
0910453406



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo del Departamento de Investigación y Posgrado de la Unidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título o grado de una institución nacional o extranjera.

**Milagro, a los 11 días del mes de Agosto 2020**

*Carla Agustina Baño Álvarez*  
**Carla Agustina Baño Álvarez**  
**CC: 120575445-8**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y POSGRADO**

**CESION DE DERECHO DE AUTOR**

Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejo, PhD.  
**RECTOR UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente se procede hacer la entrega de Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención del título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL MARTÍN ICAZA DE BABAHOYO”**, y que corresponde al Departamento de Investigación y Posgrado.

**Milagro, a los 17 días del mes de Septiembre 2020**

*Carla Agustina Baño Álvarez*  
**Carla Agustina Baño Álvarez**  
**CC: 120575445-8**

# **Análisis de la Gestión Organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Martin Icaza de Babahoyo**

## **RESUMEN**

La salud pública es una de las áreas de mayor importancia en una nación, por tal motivo es despierta un gran interés el poder generar diferentes estudios sobre el comportamiento de los elementos que contribuyen diariamente a brindar servicio de salud en un centro de asistencia de salud.

En la ciudad de Babahoyo, el Hospital Martin Icaza, es una casa asistencial de índole pública, la misma que presta servicio a los ciudadanos, comúnmente personas de escasos recursos, según marcan las estadísticas del centro de salud. Sin embargo, el Estado genera los recursos financieros para solventar a esta institución, tanto con insumos como con el personal cualificado para su función.

El estudio enmarca a una muestra representativa de la población del Hospital, delimitando a los servidores públicos que se ejercen sus funciones, considerando criterios que se definen en las perspectivas en relación al actuar de la gestión Organizacional y la relación que vincula a la calidad de servicio brindado por los colaboradores, desde la perspectiva de los mismos trabajadores, Esto establece un análisis al usuario interno y una autoevaluación cualitativa de las experiencias que conlleva el día a día.

Finalmente se generan conclusiones sobre la hipótesis establecida en función de la correlación de las dimensiones que contribuyen al análisis de las variables definidas.

Palabras claves: gestión, calidad de servicio, compromiso

## **ABSTRACT**

Public health is one of the most important areas in a nation, for this reason it is of great interest to be able to generate different studies on the behavior of the elements that periodically occur to provide health service in a health care center.

In the city of Babahoyo, the Martin Icaza Hospital is a public publication welfare house, the same one that provides services to citizens, people with limited resources, according to statistics from the health center. However, the State generates the financial resources to finance an institution, both with supplies and with personnel qualified for its function.

The study frames a representative sample of the Hospital population, delimiting the public servants who exercise their functions, criteria that are defined in the perspectives in relation to the organization's actions and the relationship that links to the quality of service provided by Collaborators, from the perspective of the workers themselves, establish an analysis to the internal user and a qualitative self-evaluation of the experiences that day to day entails.

Finally, conclusions were drawn on the hypotheses established based on the correlation of the dimensions specified by the analysis of the defined variables.

**Keywords:** management, quality of service, commitment

## **INTRODUCCION**

La calidad de los servicios hospitalarios es el nivel de la capacidad hospitalaria para brindar una atención excelente. La alta complejidad y los procesos de negocios del hospital implican un papel importante para el Estado, por tal motivo su importancia es relevante dentro de las prioridades y objetivos gubernamentales, es así, que el desarrollo organizacional se convierte en pieza clave de la obtención de resultados positivos y a su vez garantizar la calidad de la atención prestada a los usuarios (Mamelund, 2018).

Varias deficiencias en las instituciones de salud que son dependiente del Estado poseen complicaciones en su gestión, como la dificultad en la organización y fluidez de la comunicación para que exista la interacción entre el funcionario y los usuarios tanto interno como externo, convirtiéndose en uno de los principales requisitos para que los hospitales mejoren la calidad de sus servicios y administrar a los empleados adecuadamente, desarrollando una estructura organizacional óptima (Kellogg, 2018).

Por tal motivo, es de vital importancia detectar que factores influyen en la gestión organizacional que a su vez afectan la calidad de servicio en los colaboradores del Hospital Martín Icaza de Babahoyo, considerando la evaluación de dichos factores y la forma en que inciden en el compromiso organizacional junto a la calidad de servicio prestada por los profesionales del Hospital Martín Icaza de Babahoyo, considerando la evolución de procedimientos que ejecuta el personal y cuáles de estos aportan valor.

La salud pública es uno de ejes fundamentales que contempla todos plan de Gobierno en relación al desarrollo social, sin embargo, se debe evidenciar que los recursos gestionados en cada uno de los procesos burocráticos suman para alcanzar los logros planteados. Es así, que la evaluación del comportamiento de los colaboradores se cuantifica en relación a la convivencia y organización desde los directivos, departamentos y colaboradores.

La pertinencia de efectuar un análisis a la estructura organizacional y la relación existente entre la calidad del servicio en un hospital público, para definir los puntos deficientes a mejorar en el futuro (Ketti, 1997). Teniendo en cuenta el alto nivel de competencia entre los hospitales, es muy importante gestionar la forma en que los recursos humanos de los hospitales prestaron y mejoraron los servicios (Navarro, 2000).

