

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL HOSPITAL DIOSPI SUYANA DE CURAHUASI, ABANCAY 2017”**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**  
**RUTH NERY ACHAHUI CCASANI**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ABANCAY – PERÚ**

**2018**



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL HOSPITAL DIOSPI SUYANA DE CURAHUASI, ABANCAY 2017”**

Presentado por **BACH. RUTH NERY, ACHAHUI CCASANI**, para optar el título de:

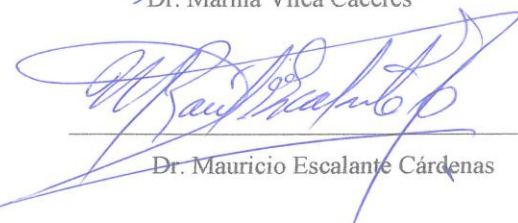
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Sustentado y aprobado el día 18 de Enero del 2018 ante el jurado:

**Presidente:**

  
Dr. Marina Vilca Cáceres

**Primer Miembro:**

  
Dr. Mauricio Escalante Cárdenas

**Segundo Miembro:**

  
Mg. Gregorio Gauna Chino

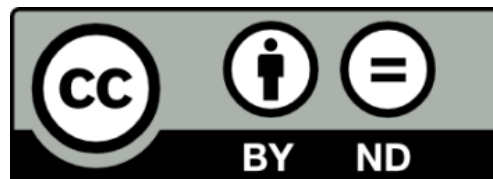
**Asesor:**

  
Mg. José Yudberto Vilca Ccolque



**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DEL  
SERVICIO DEL HOSPITAL DIOSPI SUYANA DE CURAHUASI,  
ABANCAY 2017”**

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



Reconocimiento- sin obra derivada, se permite el uso comercial de la obra.

Pero no la generación de obras derivadas.

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE  
CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL DIOSPI  
SUYANA DE CURAHUASI, ABANCAY 2017**

## **Dedicatoria**

A Dios, creador, Jesucristo salvador y su Espíritu Santo con nosotros, porque el tiempo, el esfuerzo y la dedicación fueron posibles para hacer conocer mi fe en acción, acompañado de profesionalismo y servicio. Autor de la frase, “el quien quiere ser el primero, sea el servidor de todos”.

A la Asociación de Grupos Universitarios del Perú-CBU, porque ahí aprendí que mi carrera es un instrumento para dar testimonio de mi fe. Y siempre tengo presente “Esperad grandes cosas de Dios, emprended grandes cosas para Él”.

A mis padres, quienes me enseñaron que el servicio es ante todo es un don de Dios y formaron mi carácter y conducta dirigida a ello.

A mi familia, por su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

Este trabajo de investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de instituciones, como el Hospital Diospi Suyana, por ello, va mi agradecimiento especial. También agradezco a Klaus y a Martina John por el apoyo y confianza puesta en mi persona, pues son personas sencillas dignas de imitar y seguir, por demostrarnos a todos los peruanos, que se puede construir un sueño, un hospital moderno y de calidad para los más pobres, solamente con donaciones. Porque Klaus y Martina tienen un gran corazón de servicio para con la gente que no ha sido de su entorno, y se centraron en la necesidad de dignificar al pobre y olvidado y en un lugar alejado de las ciudades, Curahuasi.

También, quisiera agradecer a la Universidad Nacional Micaela Bastidas, por formar estudiantes con visión de servicio y profesionalismo.

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**

**RECTOR**

Dr. LEONARDO ADOLFO PRADO CÁRDENAS

**VICERECTOR ACADÉMICO**

Dr. ROLANDO RAMOS OBREGÓN

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Dra. IRIS EUFEMIA PAREDES GONZALES

**SECRETARIO GENERAL**

Abog. JUAN JOSÉ AVALOS OVALLE

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**DECANO**

**MG. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO**

**DIRECTOR**

**DR. VICTOR CARMELINO VARGAS GODOY**

**DIRECTORA DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO**

**MG. SILVIA SOLEDAD LÓPEZ IBÁÑEZ**

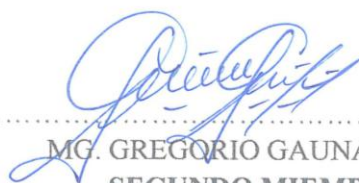
**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO  
DEL HOSPITAL DIOSPI SUYANA DE CURAHUASI, ABANCAY 2017”  
MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR**



DR. MARINA VILCA CACERES  
**PRESIDENTE DE JURADO**



DR. MAURICIO RAÚL ESCALANTE CÁRDENAS  
**PRIMER MIEMBRO**



MG. GREGORIO GAUNA CHINO  
**SEGUNDO MIEMBRO**

.....  
**MIEMBRO ACCESITARIO**

## Tabla de Contenido

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Resumen.....                                 | 1  |
| Abstract.....                                | 2  |
| Introducción .....                           | 3  |
| Capítulo I. Planteamiento del Problema ..... | 4  |
| 1.1 Descripción del problema.....            | 4  |
| 1.2 Enunciado.....                           | 4  |
| 1.2.1 General.....                           | 4  |
| 1.2.2 Específicos .....                      | 5  |
| 1.3 Objetivos .....                          | 5  |
| 1.3.1 General.....                           | 5  |
| 1.3.2 Específicos .....                      | 5  |
| 1.4 Justificación.....                       | 5  |
| 1.5 Delimitación .....                       | 6  |
| Capítulo II. Marco teórico .....             | 7  |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación.....   | 7  |
| 2.2. Marco Referencial.....                  | 8  |
| 2.2.1. Cultura Organizacional .....          | 8  |
| 2.2.2. Gestión de Calidad.....               | 21 |
| 2.3. Definición de Términos.....             | 25 |
| Capítulo III. Diseño Metodológico .....      | 27 |
| 3.1. Definición de Variables.....            | 27 |
| 3.2. Operacionalización de la Variable ..... | 27 |
| 3.3. Definición de Hipótesis.....            | 27 |
| 3.3.1. Hipótesis General.....                | 27 |
| 3.3.2. Hipótesis Específicas .....           | 28 |
| 3.4. Tipo y Diseño de la Investigación.....  | 28 |

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4.1. Tipo de Investigación.....                                                                                                          | 28 |
| 3.4.2. Diseño de Investigación.....                                                                                                        | 28 |
| 3.5. Población y Muestra.....                                                                                                              | 28 |
| 3.5.1. Población.....                                                                                                                      | 28 |
| 3.5.2. Muestra .....                                                                                                                       | 29 |
| 3.5.3. Tamaño de la Muestra.....                                                                                                           | 30 |
| 3.6. Procedimiento de la investigación.....                                                                                                | 30 |
| 3.7. Materiales de investigación.....                                                                                                      | 30 |
| 3.7.1. Pruebas de entrada proceso y salida de la investigación .....                                                                       | 30 |
| 3.7.2. Instrumentos de Investigación. ....                                                                                                 | 31 |
| Recolección de datos.....                                                                                                                  | 31 |
| Capitulo IV. Resultados.....                                                                                                               | 32 |
| 4.1. Descripción de resultados.....                                                                                                        | 32 |
| 4.1.1. Situación actual de la cultura Organizacional y Gestión de Calidad del Servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, 2017 ..... | 32 |
| 4.2. Contrastación de Hipotesis.....                                                                                                       | 58 |
| 4.2.1. Hipotesis general.....                                                                                                              | 59 |
| 4.2.2. Hipotesis Especificas .....                                                                                                         | 62 |
| 4.3. Discusión de resultados.....                                                                                                          | 70 |
| Capitulo V. Conclusiones y Recomendaciones .....                                                                                           | 72 |
| Conclusión.....                                                                                                                            | 72 |
| Recomendación.....                                                                                                                         | 74 |
| Bibliografía .....                                                                                                                         | 76 |

## Índice de Tablas

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla N° 1. <i>Operacionalización de las Variables</i> .....                              | 27 |
| Tabla N° 2 : <i>Dimensión de Cultura Social- Valores</i> .....                            | 32 |
| Tabla N° 3: <i>Dimensión de Cultura Social- Misión</i> .....                              | 35 |
| Tabla N° 4: <i>Dimensión de Clima Organizacional- Comunicación</i> .....                  | 38 |
| Tabla N° 5. <i>Dimensión de Clima Organizacional-Motivación</i> .....                     | 41 |
| Tabla N° 6. <i>Dimensión de Clima Organizacional- Liderazgo</i> .....                     | 43 |
| Tabla N° 7. <i>Dimensión de Clima Organizacional- Tecnología</i> .....                    | 45 |
| Tabla N° 8. <i>Dimensión De Calidad De Servicios- Dimensión</i> .....                     | 47 |
| Tabla N° 9. <i>Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión</i> .....                     | 49 |
| Tabla N° 10. <i>Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión</i> .....                    | 51 |
| Tabla N° 11. <i>Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión</i> .....                    | 53 |
| Tabla N° 12. <i>Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión</i> .....                    | 55 |
| Tabla N° 13. <i>Dimensión de Calidad de Servicios- Características</i> .....              | 57 |
| Tabla N° 14. <i>Cultura Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio</i> .....         | 59 |
| Tabla N° 15. <i>Chi cuadrado HG1 y Ho</i> .....                                           | 61 |
| Tabla N° 16. <i>Cultura Social- Gestión de Calidad del Servicio</i> .....                 | 62 |
| Tabla N° 17. <i>Chi cuadrado HE1y Ho</i> .....                                            | 64 |
| Tabla N° 18. <i>Clima Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio</i> .....           | 65 |
| Tabla N° 19. <i>Chi cuadrado HE2 y Ho</i> .....                                           | 67 |
| Tabla N° 20. <i>Nivel de Gestión de Calidad del Servicio-Cultura Organizacional</i> ..... | 68 |
| Tabla N° 21. <i>Chi cuadrado HE3 y Ho</i> .....                                           | 70 |

## Índice de Figuras

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Figura N° 1. Jerarquía de Necesidades .....</i>                                         | <i>17</i> |
| <i>Figura N° 2. Dimensión de Cultura Social- Valores.....</i>                              | <i>33</i> |
| <i>Figura N° 3. Dimensión De Cultura Social- Misión.....</i>                               | <i>36</i> |
| <i>Figura N° 4. Dimensión de Clima Organizacional- Comunicación.....</i>                   | <i>39</i> |
| <i>Figura N° 5. Dimensión de Clima Organizacional-Motivación.....</i>                      | <i>42</i> |
| <i>Figura N° 6. Dimensión de Clima Organizacional- Liderazgo.....</i>                      | <i>44</i> |
| <i>Figura N° 7. Dimensión De Clima Organizacional- Tecnología .....</i>                    | <i>45</i> |
| <i>Figura N° 8. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión I. Tangibilidad.....</i>      | <i>47</i> |
| <i>Figura N° 9. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión II. Fiabilidad.....</i>       | <i>49</i> |
| <i>Figura N° 10. Dimensión Calidad de Servicios- Dimensión III. Capacidad de Respuesta</i> | <i>51</i> |
| <i>Figura N° 11. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión IV. Seguridad .....</i>      | <i>53</i> |
| <i>Figura N° 12. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión V. Empatía .....</i>         | <i>55</i> |
| <i>Figura N° 13. Dimensión de Calidad de Servicios- Características.....</i>               | <i>57</i> |
| <i>Figura N° 14. Cultura Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio .....</i>         | <i>60</i> |
| <i>Figura N° 15. Cultura Social- Gestión de Calidad del Servicio.....</i>                  | <i>63</i> |
| <i>Figura N° 16. Clima Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio .....</i>           | <i>66</i> |
| <i>Figura N° 17. Nivel de Gestión de Calidad del Servicio-Cultura Organizacional .....</i> | <i>69</i> |

## **Índice de Anexos**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos de Investigación

Anexo 3. Formato de Validación de Instrumentos de Juicio de Expertos

Anexo 4. Fotografías del Hospital Diospi Suyana en Curahuasi

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la cultura organizacional y su influencia en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi. La metodología fue de tipo básico, nivel explicativo, deductivo, diseño transversal no experimental-correlacional / causal. Se aplicó una encuesta estructurada en afirmaciones de acuerdo a la escala de Likert, sobre cultura organizacional a 70 trabajadores del Hospital Diospi Suyana y sobre Gestión de calidad del servicio a 70 pacientes.

Del análisis, se concluyó que efectivamente la cultura organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad de servicio y las dimensiones de la cultura social y el clima laboral influyen favorablemente en la gestión de calidad del servicio, y que el alto nivel de gestión de calidad del servicio es logrado por influencia de la cultura organizacional del HDS.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Gestión de calidad del servicio.

### **Abstract**

The objective of this research work is to determine the organizational culture and its flow in the service quality management of the Hospital Diospi Suyana de Curahuasi. The methodology is basic, explanatory, deductive, non-experimental-correlational / causal cross-sectional design, In addition, a field study was carried out applying a survey of organizational culture and service quality management to 70 workers and 70 patients respectively, structured in affirmations according to the Likert scale.

From the analysis, it was concluded that the organizational culture has a favorable influence on the management of quality of services and the dimensions of the social culture and the work climate favorably influence the quality of service management, and that the high level of quality management of the service service is achieved by incidence of the organizational culture of the HDS

Key Words: Organizational culture, quality service management.

## Introducción

Cada vez más, debido a las exigencias de los consumidores y la globalización en los actuales escenarios económicos es muy relevante, la gestión de la calidad se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y servicios y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa.

“Toda organización posee una cultura que la distingue, identifica, y orienta su accionar y modos de hacer” (Soto, s.f.) Por ello, desarrollar una buena cultura organizacional contribuye a la adaptación externa a los cambios contextuales, integración interna, otorga a sus integrantes, un sentido de identidad y compromiso, actúa como mecanismo de control subconsciente, crea una imagen institucional distintiva y ventaja competitiva que influye en la calidad.

Por tal motivo, la presente investigación busca determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión de calidad del servicio, tomando como modelo la cultura del Hospital de la fe Diospi Suyana, cuyas atenciones están dirigidas a un sector social de escasos recursos económicos, muchos de ellos, pobladores quechuas con condiciones de extrema pobreza. Por ello, Diospi Suyana, como una ONG ha logrado posicionarse y aún más, como un hospital moderno de alta tecnología y con servicio de calidad. Al respecto, Drucker (2012) se preguntaba ¿qué pueden aprender las empresas de las ONGs?

A continuación se desarrollará el análisis explicativo de la cultura organizacional y la gestión de calidad del servicio.

## **Capítulo I. Planteamiento del Problema**

### **1.1 Descripción del problema**

La cultura organizacional es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos que constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. La cultura organizacional se desenvuelve en un entorno de cultura social y clima laboral, estos tienen la aptitud para construir, transformar y generar condiciones organizacionales y un impacto social.

Hoy se acepta que la supervivencia y la competitividad organizacional dependen en gran medida de la aptitud organizacional para adaptarse a un medio ambiente dinámico y variable; la organización es un sistema de aprendizaje social. Para que una empresa obtenga los resultados que sus directivos esperan y funcione adecuadamente, es necesario que los símbolos y valores de la misma vayan de acuerdo a la misión y la filosofía de la empresa, así como los estilos de dirección de la misma.

La Asociación Civil Religiosa Diospi Suyana que significa “confiemos en Dios”, es una ONG sin fines de lucro que muestra una cultura organizacional marcada en la ayuda y servicio al prójimo, con atención prioritaria a las personas más pobres de la sierra del Perú. Su entrega, pasión y compromiso con el trabajo es considerada como obra de fe en acción de ayuda, cuenta con una tecnología de punta, altos estándares de calidad, staff de profesionales tanto médico, asistencial y administrativo, procedente del Perú y de diferentes países de mundo. (Diospi Suyana, s.f). Cada miembro trae consigo un estilo de vida diferente, así como se comparte una cultura organizacional basada en valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta a través de los símbolos, tecnología, información, mitos, ritos, lenguaje, creencias, conducta, hábitos, comportamientos, cohesión grupal y motivación. Diospi Suyana, en los 12 años de vida se ha convertido en una organización referente de cultura organizacional y gestión de calidad de servicio, con alta ventaja competitiva y en un modelo de eficiente de dinamicidad operativa.

### **1.2 Enunciado**

#### **1.2.1 General**

¿De qué forma la cultura organizacional influye en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017?

### **1.2.2 Específicos**

- a. ¿Cómo la cultura social influye en la gestión de calidad del Servicios en el Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017?
- b. ¿Cómo el clima organizacional influye en la gestión de calidad de servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017?
- c. ¿Cuál es nivel de gestión de calidad del servicio lograda por influencia de la cultura organizacional del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 General**

Analizar la cultura organizacional y su influencia en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.

### **1.3.2 Específicos**

- a. Analizar la cultura social y su influencia en la calidad del Servicios del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.
- b. Evaluar el clima organizacional y su influencia en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.
- c. Medir el nivel de gestión de calidad del servicio logrado por influencia de la cultura organizacional en el Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.

## **1.4 Justificación**

Para que una organización cumpla su misión, deberá estudiar y comprender su propia cultura organizacional. Según un Artículo GestioPolis (2005) “Toda organización posee una cultura que la distingue, identifica, y orienta su accionar y modos de hacer”. Desarrollar una buena cultura organizacional contribuye a la adaptación externa a los cambios contextuales, integración interna, otorga a sus integrantes un sentido de identidad y compromiso, actúa como mecanismo de control subconsciente, sustituye normas o reglamentos escritos, se desarrolla y se identifica con los propósitos estratégicos de la organización y despliega conductas direccionadas a ser auto controladas, crea una imagen institucional distintiva y ventaja competitiva que influye en la calidad; calidad que se ha visto dañada en el sistema de salud, el donde destaca como principales deficiencias:

El trato inadecuado e incorrecto que se brinda al paciente, la deficiente información por parte de las áreas administrativas y médicas, la falta de equipo y espacios físicos inadecuados y, en general, la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud. (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015, pg.10)

El estudio de la cultura se torna importante porque permite dar sentido a las actividades de los miembros de una organización, muestra su dimensión simbólica, y ayuda a encontrar significado a las tareas, para desarrollar las metas que se persiguen y los objetivos comunes. Se trata de mostrar teorías y postulados que ayuden a mejorar las relaciones que se pueden desarrollar a partir de la cultura organizacional como eje importante en la calidad basada en el servicio.

Por ello, es importante esta investigación que toma como modelo la cultura organizacional del Hospital Diospi Suyana, y su incidencia en la gestión de calidad del servicios, con el propósito de promover el desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo, la competitividad y la calidad a través de una gestión de calidad de servicios basada en valores, cultura de servicio y compromiso con la misión de la organización.

### **1.5 Delimitación**

La delimitación del espacio físico geográfico se desarrolló en el Hospital Diospi Suyana del distrito de Curahuasi, provincia de Abancay, departamento de Apurímac. El estudio se dio a los pacientes y trabajadores de dicho nosocomio.

La delimitación en el tiempo es en el transcurso del año 2017, las encuestas se realizaron en el mes de noviembre.

La delimitación semántica es la variable independiente cultura organizacional y la variable dependiente es gestión de calidad.

## **Capítulo II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Para la realización de la investigación se utilizaron diferentes fuentes de consulta y guías, A nivel local no se encuentran antecedentes de estudio e investigación sobre cultura organizacional y gestión de calidad.

A nivel nacional los estudios de investigación sobre cultura organizacional son amplios, pero no precisan el tema de cultura y gestión de calidad. Sin embargo un estudio muy cercano es la tesis “Estudio exploratorio sobre los valores organizacionales de una organización no gubernamental de desarrollo internacional” de Jenny Luz Menacho Agama, para optar el grado de Magíster en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú cuyo objetivo contribuir al incremento del valor, la eficiencia y la productividad en la labor de los gerentes sociales a través de propuestas de desarrollo del potencial humano. Este estudio exploratorio de carácter cualitativo investigó las percepciones de los trabajadores sobre los valores que se manifiestan y evidencian en la organización y como éstos influyen en el desempeño laboral. Concluyó que los valores organizacionales, tal como se vivencian y cómo sienten los trabajadores de la ONG de estudio, son percibidos por los entrevistados como comportamientos y conductas negativas o nocivas para el desempeño, ya que el 80% se siente insatisfecho con el ambiente en que labora, lo cual influye necesariamente en la productividad, caracterizándose por un fuerte predominio de áreas y grupos cerrados que hace que se pierda la visión de conjunto como organización. Además la mayoría de trabajadores entrevistados considera que el medio ambiente laboral no posibilita una buena productividad generando desmotivación (Menacho, 2006).

A nivel internacional, es importante el trabajo de investigación “Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital Mario Muñoz Monroy” de Hernández et al (2008) cuyo objetivo fue determinar la influencia de la cultura organizacional sobre la calidad del servicio en el Hospital en mención. Su muestreo fue probabilístico estratificado por afijación proporcional. Concluyó que la cultura organizacional existente en la entidad permite enfrentar los retos del entorno y la consecución gradual de un servicio de calidad que satisface las necesidades del cliente con una atención priorizada, por parte de los directivos de la entidad y trabajadores, los aspectos de la cultura organizacional que inciden significativamente en la calidad del servicio prestado son: el estilo de dirección; la divulgación de los conocimientos aprendidos; la promoción de la solución de conflictos laborales; la capacidad de visión de

futuro; la colaboración entre las diferentes áreas; y el estímulo a asumir retos en el desempeño.

Por otro lado, el trabajo de investigación “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.” de Mayra Rivas y Ariett Samra, tesis para optar al título de Licenciado en Administración Industrial en la Universidad del Oriente (2006) cuyo objetivo fue analizar la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del centro en mención. La investigación de campo fue de nivel descriptivo y concluyó que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, y que ambas son variables que van de la mano para lograr que el personal forme parte fundamental de la organización.

## **2.2.Marco Referencial**

### **2.2.1. Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, formas de actuar, de sentir y de pensar que se comparten entre los miembros de la organización y son los que identifican a la empresa ante los clientes, proveedores y todos los que conocen de su existencia (Soto, s.f.). (...) se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios y requerimientos de orden exterior e interior, que son interiorizados en forma de creencias y caracteres colectivos que se transmiten y se enseñan a los nuevos miembros como una manera de pensar, vivir y actuar (Execlencia Empresarial, s.f.).

Para Schein (1988) la cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros de la organización tienen de ésta y de sus relaciones con el entorno que han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización. (p. 24).

Para Chiavenato (2002) la cultura organizacional representa las normas informales no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de la organización y dirigen sus acciones hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

#### **A. Cultura Social**

La cultura organizacional explica el comportamiento social de las organizaciones en la cual se busca un mecanismo de control asociados con aspectos relativos a la realidad, compromiso y cohesión tanto individual como grupal. “Cuando la cultura organizacional es utilizada como un mecanismo regulador o integrador de una estructura social

determinada, esta compuesta de ciertos elementos tales como patrones de creencias, valores y normas” Wilkins, citado por Salazar (2013), en conjunto “estos elementos son un buen medio para que los miembros se identifiquen con la filosofía de la Organización, legitimen sus actividades y socialicen a los nuevos miembros” Smircich (p. 24).

Una práctica de la cultura social organizada son las Organizaciones del Tercer Sector o conocidas también como Organizaciones no Gubernamentales u Organizaciones sin fines de Lucro, cabe resaltar que:

“Las empresas líderes están tratando de acercarse cada vez más a los valores y modelos del sector no lucrativo, especialmente en tres temas: la importancia de la misión, la relación con sus empleados y el trato con los clientes” (Cavanna, 2012).

La importancia de la misión no se puede subestimar. En las organizaciones no lucrativas la misión tiene tanto valor que como compensación captan personal voluntario no remunerado. La existencia del voluntariado pone de manifiesto que las personas están dispuestas a ofrecer gratuitamente sus servicios por una causa que merezca la pena y que al hacerlo se sienten bien, reciben un salario emocional. Ofrecer a los empleados la posibilidad de canalizar sus acciones desinteresadas en favor de los demás u colectivo social; ha pasado de ser una opción a convertirse en una prioridad en el mundo empresarial. “Hoy en día todas las compañías quieren ser vistas como ciudadanos responsables, como organizaciones comprometidas con los problemas de su comunidad, y la mejor manera es ayudando desinteresadamente” (Cavanna, 2012).

La cultura social se puede disgregar en:

#### **a. Valores**

Las organizaciones son capaces de funcionar en forma eficaz sólo cuando existen valores compartidos entre los empleados. Los valores son deseos o anhelos conscientes y afectivos de las personas y que guían su comportamiento. Los valores personales de un individuo guían su comportamiento dentro y fuera del ámbito laboral. Si el conjunto de valores de una persona es importante, guiará a la persona y también fomentará un comportamiento consistente en todas las situaciones. Anteriormente definimos la cultura como un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización.

Por tanto los valores organizacionales afectan o favorecen directamente a la cultura organizacional a través del desempeño del grupo, y esta a su vez está relacionada con el

clima laboral por medio de la construcción de un ambiente de trabajo sano que permita el desarrollo humano y profesional.

Los valores tienen el objetivo de motivar al personal a que dé lo mejor de sí mismo. Para que los valores organizacionales sean efectivos, los miembros deben ejercerlos por convicción propia y no por imposición, es decir, cada individuo tiene que estar convencido de que actuar bajo ciertas normas de conducta le será benéfico a él y al equipo de manera que pueda progresar y en consecuencia, la empresa prospere. Una compañía con los valores organizacionales adecuados y llevados a la práctica, se convierte en una empresa con un nivel de competitividad difícil de igualar o superar, ya que sus logros están basados en principios sólidos y únicos (BOLETINTN, s.f.). Las compañías que gozan de un éxito continuado poseen valores y un propósito centrales que permanecen invariables en el tiempo mientras que sus estrategias de negocio van adaptándose a un ambiente cambiante, estas empresas saben lo que no debe cambiar nunca y de lo que debe de estar abierto al cambio. Collins y Porras, citado por Olle, et al (s.f, p. 14).