## **DESARROLLO**

La relación humana argumenta que los trabajadores satisfechos son trabajadores más productivos y, finalmente, tener mayor rendimiento en el trabajo. (Mamelund, 2018) Cómo los empleados se sienten

acerca de su trabajo dicta en gran medida si van a ejercer sus esfuerzos de todo corazón hacia el trabajo que realizan. En esencia, la productividad y el rendimiento de la organización, tales como el cuidado de alta calidad, se logra a través de la satisfacción de los empleados y la satisfacción de las necesidades emocionales y psicológicas de los trabajadores (Farah, 2011).

Los empleados que están más satisfechos con sus puestos de trabajo no sólo ejercer un mayor esfuerzo, pero también son más comprometida con el trabajo que hacen, han mejorado el trabajo en equipo con sus colegas, y son menos propensos a abandonar sus puestos de trabajo, todos los cuales influyen en la calidad de la atención prestada a usuarios (Barak, 2018)

La problemática presentada, es el poco seguimiento y evaluación de los procesos para determinar la satisfacción laboral de los trabajadores a través del servicio brindado hacia a los usuarios externos y el compromiso institucional en la adecuación de espacios y herramientas para desarrollar las actividades que demanda el usuario.

Se han realizado investigaciones sobre los factores que afectan la calidad de los servicios hospitalarios (Julien Clemente, 2017). Según la información en la que se basa (Agranoff, 2018), se manifiesta que la calidad del servicio está influenciada por *“el liderazgo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional”* (Pública, 2015). La estrategia y la estructura organizacional, la cultura organizacional, el proceso de control organizacional, la aplicación de tecnología de la información y eficacia administrativa del conglomerado que define la gestión hospitalaria, estos afectan la calidad del servicio (Manuel Fernández Ríos J. C., 2001), por lo tanto es necesario una estructura consolidada para lograr alcanzar los objetivos y cubrir las expectativas que el Estado oferta ante los ciudadanos, esto se desarrolla cuando a dichas instituciones los lideran profesionales responsables y comprometidos en desempeñar un papel adecuado para asegurar que todos estos factores estén apoyando el logro de servicios de buena calidad (Schachter, 2015).

Por lo tanto, en los sistemas de gestión de calidad del hospital, el liderazgo sirve como conductor. El líder se convierte en un modelo a seguir que muestra cómo los empleados pueden comportarse adecuadamente en el trabajo (Kellog, 2018). Los líderes desempeñan un papel en la definición del estándar a seguir por los empleados como subordinados (Navarro, 2000), además, para lograr una calidad de servicio satisfactoria, deben estar disponibles estándares formales escritos (Mayer, 2018). Con la disponibilidad de estándares escritos, los líderes necesitan socializar y controlar la implementación de los estándares, para que se pueda lograr la calidad esperada de los servicios.

El desarrollo organizacional está constituido por métodos que distribuyen, el poder y la autoridad. Una organización existe porque sus integrantes dan mejor rendimiento cumpliendo con las tareas asignadas previamente encomendadas

En la actualidad las organizaciones buscan obtener una estructura organizacional sólida, pero se olvidan del factor humano en cuanto a la calidad del servicio público que ofrecen y se presenta con más frecuencia en los hospitales públicos. Moldear una modificación organizacional, conlleva el involucramiento de toda la organización, considerando el reconocimiento del problema, la identificación de los respectivos orígenes, la valoración del cambio y la búsqueda de estrategias.

### **La cultura organizacional en las instituciones públicas**

La cultura organizacional según Cole, citado en Alles (2008), en su obra sobre comportamiento organizacional es definida como:

“Una colección de valores esenciales compartidos, los cuales proveen mensajes explícitos e implícitos de los comportamientos preferidos en la institución. Pero este dista de ser el único concepto aceptado hoy día por los investigadores académicos globales, es por ello que en esta parte del marco teórico conceptual de la investigación se citan algunos teóricos de relevada importancia en el acontecer actual”

En relación a lo antes mencionado (Gonzalez & Parra, 2008) manifiesta, que las organizaciones tienen un objetivo, los mismos que transitan por diferentes ciclos vida en busca de resolver inconvenientes de desarrollo. Posee una personalidad, requerimiento, carácter además de catalogar micro sociedades que se sostienen en sus propias normas e historia.

Indudablemente la gestión ha incorporado a la cultura empresarial y directamente en cualquier caso sobre los procesos estratégicos, incorporaran como prioridad fundamentos culturales en lo relacionado a la fiabilidad. Se consideran intereses por medio de proyectos.

Según Rodríguez (2011) la cultura organizacional posee varias características que son consideradas a continuación:

<b>No.</b>	<b>Características</b>
1	Identidad de sus miembros
2	Énfasis en el grupo
3	Enfoque hacia las personas
4	La integración de unidades
5	Orientación a los resultados
6	El control
7	Los criterios para recompensar



**Elaborado por:** Autor

En lo manifestado anteriormente también coincide Robbins y Judge (2009). Cada característica antes expuesta, posee una definición e interacción entre ellas, es así que deben tomar medidas específicas o vinculantes a cada una de ellas.