#### **b. Misión**

“Misión es la razón de ser de la organización, la meta que moviliza nuestras energías y capacidades” (El Profesor, 2012). Para Campbell y Tawadey la Misión de la empresa es:

El vínculo entre estrategias, valores de la organización y valores del empleado y tiene que ver con los propósitos o filosofía de la empresa y con la estrategia, entendida como un conjunto de reglas de decisión y líneas de acción, que ayudan a progresar ordenadamente hacia el logro de los objetivos de la organización, citado en Martos, 2009, p. 52).

Ademas, la misión de la empresa expresa de manera sencilla la forma en que esta busca participar y trascender en la sociedad de la que forma parte, la misión inspira el trabajo en equipo, integra un espíritu de pertenencia y permite si está bien establecida y comunicada, orienta las energías al cumplimiento de cualquier objetivo que se establezca. “El propósito de una misión no es exponer fines concretos, sino dar una dirección general, una filosofía o ideología que motive y sirva de guía al desarrollo de la organización” (El Profesor, 2012). Para Collins y Porras, “las empresas visionarias poseen una ideología central, inamovible que perdura como una guía y una fuente de inspiración que trasciende productos, siglos de vida del mercado, nuevas tecnologías y generación de líderes” (citado por Olle et al, (s.f, p. 14).

La misión se puede confirmar desde dos campos:

#### **i. Misión externa**

La misión externa es la descripción de qué necesidades reales y de qué personas concretas trata de satisfacer la empresa. Satisfacer necesidades reales es mucho más que vender determinados productos o servicios; por eso, la misión no se debe limitar a enumerarlos. Los compromisos que asume la misión se refieren a lo que hace la empresa públicamente, a su papel en la sociedad. Por lo tanto, la misión debe definir cuáles son sus clientes (para quién trabaja la organización), qué necesidades de esos clientes trata de satisfacer (para qué trabaja) y por medio de qué productos o servicios (cómo).

La misión externa proporciona sentido a la empresa, porque define su contribución principal a la sociedad; materializa su compromiso o responsabilidad y permite a los consumidores y a la sociedad en general conocer lo que pueden esperar de ella.

## **ii. Misión interna**

La misión interna define las necesidades reales que la empresa trata de satisfacer en sus stakeholders internos (accionistas, directivos, empleados) en tanto que ellos contribuyen a la producción de los bienes y servicios que son objeto de la misión externa. Esos stakeholders internos deciden participar en las tareas de la organización empujados por motivaciones muy variadas, extrínsecas (remuneración, prestigio, carrera profesional), intrínsecas (aprendizaje de conocimientos, desarrollo de capacidades, satisfacciones personales) y trascendentes o prosociales (servicios a otras personas, que se valoran no por el retorno para el empleado o directivo, sino por el impacto que tienen en esas otras personas). La empresa acoge esas variadas motivaciones y las orienta hacia la misión externa, comprometiendo a los stakeholders internos a un propósito común, el cual está definido por la misión externa.

### **Funciones de la misión**

Como comunidad de personas, la empresa necesita la formulación de un propósito común capaz de aglutinar sus esfuerzos y de dar un sentido a sus acciones, lo que exige establecer una misión clara y realista, así como trabajar para conseguir que todos en la organización la entiendan y la incorporen a sus actuaciones. Cuyas funciones principales son:

- Facilita la unidad de propósito, más allá de los intereses de cada persona o de cada grupo.
- Permite traducir los propósitos en objetivos realistas. En todo caso, los objetivos son secundarios con respecto a la misión; al menos, en el orden de importancia.

- Posibilita la traslación de los objetivos a estructuras, así como la asignación de tareas.
- Proporciona una base para la asignación de recursos, económicos o no, a esos objetivos y funciones.
- Sirve para que las personas y los equipos se orienten hacia lo que es verdaderamente importante.
- Contribuye a fijar lo que se suele llamar el «tono» o «clima» de la organización especialmente, en el «alto nivel».
- Define los ámbitos (geográfico, de mercado, de productos, etc.) en los que se desarrollarán las actividades.
- Orienta la planificación estratégica.
- Proporciona un sentido de expectativas compartidas dentro de la empresa y contribuye a su unidad, sobre todo, en casos de conflicto o crisis.
- Favorece la formación de una cultura empresarial sólida.
- Establece los factores críticos del éxito.

### ***B. Clima Organizacional***

En un artículo de Clima Organización, Francis Cornell define al clima organizacional como “una mezcla de interpretaciones o percepciones que las personas hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás compañeros”; Litwin y Stringer lo definen como “una característica relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier empresa, el cual lo experimentan todos los miembros de la organización e influencia su motivación y comportamiento” (citado por García Villamzar, s.f, p. 158,159).

Mendez Alvares (s.f.) cita a Idalberto Chiavenato quien afirma que el clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmosfera que existe en cada organización, y se halla estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, reglamentos internos (factores estructurales). Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamientos sociales que son sancionados (factores sociales). (p. 33). Mientras que Wikipedia dice que:

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel

organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. El clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento (2013)

En conclusión, podemos decir, que el clima organizacional es como el aire, no se puede ver ni tocar, sin embargo, se puede sentir como algo que afecta los comportamientos de las personas que forman una organización, sea en forma positiva o negativa tendrá un fuerte efecto en el desarrollo de la gestión. El clima organizacional está integrado por muchos elementos entre los cuales se citan: el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje, etc.; los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; el liderazgo, el poder, las políticas, la influencia, el estilo; la estructura; los procesos organizacionales, la evaluación, la tecnología, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones. A continuación desarrollamos los aspectos más resaltantes en esta investigación:

#### **a. La comunicación**

La comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Para Chiavenato (2001) la comunicación, implica transferencia de información y significado de una persona a otra, es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas y pensamientos y valores. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias (p. 87).

Si no hay comunicación, los empleados no saben lo que hacen sus compañeros, la administración no puede recibir informes y los supervisores y líderes de equipos no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible, porque la gente no comunica sus necesidades y sentimientos a los demás.

Según Newstrom (2011) la comunicación ayuda a alcanzar todas las funciones básicas de la administración: planeación, organización, dirección y control, de modo que las organizaciones logren sus metas y superen sus retos. Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y satisfacción en el trabajo. Las personas entienden mejor sus puestos y se sienten más comprometidas con ellos (p. 50).

#### **i. Las barreras para la comunicación**

Aunque el receptor reciba el mensaje y de verdad se esfuerce para decodificarlo, existen numerosas interferencias que pueden limitar su comprensión. Estos obstáculos actúan como ruido, o barreras para la comunicación, y surge ya sea en el entorno físico (como los sonidos del radio de un compañero que estorba una conversación telefónica) o en las emociones del individuo (la distracción del receptor por la enfermedad de un pariente). El ruido puede evitar totalmente una comunicación, filtrar y eliminar parte de ella o darle un significado incorrecto. Tres tipos de barreras son las personales, físicas y semánticas.

**Barreras personales:** Son interferencias en la comunicación que surgen de las emociones humanas, valores y malos hábitos de escucha. Las barreras más comunes en situaciones de trabajo son la escucha deficiente, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales. Las emociones actúan como filtros perceptivos en todas nuestras comunicaciones. Vemos y escuchamos lo que estamos emocionalmente sintonizados para ver y escuchar, así que la comunicación está guiada por nuestras expectativas. También comunicamos nuestra interpretación de la realidad, en lugar de la realidad misma (Newstrom, 2011, p. 54). Estas barreras pueden limitar o distorsionar la comunicación con las demás personas.

**Barreras físicas:** son interferencias que se presentan en el ambiente donde ocurre la comunicación. Un trabajo que puede distraer, una puerta que se abre, la distancia física entre las personas, un canal saturado, paredes que se interponen entre la fuente y el destino, ruidos estáticos en la comunicación telefónica. Etc.

**Barreras semánticas:** son las distorsiones derivadas de los símbolos utilizados en la comunicación. Las palabras u otras formas de comunicación (gestos, señales, símbolos, etc.) Pueden tener sentidos diferentes para las personas que intervienen en el proceso, lo cual puede distorsionar el significado.

#### **ii. La comunicación electrónica:**

El correo electrónico (e-mail) es un sistema de comunicación basado en las computadoras que permite al emisor enviar mensajes a alguien (o a cien personas) de

manera casi instantánea. Se almacena en la computadora hasta que los destinatarios prenden su computadora personal, BlackBerry o iPhone conectados a la red. Después, leen el mensaje cuando les resulta conveniente y responden de la misma manera. Algunos sistemas de correo electrónico envían mensajes en diversas formas (como una carta a alguien que no tiene una computadora), y otros traducen los mensajes a diversos idiomas. Las ventajas principales de los sistemas de correo electrónico son su enorme velocidad y conveniencia; las principales desventajas son la pérdida del contacto personal, la tentación de enviar mensajes violentos (espontáneos, cargados de emoción), el riesgo de usar siglas e iconos emocionales (versiones de diversos estados psicológicos que se expresan con el teclado) que pueden ser malentendidos, y la dificultad de comunicar e interpretar correctamente las emociones y sutilezas en mensajes impresos breves y un tanto estériles.

### **iii. La Comunicación Informal**

La comunicación extraoficial es un sistema de comunicación informal, coexiste con el sistema de comunicación formal de la administración. Aunque la información extraoficial tiende a entregarse en forma oral, puede ser escrita. Algunas veces se usan notas escritas a mano o a máquina, pero en la moderna oficina electrónica estos mensajes suelen relampaguear en las pantallas de las computadoras, creando la nueva era de la comunicación extraoficial electrónica. Este sistema acelera la transmisión de más unidades de información en un periodo muy corto.

La comunicación extraoficial es rápida, flexible y personal. Esta velocidad dificulta que la administración impida la propagación de rumores indeseables o dé a conocer noticias importantes a tiempo para evitar rumores.

El problema principal con la comunicación extraoficial es que le da mala reputación, es el rumor. El rumor es una comunicación extraoficial que se transmite sin la certidumbre de la evidencia. Es la parte no verificada e incierta de la comunicación extraoficial. Puede ser correcta por casualidad, pero en general es incorrecta; por ello se le juzga indeseable.

#### **b. La motivación**

Motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de manera determinada, o por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. “Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo” (Chiavenato, 2001, p.68).

Según Robbins (1999), motivación es “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer

alguna necesidad individual” citado por Fuentes Diaz (2012, p.21). Quien también afirma que la motivación del personal se constituye en un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores y, por ende, mejorar la productividad.

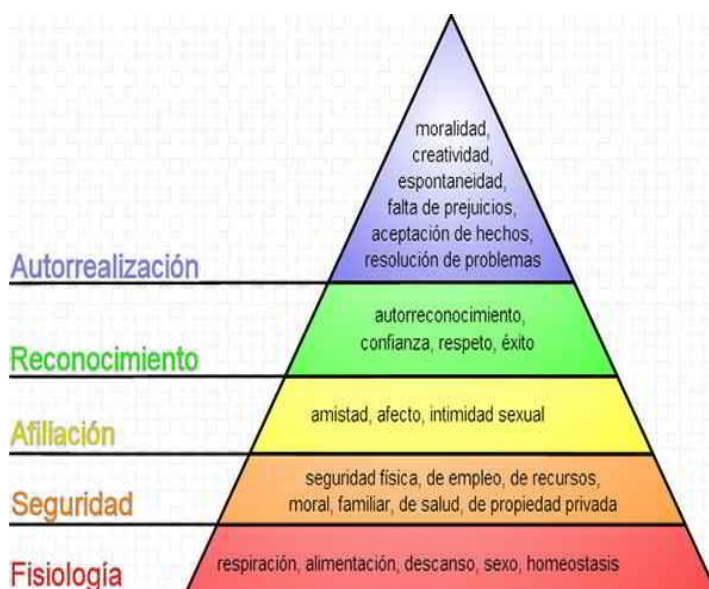
Por tanto la motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Los factores de la Motivación laboral y los elementos y características de la Cultura Organizacional constituyen materia prima para el desarrollo de las relaciones laborales llevadas a cabo en el cumplimiento de las funciones; por lo cual, las instituciones deben crear mecanismos que desarrollen factores motivadores para intentar resolver los malestares percibidos por los empleados. Puesto que los motivos de los empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes estriba en canalizar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización (Hellriegel & Slocum, s.f.).

Incluso los empleados más altamente motivados pueden tener éxito en su trabajo, en especial si no tienen las competencias que se requieren para realizar el trabajo y laboran en condiciones desfavorables. La motivación es un factor importante para lograr un alto desempeño.