Se indica que el entorno organizacional está conformado por el ambiente desarrollado en la institución que inicia desde las interacciones de los colaboradores y miembros que integran la organización, estas son percepciones que están relacionadas con actitudes, creencias, valores y motivaciones que poseen, así como la interacción entre las relaciones profesionales y personales.

**Capacitación del personal**

Generar acciones que aporten en la obtención de logros para la organización, se encuentra la capacitación del personal, lo que permite desarrollar competencias profesionales en los colaboradores, en el caso de las entidades públicas el éxito estatal es que a través de sus dependencias se pueda servir con efectividad a la comunidad. Para (Olmedo, 2013) existe muchas debilidades en los servidores públicos obtenidas mediante técnicas que determina la existencia en la disminución del nivel de desempeño laboral, en función de la deficiente capacitación de los funcionarios.

Es importante que la capacitación sea de forma continua, planificada y bien dirigida con la finalidad de obtener resultados positivos, además de generar impacto relevante en la organización, para ello (Lago, 2013) indica que “la planificación estratégica es el proceso que permite evaluar la situación presente de la empresa con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento hacia el futuro”.

**Compromiso organizacional**

Para (Yachas, 2017) *“el compromiso organizacional consiste, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen”*, lo que hace referencia en que el colaborador se empodera no únicamente de su labor sino tiene un sentimiento de pertenencia por la institución, aquella es una actitud muy importante en el momento de trabajar en equipo o de forma sistemática para alcanzar objetivos previstos.

En sentido de compromiso organizacional es indispensable considerar los valores individuales de los colaboradores y sobre todo poder identificarlos previamente, es así que en el trabajo investigativo de (Omar & Urteaga, 2008) evidenciaron que los grupos que generan más compromiso afectivo, forman parte los colaboradores de género femenino con más antigüedad y estos exhiben más niveles de compromisos afectivos y normativos, por lo tanto se puede corroborar que el éxito de una organización depende de la actitud y forma de interacción de sus colaboradores, de acuerdo a lo expuesto por (Oyserman, Kimmelmeier, & Coon, 2008) “la cultura de una sociedad puede entenderse como un

conjunto de valores ubicados a lo largo de ciertas dimensiones, algunas de las cuales parecen ser universales”.

Para las organizaciones deben concentrarse en que prevalezcan excelente clima organizacional, y así poder motivar esa conexión entre el trabajador y el éxito de la organización, porque las instituciones tiene cultura propia, marcada desde su razón de ser en la sociedad hasta el desempeño que poseen en la cadena de desarrollo social para un estado, considerando que el compromiso organizacional es el principal factor actitudinal que refleja la unión afectiva entre el empleado y la organización.

### **Calidad de servicio**

Para (Civera, 2008) define a la calidad, sea esta en productos tangible o en servicios, es lo que los clientes perciben o juzgan en función de las expectativas que inicialmente hayan tenido. En relación a lo antes manifestado considerando que el servicio entregado debe contrastarse con la expectativa del usuario, es indispensable que la calidad equivalga a “cero deficiencias”, es hacerlo correctamente en la primera ocasión, claro está que aquello no sucede muy a menudo, y que según (Deming, 1989) “los errores son parte del camino al éxito”.

En el campo de emisión de servicios dentro para una institución pública, se define a la calidad de servicio en la atención que se brinda al usuario, en muchas circunstancias este depende de la capacidad de sus colaboradores y los recursos con los cuenta, además de los valores que regulan el accionar de las personas, así lo manifiesta (Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima - Perú, 2018). Por otro lado la Organización Mundial de la Salud asegura que la atención de calidad es la que logra detectar las obligaciones de salud en los espacios preventivo y promocional tanto en el mantenimiento y tratamiento, ya sea por el individuo o una población, haciendo utilización de los recursos de manera óptima. En función de lo antes expuesto la calidad de servicio se manifiesta en la práctica adecuada de la profesión y obtener el resultado de satisfacción en el usuario.

Es así, como en muchas ocasiones la calidad de servicio en el campo de la salud según (Messarinam, 2016) “La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal” pero en realidad dentro de este proceso de atención intervienen otros elementos y profesionales en otras áreas, por tal motivo no todo se relaciona al término “medico”. A pesar de que (Betancourt & Mayo, 2010) en su publicación determinan “que la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente”.

La interacción entre el personal de salud y los usuarios que se benefician de los servicios de salud, es muy criticada últimamente, sobre todo en el sistema público, de esta forma coincide (Guevara &

Campos, 2013) los mismos que concuerdan en que el usuario llega con una percepción sesgada de un servicio deficiente por parte de las instituciones estatales, y más aún en el sistema de salud pública, sin embargo un aporte de (Siaden, 2016) sostiene que la primera imagen es la que cuenta, y completa en que la persona más importante en esta cadena de la atención, se encuentra en la persona que entrega orientación sobre los servicios del hospital disponibles para el usuario, allí existe la posibilidad de cambiar la predisposición con la cual llega el usuario.