El desafío de los administradores es determinarlo que motiva a los empleados y usar este conocimiento para canalizar las energías de los empleados hacia el logro de las metas de la organización. A continuación analizaremos la motivación de los empleados mediante la satisfacción de las necesidades humanas:

#### **i. Modelo de Jerarquía de Necesidades**

El modelo de motivación con mayor reconocimiento es el modelo de jerarquía de necesidades de Abraham H. Maslow; señaló que las personas tienen un grupo complejo de necesidades excepcionalmente intensas que pueden clasificarse en una jerarquía con cinco tipos de necesidades, importancia según nivel jerárquico:



*Figura N° 1. Jerarquía de Necesidades*

Fuente: Modelo de jerarquía de necesidades de Maslow

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía siendo estas necesidades las que se busca satisfacer. La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía y coloca el ejemplo que “un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer”.

Analizando esta pirámide, solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores y con eso la motivación para poder satisfacerlas.

## **ii. Modelo de Motivación de Logros**

La motivación de logro era considerada por McClelland (1998) como “la principal causa de desarrollo y progreso económico de las sociedades. Afirmó que todos tienen tres necesidades particularmente importantes: logro, afiliación y poder” (p. 530).

Robbins & Judge (2009) define a la necesidad de logro como el impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo; la necesidad de poder es hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos y la necesidad de afiliación es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas (p. 180).

Las personas que muestran un fuerte motivo de poder realizan acciones que afectan las conductas de otros y poseen un fuerte atractivo emocional. A estas personas les interesa poder brindar premios de posición social a sus seguidores. Las personas con un fuerte motivo de afiliación tienden a establecer y mantener relaciones personales estrechas con otros. Las personas con un fuerte motivo de logro compiten contra alguna norma de excelencia o contribución particular frente a la cual juzgan sus conductas y logros.

El modelo de motivación de logros afirma que las personas se sienten motivadas según la intensidad de su deseo de desempeñarse en función de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas. La magnitud de esta motivación depende de la infancia, las experiencias personales y laborales y el tipo de empresa donde se trabaja, los motivos se “almacenan” en la mente preconscious, justa por debajo del nivel de plena conciencia. Se encuentran ubicados entre lo consciente y lo inconsciente, en el área de las fantasías, donde las personas se hablan a sí mismas sin darse cuenta en realidad de ello. Una premisa básica del modelo es que el patrón de estas fantasías se puede sujetar a pruebas, y que se puede enseñar a las personas a cambiar su motivación si se cambian estas fantasías.

Además McClelland (1998) considera, que a la religión un aspecto importante en la motivación; su madre era presbiteriana y su padre pastor metodista. Estudió el éxito económico de países protestantes, más desarrollados económicamente, frente a los países católicos, planteando que los padres protestantes inducían a sus hijos a ser más independientes y emprendedores, lo que producía mayor motivación de logro. (p. 530)

### **iii. Teoría de las expectativas**

Actualmente, una de las explicaciones más aceptadas de la motivación es la teoría de las expectativas, de Víctor Vroom, quien afirma que “una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo” (Ramirez, s.f.) .

Según Robbins & Judge ( 2009) la teoría de las expectativas plantea que a los empleados los motivará desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso los llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño; que ésta conducirá a premios organizacionales como un bono, aumento de salario o ascenso; y que los premios satisfarán las metas personales de los empleados (p. 197). La motivación se expresa como el producto tres factores: La valencia que es la inclinación, la preferencia para recibir una recompensa; la Expectativa como la relación entre el esfuerzo realizado y el desempeño

obtenido en la realización de una tarea; los medios son también una estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa. Vroom sostuvo que la gente se sentirá motivada a realizar determinadas cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla. En otras palabras, “la motivación es producto del valor que un individuo atribuye a una meta y la posibilidad de que la vea cumplida” (Torealba, 2007).

### c. El Liderazgo

Según Maxwel J. (1996) “El liderazgo es influencia, es la capacidad de conseguir seguidores” (p.6). Así mismo, Robbins & Judge (2009) define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización. Debido a que los puestos directivos vienen acompañados de cierto grado de autoridad formalmente asignada, una persona asume un rol de liderazgo sólo debido a la posición que tiene en la organización. Sin embargo, no todos los líderes son directivos, ni tampoco para ese efecto, todos los directivos son líderes. (p. 386).

Una persona puede estar «en control» porque ha sido nombrada para ocupar una posición. En esa posición puede tener autoridad. Pero el verdadero liderazgo es más que tener autoridad, es más que haber recibido capacitación técnica y seguir los procedimientos apropiados. El verdadero liderazgo consiste en ser la persona a quien otros seguirán gustosa y confiadamente. Un verdadero líder conoce la diferencia entre ser un jefe y ser un líder.

El líder posee atributos como creencias, valores, ética, carácter, conocimiento, valentía y destrezas que hacen que la gente se sienta orgullosa de seguirlos. Los líderes tienen la capacidad de incrementar la productividad en las áreas más necesitadas de mejoras. Crean y establecen metas y pueden claramente presentar una visión que los subordinados y colegas se sientan motivados de lograr. Los líderes desarrollan equipos de alto rendimiento que se unen para colaborar en una misión o meta común, en lugar de dejar simplemente que los objetivos queden sin asignar. (Concilio Nacional de Minorías contra el SIDA, 2009, p. 11)

#### i. Rasgos del líder

**Dominio:** Es uno de los principales rasgos de la dimensión emocional del modelo. Los buenos líderes desean ser directivos y asumir responsabilidades, aunque no son

demasiado autoritarios ni usan el estilo intimidatorio. Si una persona no desea ser líder, es probable que no sea un directivo eficaz.

**Energía:** Los líderes tienen empuje y trabajan arduamente para lograr objetivos. Son resistentes y toleran la tensión; son entusiastas y no claudican; enfrentan, pero no se derrotan ante la adversidad. Además, nadie los percibe como prepotentes ni odiosos; tienen una gran tolerancia a la frustración, pues se esfuerzan por superar los obstáculos merced a su preparación. Toman la iniciativa y crean mejoras sin pedir permiso; no hay que decirles lo que deben hacer.

**Confianza:** Los líderes manifiestan seguridad en sus capacidades y fomentan la confianza en sus seguidores, y a medida que se ganan su respeto, también influye en ellos. La confianza en sí mismo influye en las metas, las tareas y la persistencia del individuo. La confianza en sí mismo se relaciona de manera positiva con la eficacia y es un indicador de que se puede progresar a niveles administrativos más elevados.

**Integridad:** Comportamiento regido por la honestidad y la ética, lo que hace a una persona digna de confianza. La honestidad, se refiere a la sinceridad en comparación con el engaño, casi siempre es la mejor norma. La honradez es un elemento importante del éxito en los negocios; las relaciones fundadas en la confianza son la parte medular de la rentabilidad y sustentabilidad en una economía mundial basada en los conocimientos.

**Sensibilidad:** La sensibilidad hacia los demás consiste en considerar a los integrantes de un grupo como individuos, entender su posición en los problemas y la mejor manera de comunicarse e influir en ellos. Para esto se requiere Empatía es decir capacidad para ponerse en el lugar del otro, ver las cosas desde la óptica ajena

#### **d. La tecnología**

En cierto grado, el clima organizacional depende de la tecnología pero en otro es independiente de ella. El grado preciso de influencia puede identificarse realizando una comparación con empresas del mismo sector o con otras que se encuentren en diferentes mercados.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como, computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego. Estas nuevas tecnologías son inmateriales, ya que la materia principal es la

información; permiten la interconexión y la interactividad; son instantáneas; tienen elevados parámetros de imagen y sonido. Al mismo tiempo las nuevas tecnologías suponen la aparición de nuevos códigos y lenguajes, la especialización progresiva de los contenidos sobre la base de la cuota de pantalla (diferenciándose de la cultura de masas) y dando lugar a la realización de múltiples actividades en poco tiempo. (Wikipedia , 2013) Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

### **2.2.2. Gestión de Calidad**

Según Crosby (1987) dice: “La calidad es gratis, lo que cuesta es la no calidad”, “El costo de la calidad es lo que se gasta por hacer las cosas mal. Es el desperdicio, el volver a hacer las cosas, el dar servicio tras servicio, la garantía, la inspección, las pruebas y actividades similares que se hacen necesarias debido a los problemas por no cumplir con los requisitos, la calidad se basa en cumplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos se logran cero defectos.” (p. 18).

La norma ISO 9000:2005 define un sistema de gestión como “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí”. La gestión está constituida por una serie de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Por tanto, el sistema de gestión ayuda a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

A través de la certificación de los estándares ISO se pretende garantizar el cumplimiento de una serie de requisitos y buenas prácticas reconocidas a nivel internacional, sobre diferentes aspectos, como son la gestión de la calidad, de los riesgos y de la seguridad, del medio ambiente o de la responsabilidad social. La certificación de hospitales es el proceso a través del cual se reconoce la labor de este tipo de centros en función de los requerimientos establecidos en la normativa del sector hospitalario. A estos requerimientos se les denomina estándares, y son los que fijan el nivel de calidad del servicio de atención médica (Isotools, 2015).

Las normas internacionales para la gestión de calidad ISO 9001:2008 adopta varios principios de gestión que pueden ser utilizados en las direcciones para guiar a las organizaciones a mejorar su desempeño, entre ellas esta el enfoque al cliente y al personal, la segunda porque en todos los niveles de la organización son esenciales a la misma y su total involucramiento permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la organización. (Wikipedia , 2013).

### **A. Calidad de Servicio**

El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por otro lado López (2007) dice que “el servicio es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un consumidor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Una empresa de servicios existirá mientras tenga capacidad competitiva en la calidad de los servicios que ofrece, en el precio de los mismos y en las relaciones con los clientes.

Es importante que los empleados tomen conciencia que el cliente es lo más importante, cuando las necesidades de los clientes se consideran como lo más importante, entonces las habilidades de los operarios tienen que mejorar; el segundo lugar, como los clientes probablemente nunca estarán completamente satisfechos, la mejora debe ser continua, los empleados tienen que estar pensando constantemente en cómo obtener una mejor calidad, mejores evaluaciones y un mejor ambiente de trabajo, si todo mundo se da por satisfecho con el estado actual de las cosas y no busca la mejora es poco probable que ningún enfoque o método tenga éxito; la calidad no puede ser realizada sólo por unos cuantos empleados, sino que tiene que ser lograda mediante el trabajo en equipo de toda la compañía, cuando cada empleado entiende su posición en la cancha y sabe lo que se espera de él, es probable que tenga seguridad en sí mismo y participe en más actividades en forma más agresiva, además generara un ambiente de confianza entre ellos y se les apreciara como empleados.

#### **a. Características de calidad de servicio**

Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

**Intangibilidad:** Por intangibilidad entendemos la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad.

**Heterogeneidad:** La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo. La

consistencia del comportamiento de un servicio casi personal es difícil de asegurar porque lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe.

**Inseparabilidad:** La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, a consecuencia de lo anterior la calidad de los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente. Más bien corresponde a la interacción del cliente y el personal de la empresa que hace contacto con este, aquí depende de que tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto está implicado el cliente en el servicio, ya que muchas veces este indirectamente afecta su calidad.

#### **b. Dimensiones de la calidad del servicio**

Además destacan las diferencias de la calidad del servicio en 5 dimensiones:

- i. Tangibilidad:** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones o elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos, la empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna, las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas y los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- ii. Fiabilidad:** La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable. La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores, como cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace o cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo y la empresa realiza bien el servicio la primera vez y concluye el servicio en el tiempo prometido. Los factores que conforman la dimensión de la confiabilidad son:
  - **Eficiencia:** El desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. Por ejemplo, si se necesita realizar llegar a tiempo a un lugar establecido, el cliente espera que sea de esa manera pero con detalles como comodidad y seguridad en el viaje.
  - **Eficacia:** Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. 3. Efectividad Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñado. Cumplir las expectativas de los clientes.

- **Velocidad de respuesta:** La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo, las cuales se ven reflejadas en la espera del tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio; inicio y terminación. muchas veces los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora, el cumplimiento de éstos términos, influyen en la calidad del servicio; duración es el tiempo que tarda el servicio en ser producido, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario espera que dure. Si el tiempo de producción no cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad del servicio. Si una línea de autobuses, promete una duración del viaje de 4 horas, y en realidad dura 5 horas y media, obviamente el usuario quedará insatisfecho.
  - **Aseguramiento:** El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza como la cortesía que implica amabilidad y buen trato en el servicio. El atender con buenos modales al usuario, como persona que es. Un "buenos días" un "gracias por visitarnos", son elementos de cortesía, que hacen sentir a gusto al cliente.
  - **Credibilidad:** El comportamiento y forma de reaccionar de los servidores, puede provocar seguridad o inseguridad en el usuario. Si el empleado inspira confianza al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones.
  - **Personalización:** El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, como alguien especial, le provocara tener una buena opinión de la empresa. No en todos los sistemas se puede dar un trato personalizado, tal es el caso de los sistemas masivos de transporte. Sin embargo, en aquellas empresas que sí aplica, es un elemento a considerar en los sistemas de servicio que toma mucha importancia para la calidad.
  - **Conocimiento del cliente:** El ofrecer un trato personalizado, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio.
- iii. **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar un servicio eficiente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes. Esto se puede ver cuando

los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio, cuando los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes y cuando los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes

- iv. **Seguridad:** Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes y siempre son amables con los clientes, los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- v. **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a los clientes, la empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes, se preocupa por los mejores intereses de sus clientes y comprende las necesidades específicas de sus clientes.