Normalmente los servicios médicos se clasifican en términos aceptables, la razón se debe a que el colaborador aplica sus competencias profesionales en la resolución de alguna afectación en el estado de salud del usuario, por lo que en la investigación de (Ruiz, 2017) expone que *“los resultados resaltaron en que existe una alta satisfacción de los pacientes, ya que la comunicación entre los enfermeros y pacientes es la adecuada”*.

## **METODOLOGIA**

La presente investigación es de tipo cuantitativa con diseño descriptivo. El enfoque cuantitativo establece que los valores que se obtengan producto de un barrido del cuestionario revelarán información relevante para el análisis y posterior toma de decisión. La descripción es imprescindible para definir el comportamiento de las variables a estudiar, también para medir la relación que existen entre la calidad de servicio y el desarrollo institucional que esta ejerce.

La investigación tiene un alcance exploratorio y explicativo para la correcta interpretación de los datos analizados, según (Hernandez, 2010) es la base que antecede al resto de tipos y diseños de investigación, además se engloba de tipo transversal porque los datos son recopilados y análisis en un momento establecido.

Al establecer el método, se indica los mecanismos de cómo hacer para obtener o lograr algo, y como tal se seleccionó la mejor alternativa para alcanzar el objetivo predeterminado. Para lo cual se pone de manifiesto el método inductivo – deductivo, por cuanto se analiza el usuario interno y las perspectivas que tiene los mismos colaboradores en relación a sus actividades y la respuesta que tiene desde la Organización en cada una de las actividades y responsabilidades que tienen.

El compromiso de los colaboradores de cualquier nivel y la satisfacción en el servicio que genera la atención al usuario englobando todos los componentes y actores del proceso dependiente para el desarrollo institucional.

## **Población y Muestra**

El análisis de datos es en función de los resultados producto del procesamiento de la información, se considerarán criterios cualitativos en la interpretación de los resultados. Es importante manifestar que

en las lecturas recopiladas, los autores vinculan una estrecha relación entre el desarrollo organizacional y la gestión de la atención al usuario que desencadena en la calidad del servicio.

Para la ejecución del instrumento de recopilación de información en el objeto de estudio, se ha definido la población, la misma que se compone de la siguiente manera:

Cuadro 1. Población

No.	Elementos	Cantidad
1	Personal Administrativo y de servicio	119
2	Personal de medicina	627
	Total	746

Elaborado por: Autor

### Cálculo de la muestra

Puesto que muchas veces no suele ser conveniente por las dificultades de la aplicación, tratar de obtener información de todos los elementos de la población, entonces es necesario tomar una porción (muestra) con el objetivo de hacer inferencias de características o propiedades que representen a todo el universo o población.

En función de la representatividad de la muestra sobre la población, se estima aplicar el instrumento en función de la fórmula finita para determinar la muestra de la población, estos serán seleccionados de forma probabilística, es decir que se seleccionaran elementos en función de la disponibilidad y al azar, únicamente utilizando la condición de la proporción de elementos y segmentos de como se conforma la población.

La muestra que representará a la comunidad universitaria se expone a continuación:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Se considera en total 746 colaboradores, y se compone en 119 en personal administrativo y de servicio, así como 627 en personal de medicina.

$$n = \frac{746(0.5)(0.5)}{\frac{(5520-1)0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = 254$$

Cuadro 2. Población y muestra de la investigación

<b>Unidades de análisis</b>	<b>Total de población</b>	<b>%</b>	<b>Muestra</b>
<b>Personal Administrativo y de servicio</b>	119	15,95	40
<b>Personal de medicina</b>	627	84,05	214
<b>Total</b>	746	100	254

**Fuente:** Información obtenida del proceso de muestreo

Esto equivale que el instrumento será válido para 40 colaboradores del personal administrativo y de servicio, y 214 que se desempeñan en el segmento de medicina, condicionando que la representatividad de la muestra en la población sea proporcional.

El objeto de estudio responde en poder explicar el comportamiento que se genera en el personal tanto medido como administrativo en relación a directrices de las autoridades y la interacción entre el personal con los recursos provistos por la institución. Para efecto del proyecto ambas variables han sido operacionalizadas, la Gestión organización como la Calidad de servicio.

Cabe mencionar que el instrumento se compone por 35 ítems utilizando la escala tipo Likert de 5 niveles, añadiendo fuentes de recopilación de datos demográficos para el estructurar de mejor manera el análisis.

El cuestionario se estructura en las siguientes dimensiones:

Gestión Organizacional: Desarrollo profesional, Diseño organizacional, Cultura organizacional; Calidad del servicio: Pertinencia del servicio y Satisfacción del servicio.

### **Confiabilidad del cuestionario**

Para tal efecto se demuestra por medio del Alfa de Cronbach, el mismo que define los siguientes resultados:

<b>Cuadro3. Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,872</i>	<i>,894</i>	<i>35</i>

Al establecer un resultado de 0,872 se determina que es viable generar un análisis factorial a los datos, pero sobre todo nos indica que el instrumento maneja una confianza aceptable para su ejecución, además de argumentar la aplicación del instrumento según el estudio realizado por (Ramirez, 2016).

Así también se desecha la posibilidad de alterar el instrumento, puesto que según los datos estadísticos del Cuadro 6. no existe mayor mejora en el factor que determine la fiabilidad.

**Cuador 6. Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimid o	Correla ción total de elemen tos corregi da	Correla ción múltipl e al cuadra do	Alfa de Cronba ch si el elemen to se ha suprimi do
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	145,01	142,320	,563	.	,865
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	145,02	144,600	,487	.	,866
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	145,05	143,843	,498	.	,866
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud	144,95	140,681	,663	.	,862
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	145,17	143,654	,470	.	,866
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	145,06	142,353	,602	.	,864
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	144,98	140,751	,745	.	,862
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	145,16	140,971	,662	.	,863
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	145,99	148,039	,127	.	,878
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente	145,31	142,095	,472	.	,866
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	145,04	144,824	,503	.	,866
Las decisiones se toman en el nivel que le corresponden	144,87	142,738	,689	.	,863
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	145,10	142,875	,646	.	,864
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	145,04	140,963	,612	.	,863

Mi salario y beneficios corresponden al trabajo que realizo.	145,03	141,062	,586	.	,864
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas	145,05	141,527	,583	.	,864
Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	144,88	145,697	,536	.	,866
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	144,94	145,791	,542	.	,866
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi	144,89	144,657	,611	.	,865
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi Organización	144,73	146,349	,577	.	,866
Existe sana competencia entre mis compañeros	144,98	142,996	,604	.	,864
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	145,33	146,450	,334	.	,869
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	145,17	145,203	,371	.	,869
La atención oportuna general del hospital cumple con las expectativas	145,36	146,112	,246	.	,872
Los trabajos que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción	145,43	144,664	,299	.	,871
En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente satisfecho	145,51	146,551	,212	.	,874
Se esfuerzan y esmeran en atenderlo	145,31	144,332	,348	.	,869
La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso	145,24	144,950	,354	.	,869
Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente	146,05	152,409	-,013	.	,882
Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes	144,98	142,996	,604	.	,864
Hay supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna	144,91	152,315	,052	.	,874
Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio	144,85	153,688	-,033	.	,874
Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo	145,38	154,419	-,076	.	,878
Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna	145,24	153,391	-,027	.	,877
Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio	145,18	153,830	-,046	.	,876

## RESULTADOS

Para iniciar con el análisis de los datos generados, se expone en primera instancia los de carácter demográfico para comprender las características que tienen los elementos, producto de su contexto se podría inferir varias conclusiones.

**Cuadro 7. A que segmento de colaboradores pertenece**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medicina	215	84,6	84,6
	Administrativo o servicio	39	15,4	100,0
	Total	254	100,0	

**Cuadro 8. Tiempo de servicio en el Hospital**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	menos de 1 año	40	15,7	15,7
	entre 1 y 3	46	18,1	33,9
	entre 3 y 5	74	29,1	63,0
	más de 5 años	94	37,0	100,0
	Total	254	100,0	

**Cuadro 9. En que rango de edad se encuentra**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 23 años	32	12,6	12,6
	24 a 29 años	32	12,6	25,2
	30 a 37 años	62	24,4	49,6
	38 a 45 años	80	31,5	81,1
	mas de 45 años	48	18,9	100,0
	Total	254	100,0	

**Cuadro 10. Lugar donde reside**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Dentro de la localidad del hospital	130	51,2	51,2



	En los alrededores de la ciudad	82	32,3	83,5
	En otra ciudad	42	16,5	100,0
	Total	254	100,0	

Se puede observar que existe una cantidad de colaboradores que residen dentro de la ciudad quienes predominan con el 51%, mientras que otro de los valores que repunta es que aproximadamente el 85 % de los trabajadores se encuentran en el área de la medicina, claro esta es la razón de ser de la institución, sin embargo, la juventud en sus trabajadores predomina lo que se vincula al tiempo de servicio en el Hospital, el mismo que bordea el 38% en quienes poseen mas de 5 años prestando sus servicios.

<b>Cuadro 11. Correlaciones de las variables</b>			
		Gestión	Servicio
Gestión	Correlación de Pearson	1	,272**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	254	254
Servicio	Correlación de Pearson	,272**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	254	254

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados del cuadro 11. Se interpreta que la relación entre las dos variables estudiadas tiene una relación positiva en termino moderados, lo que manifiesta que existen varios factores que observar para posibles modificaciones en pos de mejorar los procesos.