Las cinco dimensiones del funcionamiento del servicio dirigen el viaje a la calidad del servicio, en conjunto constituyen la esencia de los mandamientos de la calidad de servicios. La esencia de un sistema de calidad estriba en mantener y mejorar estos niveles permanentemente.

### 2.3. Definición de Términos

**Cultura:** todas las costumbres, creencias, valores, conocimientos, artefactos aprendidos y símbolos que continuamente se comunican dentro de un conjunto de personas que comparten una forma de vida común.

**Cultura Organizacional:** La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las Organizaciones.

**Cultura Organizacional Fuerte:** Una cultura fuerte es lo ideal de una organización.

**Cultura Organizacional Débil:** Una cultura débil es la que se debería de cambiar.

**Creencias:** Están constituidas por la información que recibe del medio (hechos, personas, entre otros.) sin importar mucho si tiene o no posibilidad de verificación, se toma como cierto, sin más averiguación.

**Desempeño:** Se considera que el desempeño del empleado es una consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y de su motivación para realizar el trabajo.

**Eficacia:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

**Eficiencia:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

**Héroes y Heroínas:** Son aquellas personas que transmiten la cultura porque personifican los valores de la empresa. El líder que es considerado héroe o heroína refuerza los valores básicos de la cultura de la organización. La función de estas figuras heroicas actúan en calidad de modelos de roles.

**Historias y Mitos:** Narrativas constantemente repetidas dentro de la organización teniendo como base eventos ocurridos realmente o no. Son considerados subproductos de los valores y actúan como cristalizadores de los mismos; son ejemplos concretos que contienen la filosofía organizacional.

## Capítulo III. Diseño Metodológico

### 3.1. Definición de Variables

Variable Independiente: Cultura Organizacional

Variable Dependiente: Gestión de Calidad

### 3.2. Operacionalización de la Variable

Tabla N° 1.

*Operacionalización de las Variables*

| Operacionalización de las variables                                                                                                                           |                                                                                                                              |                          |                 |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|------------------------------------|
| VARIABLES:<br>CONCEPTUAL                                                                                                                                      | DEFINICIÓN<br>OPERACIONAL                                                                                                    | DIMENSIONES              | INDICADORES     | INDICES                            |
| Cultura organizacional: Es el conjunto de valores, creencias, formas de actuar, de sentir y de pensar que se comparten entre los miembros de la organización. | Controla e integra a los asociados con aspectos relativos a la realidad, compromiso y cohesión tanto individual como grupal. | Cultura social           | Valores         | Valores compartidos                |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          | Misión          | Misión externa                     |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Misión interna                     |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Funciones                          |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          | Comunicación    | Barreras de la comunicación        |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              | Comunicación electrónica |                 |                                    |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              | Comunicación Informal    |                 |                                    |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              | Clima organizacional     | Motivación      | Modelo de Jerarquía de necesidades |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Modelo de Motivación de Logros     |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Teoría de las Expectativas         |
| Liderazgo                                                                                                                                                     | Rasgos                                                                                                                       |                          |                 |                                    |
| Tecnología                                                                                                                                                    | TIC                                                                                                                          |                          |                 |                                    |
| Gestión de calidad del servicio: Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.                                              | Dirige y controla una organización con respecto a la calidad.                                                                | Calidad de Servicio      | Características | Intangibilidad                     |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Heterogeneidad                     |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Inseparabilidad                    |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          | Dimensiones     | Tangibilidad                       |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Fiabilidad                         |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Capacidad de Respuesta             |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                          |                 | Seguridad                          |
| Empatía                                                                                                                                                       |                                                                                                                              |                          |                 |                                    |

Fuente: Elaboración propia, Operacionalización de variables.

### 3.3. Definición de Hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis General

La cultura organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi- Abancay 2017.

### **3.3.2. Hipótesis Específicas**

- La cultura social influye favorablemente en la calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi.
- El clima organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi.
- El nivel de gestión de calidad lograda es por influencia de la cultura organizacional del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, es alta.

### **3.4. Tipo y Diseño de la Investigación**

#### **3.4.1. Tipo de Investigación**

La investigación fue de tipo básico, ya que la finalidad de esta investigación fue obtener, recopilar e interpretar la realidad de los hechos para convertirlos en información que pueda contribuir con el acervo de conocimientos en determinado tema. (Valderrama Mendoza , 2007, p. 38).

La investigación es de nivel explicativo, porque nos permitió comprender y explicar la influencia, las razones del porqué la cultura organizacional se presenta como tal y qué relación tiene sobre la gestión de calidad en una organización sin fines de lucro como el Hospital Diospi Suyana. El interés primordial se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. (Hernandez, 1991, p. 74).

#### **3.4.2. Diseño de Investigación**

El diseño fue no experimental transversal– correlacional/causal. Es no experimental, porque no se manipuló la variable dependiente, lo que se hizo fue observar los eventos tal como se presentaron en el contexto natural, para analizarlos luego. Es transversal, ya que se recogió los datos de la muestra de estudio en un solo momento y en un tiempo determinado. (Hernandez, 1991, p. 152).

El método corresponde al método deductivo, porque se partió de la premisa general Cultura Organizacional para extraer conclusiones de un caso particular en este caso de calidad de servicios. (Valderrama , 2007, p. 106).

### **3.5. Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población es la totalidad de individuos o elementos en los cuales se presentan determinadas características susceptibles a ser estudiadas. (Valderrama Mendoza , 2007). La población de este estudio de investigación constituye la totalidad del personal, entre médicos, enfermeros y personal administrativo que labora en el Hospital Diospi Suyana,

que fueron aproximadamente 150 empleados, y la cantidad diarias de atenciones a los usuarios fue de 150 atenciones por día.

### 3.5.2. Muestra

Según Hernandez (1991) la muestra es un sub grupo de la población o sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama población (p.175). Además, se estableció la muestra no probabilística que es la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características relacionadas a la investigación. Además el procedimiento no fue mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad sino que dependió del proceso de toma de decisiones, ya que el estudio fue valioso en cuanto a que el nivel causa- efecto es más preciso al aislar otras variables. (Valderrama Mendoza , 2007, pág. 188), Para lo cual se tomó la siguiente fórmula:

$$n' = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Ajuste:**

Dónde:

$n'$  = tamaño de la muestra (x)

$z$  = nivel de confianza elegido (1.96)

$p$  = tamaño aproximado de la proporción (50%)

$q$  = tamaño aproximado de la proporción (50%)

$N$  = tamaño de la población (150) tanto en trabajadores como en pacientes.

$e$  = error máximo permitido (3%)

Entonces:

$$n' = \frac{150 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,03^2(150 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n' = 132$$

**Ajuste:** Esta fórmula redujo la muestra, ya que se consideró que la muestra fue significativamente alta. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n' - 1}{N}}$$
$$n = \frac{132}{1 + \frac{132 - 1}{150}} = 70$$

### 3.5.3. Tamaño de la Muestra

Por tanto, la muestra tomada para dicho estudio estuvo constituida por 70 trabajadores y 70 pacientes del Hospital Diospi Suyana.

### 3.6.Procedimiento de la investigación

En esta investigación que se desarrolló se siguió los procedimientos siguientes:

- Elección del tema de investigación.
- Formulación de la investigación
- Formulación de los objetivos de la investigación
- Revisión de la literatura para armar la teoría y antecedentes que lo fundamenta
- Elección de un diseño metodológico de la investigación
- Elección de la población y definición de la muestra
- Formulación de instrumentos para recolección de datos
- Trabajo de campo, en la recolección de datos, encuesta
- Procesamiento de la información obtenida en Statistical Pachage for the Social Sciences- SPSS.

### 3.7.Materiales de investigación

#### 3.7.1. Pruebas de entrada proceso y salida de la investigación

Para la prueba de entrada se ha elegido la encuesta, como instrumento de recolección de información se elaboró un cuestionario de cultura organizacional dirigido a trabajadores y un cuestionario de calidad de servicios dirigido a pacientes del HDS. Mediante cuestionario encuestado se obtuvo datos sobre si la cultura organizacional influye favorablemente en la calidad de servicios, si la cultura social influye favorablemente en la calidad de servicios, si el clima laboral influye favorablemente en la calidad de servicios y sobre cómo es la influencia de la cultura social en la calidad de servicios.

Una vez obtenido esta información se procesó en una hoja Excel, para posteriormente analizarlos con el SPSS, que nos permitió contrastar cómo influían las variables dependientes sobre la variable independiente. También nos permitió analizar el error que cometieron los sujetos y su relación con expresión de valoración de las afirmaciones

hechas en el cuestionario. Para obtener una confirmación y contrastación de las hipótesis planteadas se realizó la prueba de chi cuadrado o Pearson, que es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos, rechazando o aceptando la hipótesis en mención.

Para la conclusión o salida de la información se puede apreciar tablas según dimensiones- indicadores e indicadores en forma de afirmaciones, acompañado de resultados según número de respuestas o frecuencias y porcentajes representativos. Además de Ilustraciones en barras agrupadas según dimensiones y porcentajes. Y por último, el análisis y explicación correspondiente.

### **3.7.2. Instrumentos de Investigación.**

#### **Recolección de datos**

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, L., 2010, p. 198).

En el presente trabajo de investigación se aplicó los siguientes instrumentos.

#### **A. Encuesta – cuestionario**

Es el instrumento más utilizado en las ciencias sociales para la recolección de datos, según sostiene Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L., (2010) “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217), que pueden ser cerradas o abiertas, o bien puede ser auto-administrado.

#### **B. Escala de medición de actitudes**

Escalamiento tipo Likert; “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, L., 2014, p. 238).

#### **C. Procesamiento y análisis de datos**

El análisis de los datos cuantitativos obtenidos de la presente investigación en campo se realizó mediante el siguiente programa computarizado: Statistical package for the social sciences o paquete estadístico para ciencias sociales – SPSS, “en la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador” (Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, L., 2014, p. 278).

## Capítulo IV. Resultados

### 4.1.Descripción de resultados

Para la investigación presente se utilizó el instrumento de encuesta aplicada en el HDS a 70 trabajadores sobre Cultura Organizacional y a 70 pacientes sobre calidad de servicios, con el objetivo de determinar la influencia de la cultura organizacional en la gestión de calidad del servicio.

Se puede apreciar tablas según dimensiones- indicadores y sus indicadores en forma de afirmaciones, acompañado de resultados según número de respuestas o frecuencias y porcentajes representativos. Además de ilustraciones en barras agrupadas según dimensiones y porcentajes. Y por último, la explicación correspondiente.

#### 4.1.1. Situación actual de la cultura Organizacional y Gestión de Calidad del Servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017

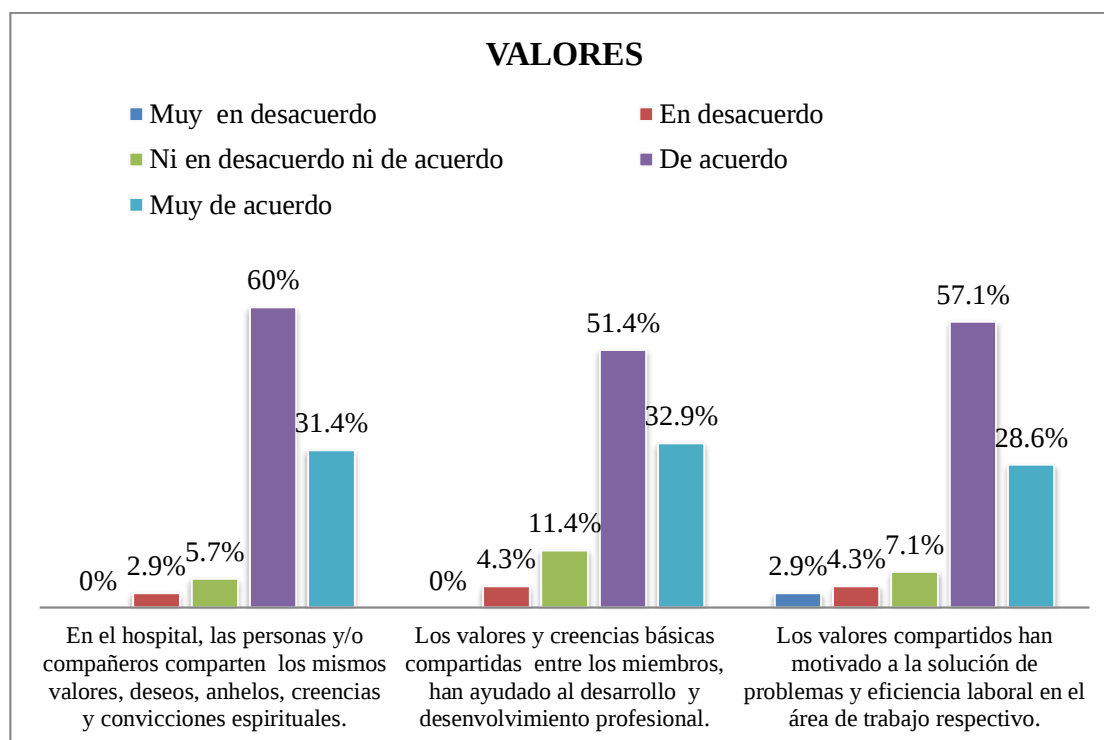
##### A. Dimensión de Cultura Social

Tabla N° 2.