<b>Cuadro 12. Correlaciones de dimensiones</b>						
		DesProfUNO	DisnOrga UNO	CultOrgaU NO	PertServD OS	SatsServD OS
DesProfUNO	Correlación de Pearson	1	,812**	,520**	,116	,148*
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,065	,018
	N	254	254	254	254	254
DisnOrgaUNO	Correlación de Pearson	,812**	1	,602**	,096	,175**

	Sig. (bilateral)	,000		,000	,126	,005
	N	254	254	254	254	254
CultOrgaUNO	Correlación de Pearson	,520**	,602**	1	,565**	,217**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	254	254	254	254	254
PertServDOS	Correlación de Pearson	,116	,096	,565**	1	,021
	Sig. (bilateral)	,065	,126	,000		,745
	N	254	254	254	254	254
SatsServDOS	Correlación de Pearson	,148*	,175**	,217**	,021	1
	Sig. (bilateral)	,018	,005	,000	,745	
	N	254	254	254	254	254

Es posible deducir que existen relación entre las dimensiones de la variable Gestión de la Organización, sin embargo, podemos observar la existencia de una relación muy fuerte entre la Dimensión Diseño Organizacional y el Desarrollo Profesional, lo que evidencia poder tomar posibles acciones en su desarrollo, fortaleciendo de la misma manera las otras condicionantes.

En el caso de las dimensiones pertenecientes a la Calidad de servicio, se evidencia que se relaciones de forma perfecta, para tal efecto es necesario mantener las internaciones entre los colaboradores para brindar un servicio de calidad.

<b>Cuadro 13. Pruebas de la percepción según el tipo de colaborador en función de la gestión organizacional</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	59,876 <sup>a</sup>	41	,029
Razón de verosimilitud	60,717	41	,024
Asociación lineal por lineal	,006	1	,939
N de casos válidos	254		

El análisis de la verificación sobre si existen diferencias en las percepciones que posee el personal médico frente al administrativo en relación a la Gestión Organizacional de la Institución, se demuestra

que existe diferencia, por tal motivo se deduce que cada segmento o tipo de colaborador considera la gestión organizacional de forma distinta.

<b>Cuadro 14. Pruebas de la percepción según el tipo de colaborador en función de la Calidad de servicio brindada</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,413 <sup>a</sup>	21	,686
Razón de verosimilitud	19,366	21	,562
Asociación lineal por lineal	,647	1	,421
N de casos válidos	254		

El cuadro 14 demuestra que, al considerar una autoevaluación por parte de ambos segmentos, no existe diferencia de criterios, manejan una tendencia de similar en sus opiniones en relación a la calidad de servicio brindado hacia los usuarios, a pesar de las condiciones y recursos que el servidor publica pueda tener en un momento determinado. Todos se encuentra de acuerdo con que el servicio el brindado es aproximado a lo que la institución oferta según razón de existencia hacia la sociedad.

## **COUNCLUSIONES**

Se afirma que, en el Hospital Martin Icaza de Babahoyo, tienen percepciones diferentes entre administrativos y personal medico en lo que respecta a la gestión organizacional que establecen las autoridades.

Por tal motivo, concuerdan los resultados en la valoración de la poca relación existente entre la gestión organizacional y la calidad de servicio enfoca desde el punto de vista del propio servidor, por tal, los colaboradores le dan mayor relevancia a su actividad individual alineado a los parámetros básicos o directrices de las autoridades.

En cuanto a la relación existente entre el Diseño Organizacional y el Desarrollo Profesional es de mucho interés, puesto que son vinculantes en el desarrollo de actividades, lo cual califica la calidad del servicio generado desde la percepción de los colaboradores, en función de lo explicado anteriormente se puede deducir que el personal tanto medico como administrativo se encuentra con un nivel alto de satisfacción en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Es importante mencionar que existen una tendencia muy marcada con peso relevante en la confianza que tiene el servidor público del hospital, sin importar el área en la cual desempeña sus funciones, por

cuanto determina que a pesar de cualquier circunstancia en todo momento demuestra su profesionalismo y predisposición para servir.

## **BIBLIOGRAFIA**

Alberca, M. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Lima: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Avila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas: PUCE .

Betancourt, Y., & Mayo, J. (2010). La Evaluación de la Calidad. *Revista Contribuciones a la Economía*, 79-95.

*Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima - Peru*. (2018). Lima: Universidad Cayetano Heredia.

Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellon de la Plana: Universidad Jaume.

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.

Gonzalez, J., & Parra, C. (2008). Caracterización de la cultura organizacional Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento y Gestión*.

Guevara, F., & Campos, G. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del hospital II - 2 Tarapoto. Abril - julio del 2013*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.

Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Messarainam, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV - Scientia*, 119-123.

- Navarro, J. d. (2000). Formacion paralanueva gerencia publica. *Academia revista Latinoamericana de administracion*, 15.
- Ramirez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. YURIMAGUAS: Universidad Cesae Vallejo.
- Reyes, S. (2014). *Calidad de Servicio para aumentar la satisfaccion del cliente de la asociacion SHARE, sede HUEHUETENANGO*. Quetzaltenango: Universidda Rafael Landivar.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Siaden, Q. (2016). *Calidad de atencion en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. Lima: USMP.
- Yachas, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016* . Lima: Universidad Cesar Vallejo.