*Dimensión de Cultura Social- Valores*

| N° | VALORES                                                                                                                           | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |     | Ni en desacuerdo o ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|----------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|    |                                                                                                                                   | N                 | %   | N             | %   | N                                | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| P1 | En el hospital, las personas y/o compañeros comparten los mismos valores, deseos, anhelos, creencias y convicciones espirituales. | 0                 | 0.0 | 2             | 2.9 | 4                                | 5.7  | 42         | 60.0 | 22             | 31.4 | 70    | 100 |
| P2 | Los valores y creencias básicas compartidas entre los miembros, han ayudado al desarrollo y desenvolvimiento profesional.         | 0                 | 0.0 | 3             | 4.3 | 8                                | 11.4 | 36         | 51.4 | 23             | 32.9 | 70    | 100 |
| P3 | Los valores compartidos han motivado a la solución de problemas y eficiencia laboral en el área de trabajo respectivo.            | 2                 | 2.9 | 3             | 4.3 | 5                                | 7.1  | 40         | 57.1 | 20             | 28.6 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017



*Figura N° 2. Dimensión de Cultura Social- Valores*

Fuente: Tabla N°2 Encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

Se observa en la Tabla 2 y figura N° 2 sobre la encuesta realizada a 70 trabajadores de diferentes áreas, como administración, asistencia, medico, y demás, entre peruanos y extranjeros, que el 60% del personal encuestado está de acuerdo que en el Hospital Diospi Suyana se comparten los mismos valores, deseos, anhelos, creencias y convicciones espirituales, mientras tanto, el 31.4% está muy de acuerdo con esta afirmación, y solo el 2.9% no está de acuerdo que se compartan dichos valores. Por otro lado el 51.4 % del personal considera que los valores y creencias compartidos entre ellos, han ayudado en el desarrollo y desenvolvimiento profesional, a ello se le suma el 32.9 % que considera estar muy de acuerdo. Además, se observa que el 57.1 % y el 28.6% del personal está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que los valores compartidos ha motivado a la solución de problemas y eficiencia laboral en el área de trabajo.

Las organizaciones son capaces de funcionar en forma eficaz sólo cuando existen valores compartidos entre los empleados. Los valores son deseos o anhelos conscientes y afectivos de las personas y que guían su comportamiento, tienen el objetivo de motivar al personal a que dé lo mejor de sí mismo. Una compañía con los valores organizacionales adecuados y llevados a la práctica, se convierte en una empresa con un nivel de competitividad difícil de igualar o superar, ya que sus logros están basados en principios sólidos y únicos (BOLETINTN, s.f.).

De acuerdo al análisis realizado, concluimos que en el Hospital Diospi Suyana existen valores compartidos entre los trabajadores, esto ha motivado a que procuren lo mejor de sí mismos, consecuentemente ha ayudado en el desarrollo, desenvolvimiento profesional, solución de problemas y eficiencia laboral en el área de trabajo. Podríamos decir que debido a ello, el Hospital Diospi Suyana tiene un nivel de competitividad difícil de igualar o superar, ya que sus logros están basados en principios sólidos y únicos como son sus valores compartidos.

Tabla N° 3.  
*Dimensión de Cultura Social- Misión*

| Dimensión de Calidad Social Misión |                                                                                                                                                |                   |     |               |     |                                |      |            |      |                |      |       |     |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
| Nº                                 | MISIÓN                                                                                                                                         | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |     | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | TOTAL |     |
|                                    | Misión Externa                                                                                                                                 | N                 | %   | N             | %   | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| P4                                 | Se da ayuda médica en el nombre del amor de Jesús, a través de la práctica de la medicina moderna a los más pobres.                            | 1                 | 1.4 | 3             | 4.3 | 7                              | 10.0 | 27         | 38.6 | 32             | 45.7 | 70    | 100 |
| P5                                 | En el hospital, el compromiso y responsabilidad está en el servicio en primer lugar al más necesitado.                                         | 1                 | 1.4 | 1             | 1.4 | 9                              | 12.9 | 29         | 41.4 | 30             | 42.9 | 70    | 100 |
| Misión Interna                     |                                                                                                                                                |                   |     |               |     |                                |      |            |      |                |      |       |     |
| P6                                 | Cada empleado, directivo y accionista dirige sus acciones al servicio del paciente y compañeros de trabajo.                                    | 1                 | 1.4 | 2             | 2.9 | 13                             | 18.6 | 34         | 48.6 | 20             | 28.6 | 70    | 100 |
| P7                                 | El hospital capacita al personal, brinda conocimientos y desarrolla capacidades.                                                               | 0                 | 0.0 | 5             | 7.1 | 14                             | 20.0 | 32         | 45.7 | 19             | 27.1 | 70    | 100 |
| P8                                 | La atención al paciente, se valora no por el retorno al empleado, directivo u organización, sino por el impacto que se tiene en esas personas. | 1                 | 1.4 | 3             | 4.3 | 8                              | 11.4 | 38         | 54.3 | 20             | 28.6 | 70    | 100 |
| Funciones de la Misión             |                                                                                                                                                |                   |     |               |     |                                |      |            |      |                |      |       |     |
| P9                                 | Los devocionales matutinos son importantes para laborar con motivación espiritual, unidad y eficiencia laboral.                                | 2                 | 2.9 | 1             | 1.4 | 6                              | 8.6  | 28         | 40.0 | 33             | 47.1 | 70    | 100 |
| P10                                | En el hospital se tratan unos a otros con respeto y consideración.                                                                             | 1                 | 1.4 | 3             | 4.3 | 11                             | 15.7 | 29         | 41.4 | 26             | 37.1 | 70    | 100 |
| P11                                | Cada empleado, directivo y accionista hace seguimiento a la consecución de las metas y objetivos de equipo.                                    | 1                 | 1.4 | 1             | 1.4 | 13                             | 18.6 | 33         | 47.1 | 22             | 31.4 | 70    | 100 |

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

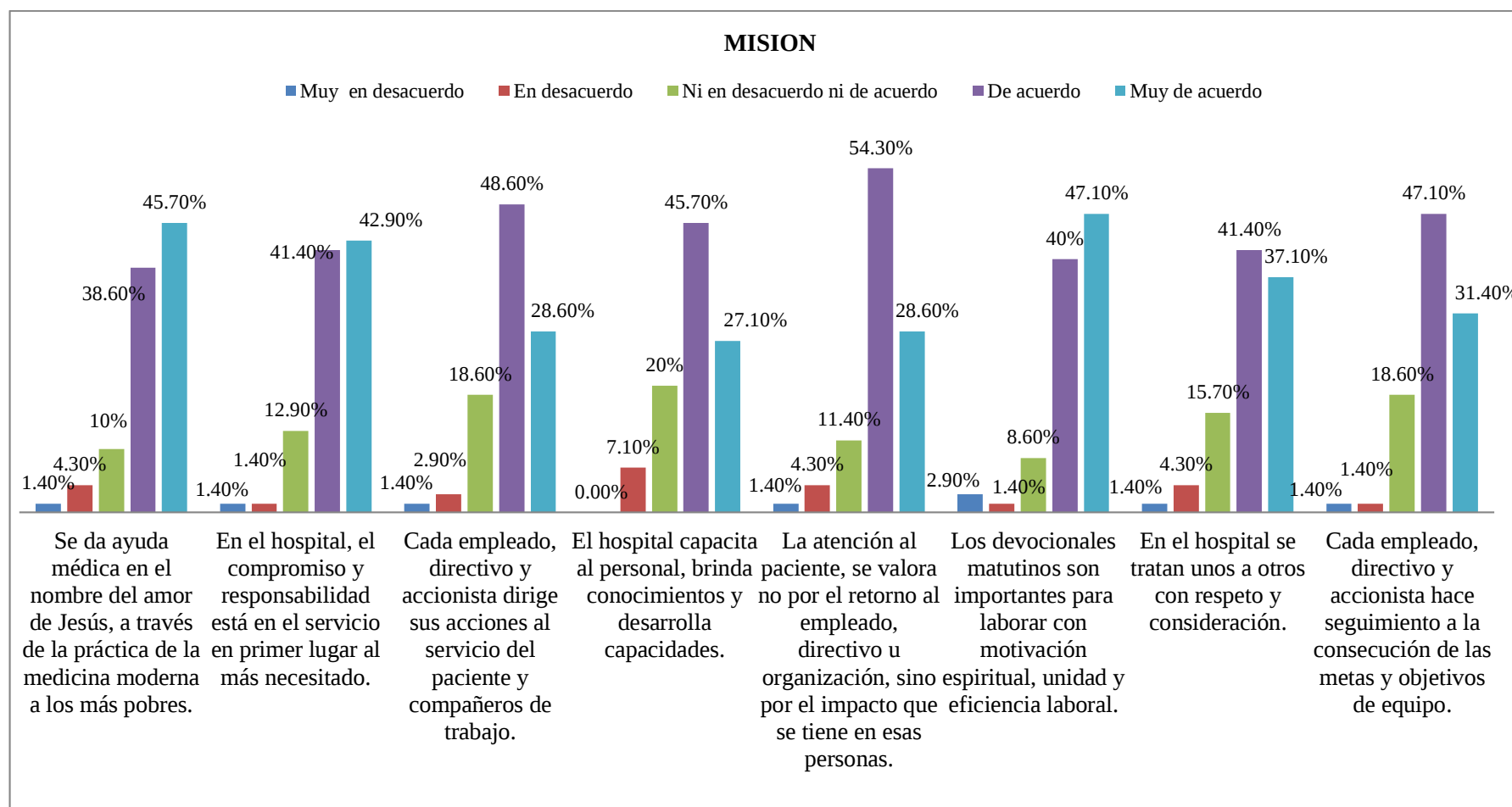


Figura N° 3. Dimensión De Cultura Social- Misión

Fuente: Tabla N°3- Encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

En la Tabla N° 3 y figura N° 3, se observa que la Misión tiene dos campos: la misión externa e interna y la función que cumple la misión.

En cuanto a la misión externa, el 84.3% del personal, entre ellos los que están de acuerdo 38.6% y muy de acuerdo 45.7% consideran que se ofrece ayuda médica en el nombre del amor de Jesús a través de la práctica de la medicina moderna a los más pobres. De igual forma el 84.3% del personal, entre ellos los que están de acuerdo 41.4% y muy de acuerdo 42.9% que el compromiso y responsabilidad está al servicio del más necesitado en el Hospital Diospi Suyana. En cuanto a la misión interna, el 77.2% del personal, entre ellos los que están de acuerdo 48.6% y muy de acuerdo 28.6% consideran que cada empleado, directivo y accionista dirige sus acciones al servicio del paciente y compañeros de trabajo. Por otro lado, el 72.8% del personal, entre ellos los que están de acuerdo 45.7% y muy de acuerdo 27.1% consideran que el Hospital Diospi Suyana (HDS) capacita al personal, brinda conocimientos y desarrolla capacidades y ninguno de los encuestados dijo no estar muy en desacuerdo con esto. Además, el 82.9% del personal, entre ellos los que están de acuerdo 54.3% y muy de acuerdo 28.6% dicen que la atención al paciente, se valora no por el retorno al empleado, directivo u organización; sino por el impacto que se tiene en esas personas atendidas.

Y por último en cuanto a la función de la misión, el 87.1% de los encuestados, entre ellos los que están de acuerdo 40% y muy de acuerdo 47.1% dicen que los devocionales matutinos son importantes para laborar con motivación espiritual, unidad y eficiencia laboral. No obstante, el 78.5% de los encuestados, entre ellos los que están de acuerdo 41.4% y muy de acuerdo 37.1% dicen que se tratan unos a otros con respeto y consideración. Por otro lado, el 78.5% de los encuestados, entre ellos los que están de acuerdo 47.1% y muy de acuerdo 31.4% indica que cada empleado, directivo y accionista hace seguimiento a la consecución de las metas y objetivos de equipo.

La misión es “la razón de ser de la organización, la meta que moviliza nuestras energías y capacidades” (El Profesor, 2012) para ello la misión externa debe definir cuáles son sus clientes(quien), qué necesidades de esos clientes trata de satisfacer (para qué trabaja) y por medio de qué productos o servicios (cómo). Y la misión interna debe definir las necesidades reales que la empresa trata de satisfacer en sus stakeholders internos (accionistas, directivos, Empleados), un buen trabajo de ello, eso se vera reflejado en la unidad de proposito, clima organizacional, orientacion y cumplimiento de objetivos, entre otros.

Por tanto, deducimos que en el HDS tiene claro la mision externa e interna, ya que se puede ver altos porcentajes de respuesta favorable a la contribución principal a la sociedad; su

materialización, su compromiso y responsabilidad con la sociedad y con ella misma como organización.

## B. Dimensión de Clima Organizacional

Tabla N° 4.

### Dimensión de Clima Organizacional- Comunicación

| Dimensión de Cultura Organizacional: Comunicación |                                                                                                                                                |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|------|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
| Nº                                                | COMUNICACIÓN                                                                                                                                   | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |      | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|                                                   |                                                                                                                                                | N                 | %   | N             | %    | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| Barreras de la Comunicación                       |                                                                                                                                                |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |
| P12                                               | En el hospital se puede expresar opiniones y sugerencias sin temor a prejuicios y represalias.                                                 | 2                 | 2.9 | 2             | 2.9  | 13                             | 18.6 | 34         | 48.6 | 19             | 27.1 | 70    | 100 |
| P13                                               | Se practica un escucha activa a las recomendaciones o sugerencias de los jefes, compañeros y pacientes.                                        | 1                 | 1.4 | 7             | 10.0 | 12                             | 17.1 | 35         | 50.0 | 15             | 21.4 | 70    | 100 |
| P14                                               | El ambiente de trabajo, es cómodo y adecuado para la ejecución de labores.                                                                     | 3                 | 4.3 | 2             | 2.9  | 8                              | 11.4 | 30         | 42.9 | 27             | 38.6 | 70    | 100 |
| Comunicación Electrónica                          |                                                                                                                                                |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |
| P15                                               | El uso del correo electrónico permite el flujo de información, por tanto a la rápida comunicación, coordinación y respuesta de unos con otros. | 3                 | 4.3 | 7             | 10.0 | 10                             | 14.3 | 37         | 52.9 | 13             | 18.6 | 70    | 100 |
| Comunicación Informal                             |                                                                                                                                                |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |
| P16                                               | Cuando se escucha un comentario o rumor de alguna situación inesperada se suele comentar con el compañero en la brevedad posible.              | 3                 | 4.3 | 1             | 1.4  | 22                             | 31.4 | 38         | 54.3 | 6              | 8.6  | 70    | 100 |
| P17                                               | En el área la comunicamos se da en la forma y con la frecuencia que el trabajo requiera.                                                       | 2                 | 2.9 | 3             | 4.3  | 13                             | 18.6 | 40         | 57.1 | 12             | 17.1 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

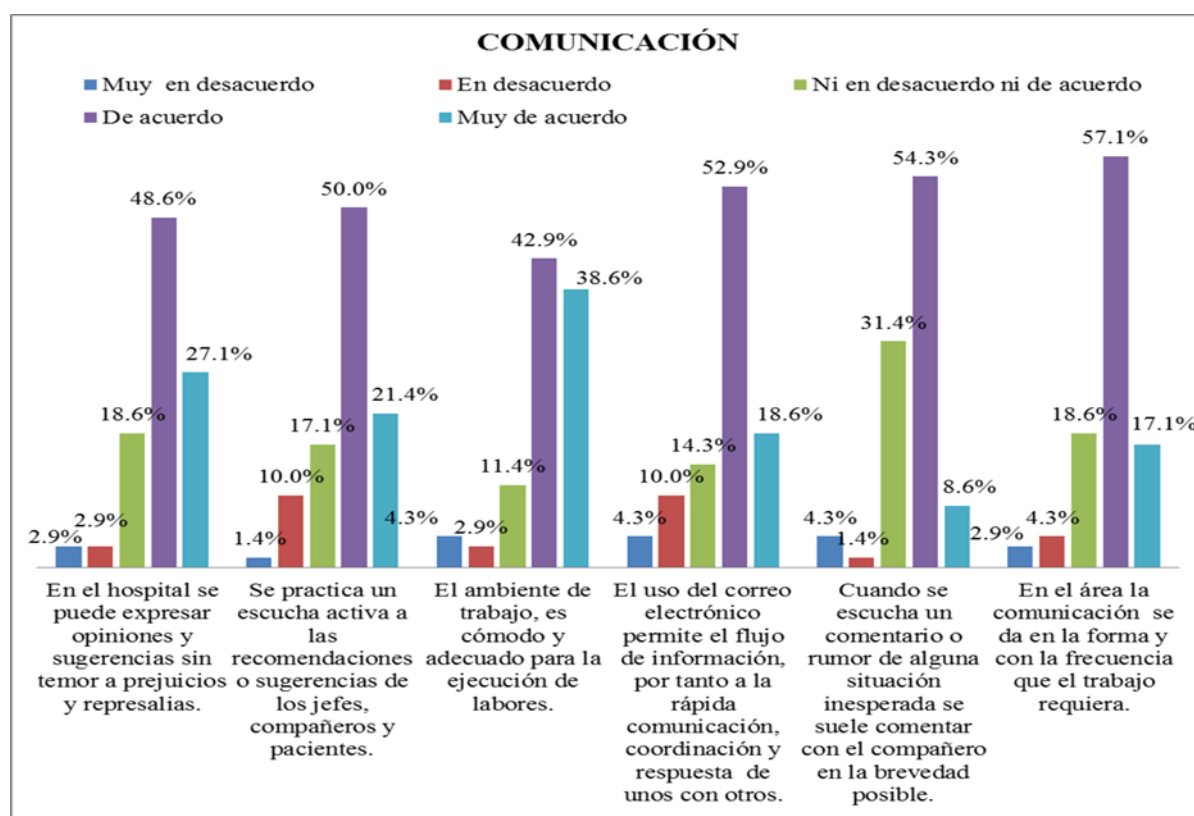


Figura N° 4. Dimensión de Clima Organizacional- Comunicación

Fuente: Tabla N°4 Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS-2017

Se observa en la Tabla N° 4 y figura N° 4, se puede ver que la dimensión es la comunicación, entre los aspectos importantes tenemos a las barreras de comunicación, la comunicación electrónica y la comunicación informal.

En cuanto a las barreras de comunicación, existen numerosas interferencias que pueden limitar la comprensión, como el entorno físico, emociones, entre otros. Se puede ver el 48.6% y el 27.1% esta de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente que en el hospital se puede expresar opiniones y sugerencias sin temor a prejuicios y represalias, por lo que podemos afirmar que en el HDS no hay un alto porcentaje de interferencia de emociones surgidas en el trabajo. Y el 50% y 21.4% esta de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente que se practica un escucha activa a las recomendaciones o sugerencias de los jefes, compañeros y pacientes, sin embargo el 17.1% ni está en desacuerdo ni está de acuerdo con ello. Por otro lado el 42.9% y el 38.6% esta de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente que el ambiente de trabajo, es cómodo y adecuado para la ejecución de labores, por lo que podemos afirmar que hay un buen ambiente físico que bloquea una interferencia física.

Las ventajas principales de los sistemas de correo electrónico son su enorme velocidad y conveniencia, a ello el 52.9% y el 18.6% considera estar de acuerdo y muy de acuerdo que el

uso del correo electrónico en el HDS permite el flujo de información, por tanto a la rápida comunicación, coordinación y respuesta de unos con otros.

También la comunicación extraoficial es rápida, flexible y personal. Esta velocidad dificulta que la administración impida la propagación de rumores indeseables o dé a conocer noticias importantes a tiempo para evitar rumores. El 31.4% ni está en desacuerdo ni está de acuerdo que cuando se escucha un comentario o rumor de alguna situación inesperada en el HDS o fuera de ella, se suele comentar con el compañero en la brevedad posible, pero el 54.3% si está de acuerdo con esta actitud. De esto podemos deducir, que existe una comunicación extraoficial entre los compañeros de trabajo, que puede ser correcta por casualidad, pero en general es incorrecta; por ello se le juzga indeseable. No obstante, el 74.2%, entre ellos los que están de acuerdo 57.1% y muy de acuerdo 17.1% dicen que en el área la comunicación se da en la forma y la frecuencia que el trabajo requiera.

Recordemos que Chiavenato decía que comunicación es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas y pensamientos y valores y que las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias (2001, p. 87).

Lo que podemos deducir que en el HDS no hay muchas barreras de comunicación, la comunicación informal es opacada con el trato formal y frecuente entre los trabajadores que a esto se le suma el buen uso de la comunicación electrónica.

Tabla N° 5.

*Dimensión de Clima Organizacional-Motivación*

| Dimensión de Grima Organizacional Motivación |                                                                                                                                                                               |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |  |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|------|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|--|
| N°                                           | MOTIVACIÓN                                                                                                                                                                    | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |      | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |  |
|                                              |                                                                                                                                                                               | N                 | %   | N             | %    | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |  |
| <b>Modelo Jerarquía de necesidades</b>       |                                                                                                                                                                               |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |  |
| P18                                          | La remuneración que se percibe está acorde a la función que se realiza.                                                                                                       | 3                 | 4.3 | 10            | 14.3 | 17                             | 24.3 | 30         | 42.9 | 10             | 14.3 | 70    | 100 |  |
| P19                                          | El hospital brinda oportunidades de desarrollo profesional y ascenso meritocratico.                                                                                           | 0                 | 0.0 | 7             | 10.0 | 18                             | 25.7 | 36         | 51.4 | 9              | 12.9 | 70    | 100 |  |
| <b>Modelo de Motivación de Logros</b>        |                                                                                                                                                                               |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |  |
| P20                                          | El compartir, enseñar y encaminar a los pacientes de las creencias, convicciones y religión que profesa el hospital, es un aspecto motivante del trabajo de muchos empleados. | 1                 | 1.4 | 3             | 4.3  | 13                             | 18.6 | 39         | 55.7 | 14             | 20.0 | 70    | 100 |  |
| <b>Teoría de las expectativa</b>             |                                                                                                                                                                               |                   |     |               |      |                                |      |            |      |                |      |       |     |  |
| P21                                          | El esfuerzo y dedicación laboral es reconocido y ameritado por los demás.                                                                                                     | 2                 | 2.9 | 5             | 7.1  | 19                             | 27.1 | 36         | 51.4 | 8              | 11.4 | 70    | 100 |  |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

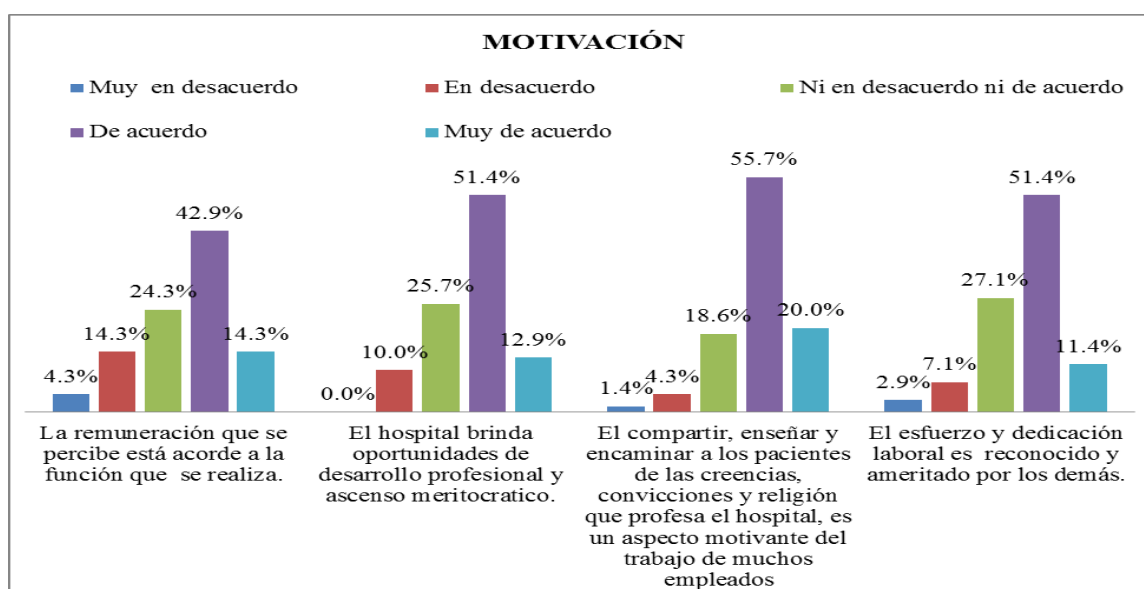


Figura N° 5. Dimensión de Clima Organizacional-Motivación

Fuente: Tabla N° 5- Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

Se observa en la tabla y figura N° 5, que el 57.2% del personal, entre ellos el 42.9% está de acuerdo y el 14.3% está muy de acuerdo que la remuneración que percibe está acorde a la función que se realiza, y el 51.4% esta acuerdo que el HDS brinda oportunidades de desarrollo profesional y ascenso meritocrático, a esto respalda el 12.9% que está muy de acuerdo.