## ANEXO 1 .

### Operacionalización de las Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES		
<b>INDEPENDIENTE:</b> Gestión Organizacional	Desarrollo Institucional es considerado como el cambio planificado y sistemático voluntario por la organización en busca de mejores estructuras que permitan alcanzar el incremento de niveles en los bienes o servicios que se ofrecen.	Liderazgo	Interacción del líder - equipo		
			Numero de directivos que lideran		
		Clima organizacional	Calidad de recursos disponibles para las labores		
			Nivel de satisfacción del entorno laboral		
		Desarrollo Profesional	Nivel de compromiso del empleado		
			Antigüedad de los directivos departamentales		
			Cumplimiento de los ideales institucionales		
		<b>DEPENDIENTE:</b> Calidad de servicio	Se define bajo el supuesto de la implicación de todos los elementos que conforman la empresa, considerando que la calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización.	Atención al usuario	Satisfacción del usuario
					Percepción del usuario hacia la institución
Capacitación del personal	Tipos de capacitación				
	Plan de capacitación				
Resultados	Obtención de objetivos anuales				
	Satisfacción en impacto social				



## Anexo 2. Cuestionario

### VARIABLE: Gestión Organizacional

No.	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Desarrollo Profesional</b>					
1	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
2	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
4	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
5	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
7	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
8	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
9	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
	<b>Diseño organizacional</b>					
1	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente					
2	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
3	Las decisiones se toman en el nivel que le corresponden					
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
5	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
6	Mi salario y beneficios corresponden al trabajo que realizo.					
7	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					
8	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					



9	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
	<b>Cultura organizacional</b>					
1	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi Organización.					
2	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi					
3	Existe sana competencia entre mis compañeros					
4	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
5	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					

**VARIABLE: Calidad de servicio**

No.	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Pertinencia en el servicio</b>					
1	La atención oportuna general del hospital cumple con las expectativas					
2	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado					
3	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente satisfecho					
4	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo					
5	Los trabajos que lleva a cabo están acordes con su grado de instrucción					
6	La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso					
7	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente					
	<b>Satisfacción en el servicio</b>					
1	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes					
2	Hay supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna					

3	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio					
4	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo					
5	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna					
6	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio					

### ANEXO 3. TABULACION DE DATOS

#### Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	10	3,9	3,9	4,3
Indeciso	12	4,7	4,7	9,1
De acuerdo	93	36,6	36,6	45,7
Totalmente de acuerdo	138	54,3	54,3	100,0
Total	254	100,0	100,0	

#### Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	1,6	1,6	1,6
En desacuerdo	2	,8	,8	2,4
Indeciso	5	2,0	2,0	4,3
De acuerdo	122	48,0	48,0	52,4
Totalmente de acuerdo	121	47,6	47,6	100,0
Total	254	100,0	100,0	

#### Las tareas que desempeño corresponden a mi función

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	9	3,5	3,5	3,9
	Indeciso	11	4,3	4,3	8,3
	De acuerdo	108	42,5	42,5	50,8
	Totalmente de acuerdo	125	49,2	49,2	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	12	4,7	4,7	5,1
	Indeciso	3	1,2	1,2	6,3
	De acuerdo	89	35,0	35,0	41,3
	Totalmente de acuerdo	149	58,7	58,7	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	9	3,5	3,5	5,1
	Indeciso	10	3,9	3,9	9,1

De acuerdo	129	50,8	50,8	59,8
Totalmente de acuerdo	102	40,2	40,2	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	7	2,8	2,8	3,1
Indeciso	13	5,1	5,1	8,3
De acuerdo	111	43,7	43,7	52,0
Totalmente de acuerdo	122	48,0	48,0	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	8	3,1	3,1	3,1
Indeciso	6	2,4	2,4	5,5
De acuerdo	108	42,5	42,5	48,0
Totalmente de acuerdo	132	52,0	52,0	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	11	4,3	4,3	4,7
	Indeciso	10	3,9	3,9	8,7
	De acuerdo	131	51,6	51,6	60,2
	Totalmente de acuerdo	101	39,8	39,8	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	11,8	11,8	11,8
	En desacuerdo	31	12,2	12,2	24,0
	Indeciso	44	17,3	17,3	41,3
	De acuerdo	99	39,0	39,0	80,3
	Totalmente de acuerdo	50	19,7	19,7	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	18	7,1	7,1	8,7

Indeciso	21	8,3	8,3	16,9
De acuerdo	114	44,9	44,9	61,8
Totalmente de acuerdo	97	38,2	38,2	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	6	2,4	2,4	2,4
Indeciso	11	4,3	4,3	6,7
De acuerdo	119	46,9	46,9	53,5
Totalmente de acuerdo	118	46,5	46,5	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Las decisiones se toman en el nivel que le corresponden**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	6	2,4	2,4	2,4
Indeciso	1	,4	,4	2,8
De acuerdo	95	37,4	37,4	40,2
Totalmente de acuerdo	152	59,8	59,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	2,8	2,8	2,8
	Indeciso	7	2,8	2,8	5,5
	De acuerdo	139	54,7	54,7	60,2
	Totalmente de acuerdo	101	39,8	39,8	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	4	1,6	1,6	3,9
	Indeciso	7	2,8	2,8	6,7
	De acuerdo	108	42,5	42,5	49,2
	Totalmente de acuerdo	129	50,8	50,8	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Mi salario y beneficios corresponden al trabajo que realizo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,2	1,2	1,2
	En desacuerdo	13	5,1	5,1	6,3
	Indeciso	3	1,2	1,2	7,5
	De acuerdo	98	38,6	38,6	46,1



Totalmente de acuerdo	137	53,9	53,9	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	1,2	1,2	1,2
En desacuerdo	10	3,9	3,9	5,1
Indeciso	7	2,8	2,8	7,9
De acuerdo	105	41,3	41,3	49,2
Totalmente de acuerdo	129	50,8	50,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	,4	,4	,4
Indeciso	8	3,1	3,1	3,5
De acuerdo	98	38,6	38,6	42,1
Totalmente de acuerdo	147	57,9	57,9	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	,8	,8	,8
	Indeciso	3	1,2	1,2	2,0
	De acuerdo	122	48,0	48,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	127	50,0	50,0	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	,8	,8	,8
	Indeciso	5	2,0	2,0	2,8
	De acuerdo	105	41,3	41,3	44,1
	Totalmente de acuerdo	142	55,9	55,9	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi Organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	Indeciso	1	,4	,4	,8
	De acuerdo	74	29,1	29,1	29,9
	Totalmente de acuerdo	178	70,1	70,1	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Existe sana competencia entre mis compañeros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	3,1	3,1	3,1
	Indeciso	6	2,4	2,4	5,5
	De acuerdo	108	42,5	42,5	48,0
	Totalmente de acuerdo	132	52,0	52,0	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	5,5	5,5	5,5
	Indeciso	28	11,0	11,0	16,5
	De acuerdo	133	52,4	52,4	68,9
	Totalmente de acuerdo	79	31,1	31,1	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	5,5	5,5	5,5
	Indeciso	26	10,2	10,2	15,7

De acuerdo	98	38,6	38,6	54,3
Totalmente de acuerdo	116	45,7	45,7	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**La atención oportuna general del hospital cumple con las expectativas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	19	7,5	7,5	10,6
Indeciso	30	11,8	11,8	22,4
De acuerdo	90	35,4	35,4	57,9
Totalmente de acuerdo	107	42,1	42,1	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Los trabajos que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	11	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	16	6,3	6,3	10,6
Indeciso	33	13,0	13,0	23,6
De acuerdo	98	38,6	38,6	62,2
Totalmente de acuerdo	96	37,8	37,8	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente satisfecho**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	5,1	5,1	5,1
	En desacuerdo	20	7,9	7,9	13,0
	Indeciso	33	13,0	13,0	26,0
	De acuerdo	100	39,4	39,4	65,4
	Totalmente de acuerdo	88	34,6	34,6	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Se esfuerzan y esmeran en atenderlo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	15	5,9	5,9	8,3
	Indeciso	29	11,4	11,4	19,7
	De acuerdo	99	39,0	39,0	58,7
	Totalmente de acuerdo	105	41,3	41,3	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,8	,8	,8
	En desacuerdo	15	5,9	5,9	6,7

Indeciso	29	11,4	11,4	18,1
De acuerdo	98	38,6	38,6	56,7
Totalmente de acuerdo	110	43,3	43,3	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	32	12,6	12,6	12,6
En desacuerdo	26	10,2	10,2	22,8
Indeciso	53	20,9	20,9	43,7
De acuerdo	102	40,2	40,2	83,9
Totalmente de acuerdo	41	16,1	16,1	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	8	3,1	3,1	3,1
Indeciso	6	2,4	2,4	5,5
De acuerdo	108	42,5	42,5	48,0
Totalmente de acuerdo	132	52,0	52,0	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Hay supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	1,6	1,6	1,6
Indeciso	7	2,8	2,8	4,3
De acuerdo	98	38,6	38,6	42,9
Totalmente de acuerdo	145	57,1	57,1	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	109	42,9	42,9	42,9
Totalmente de acuerdo	145	57,1	57,1	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	14	5,5	5,5	5,5
Indeciso	50	19,7	19,7	25,2
De acuerdo	103	40,6	40,6	65,7
Totalmente de acuerdo	87	34,3	34,3	100,0
Total	254	100,0	100,0	

**Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	12	4,7	4,7	5,1
	Indeciso	30	11,8	11,8	16,9
	De acuerdo	108	42,5	42,5	59,4
	Totalmente de acuerdo	103	40,6	40,6	100,0
	Total	254	100,0	100,0	

**Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2,4	2,4	2,4
	Indeciso	28	11,0	11,0	13,4
	De acuerdo	119	46,9	46,9	60,2
	Totalmente de acuerdo	101	39,8	39,8	100,0
	Total	254	100,0	100,0	



## Artículo Carla Baño

### INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE  
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	1%
5	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
6	bioinfo.cesga.es Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 28 words

Excluir bibliografía

Activo