Dado que la motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona en su interior, y que provocan que se comporte de una forma específica. Se puede observar tres modelos de motivación; el modelo de jerarquía de necesidades, modelo de motivación de logros y teoría de las expectativas. En el modelo de jerarquía de necesidades de Maslow se indica que cuando la persona logra satisfacer las necesidades básicas, aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores y con eso la motivación para poder satisfacerlas y un aspecto importante de ello es la remuneración y el desarrollo personal,

Mientras tanto, en el modelo de motivación de logros, McClelland (1998) afirmó que todos tienen tres necesidades particularmente importantes: logro, afiliación y poder” (p. 530). En HDS el 51.4% del personal está de acuerdo que un aspecto motivante del trabajo de muchos empleados es el compartir, enseñar y encaminar a los pacientes de las creencias, convicciones y religión que se profesa el HDS, cabe mencionar que McClelland (1998), considera a la religión un aspecto importante en la motivación, estudió el éxito económico de países protestantes, más desarrollados económicamente, frente a los países católicos, planteando que los padres protestantes inducían a sus hijos a ser más independientes y

emprendedores, lo que producía mayor motivación de logro. (p. 530), el 12.9% del personal estaba muy de acuerdo con ello.

La teoría de las expectativas Robbins & Judge (2009) plantea que a los empleados los motivará desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso los llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño; que ésta conducirá a premios organizacionales como un bono, aumento de salario o ascenso; y que los premios satisfarán las metas personales de los empleados (p. 197). Dado a ello, el 51.4% del personal está de acuerdo y el 11.4% está muy de acuerdo que el esfuerzo y dedicación laboral es reconocido y ameritado por los demás (jefes y compañeros). Por lo que deducimos que el personal del HDS se encuentra motivado por los logros a alcanzar y las expectativas a cumplir y esto se refleja en la cultura organizacional que comparten los trabajadores.

Tabla N° 6.

*Dimensión de Clima Organizacional- Liderazgo*

| N°  | LIDERAZGO                                                                                 | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |     | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|     |                                                                                           | N                 | %   | N             | %   | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| P22 | Los fundadores (Klaus y Matina John) son personajes dignos de imitar y seguir.            | 2                 | 2.9 | 3             | 4.3 | 8                              | 11.4 | 27         | 38.6 | 30             | 42.9 | 70    | 100 |
| P23 | El trabajador y colaborador es comprendido y apoyado por el jefe inmediato y compañeros.  | 1                 | 1.4 | 4             | 5.7 | 13                             | 18.6 | 34         | 48.6 | 18             | 25.7 | 70    | 100 |
| P24 | Los jefes de área dan un buen ejemplo de cómo solucionar problemas, conflictos e impases. | 0                 | 0.0 | 6             | 8.6 | 14                             | 20.0 | 38         | 54.3 | 12             | 17.1 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

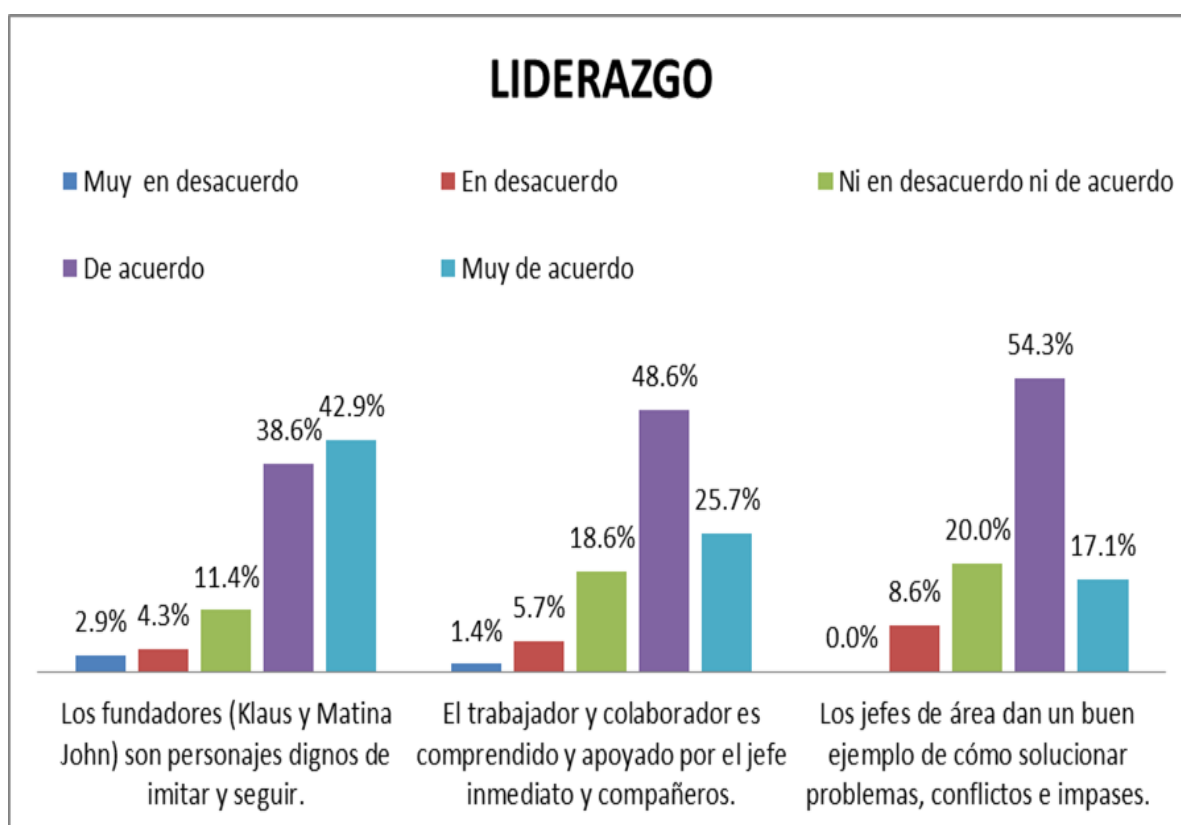


Figura N° 6. Dimensión de Clima Organizacional- Liderazgo

Fuente: Tabla N° 6 Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS-2017

En la Tabla N° 6 y figura N°6, se observa que el 38.6% del personal está de acuerdo que los fundadores Klaus y Martina John son personajes dignos de imitar y seguir. Recordemos que el verdadero liderazgo consiste en ser la persona a quien otros seguirán gustosa y confiadamente, lo que vemos en los fundadores y actualmente directores del HDS, que además el 42.9% del personal está muy de acuerdo en seguirlos e imitarlos.

Además el 48.6% y el 25.7% están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que el trabajador y colaborador es comprendido y apoyado por el jefe inmediato y compañeros.

Y el 54.3% y el 17.1% están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que los jefes de área dan un buen ejemplo de cómo solucionar problemas, conflictos e impases.

Lo que se deduce es que los líderes de HDS poseen atributos como creencias, valores, ética, carácter, conocimiento, valentía y destrezas que hacen que los trabajadores se sientan orgullosos de seguirlos.

Tabla N° 7.

*Dimensión de Clima Organizacional- Tecnología*

| 12  | TECNOLOGIA                                                                                            | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |      | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|------|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|     | TIC                                                                                                   | N                 | %   | N             | %    | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| P25 | Los equipos, instrumentos y software de uso personal son de buena calidad.                            | 1                 | 1.4 | 7             | 10.0 | 10                             | 14.3 | 42         | 60.0 | 10             | 14.3 | 70    | 100 |
| P26 | Los sistemas informáticos son fáciles de manejar, exactos en información y eficientes en la atención. | 1                 | 1.4 | 3             | 4.3  | 8                              | 11.4 | 35         | 50.0 | 23             | 32.9 | 70    | 100 |
| P27 | Hay una comunicación y respuesta constantemente con soporte técnico.                                  | 1                 | 1.4 | 3             | 4.3  | 9                              | 12.9 | 43         | 61.4 | 14             | 20.0 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

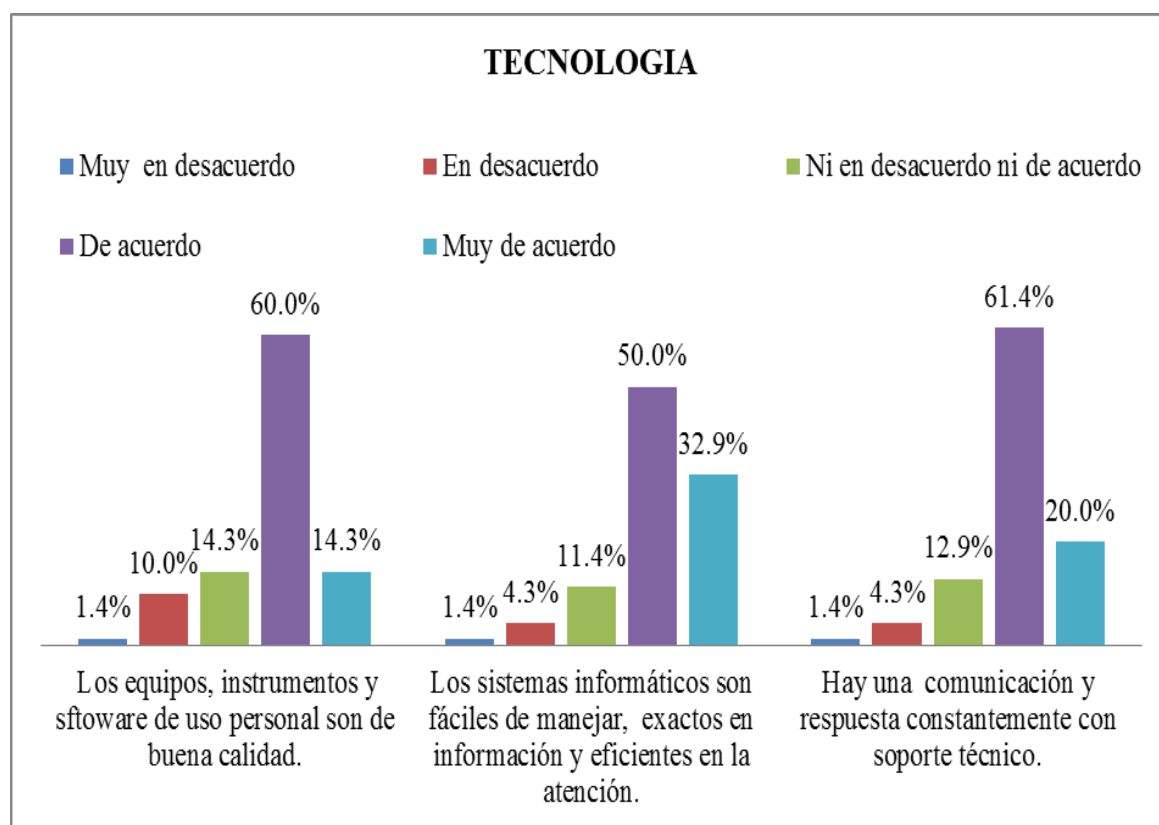


Figura N° 7. Dimensión De Clima Organizacional- Tecnología

Fuente: Tabla N° 7 Elaboración propia, encuesta realizada a los trabajadores del HDS- 2017

En la tabla N° 7 y figura N°7, se observa que el 60% y 14.3% esta de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que en el HDS los equipos, instrumentos y software de uso personal son de buena calidad. Asi mismo el 50% y el 32.9% está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, con los sistemas informáticos que son fáciles de manejar, exactos en la información y eficientes en la atención. No ostante, el 61.4% y el 20% esta de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que hay una comunicación y respuesta constantemente con soporte técnico.

Por lo que se deduce que HDS tiene una buena interconexión e interactividad; y esto se ve en la realización de múltiples actividades en poco tiempo.

### C. Dimensión de Calidad de Servicios

Tabla N° 8.

#### Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión I. Tangibilidad

| N° | DIMENSION                                                                                     | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |     | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|    |                                                                                               | N                 | %   | N             | %   | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| p1 | Los consultorios cuentan con equipos modernos y materiales necesarios para la atención.       | 4                 | 5.7 | 3             | 4.3 | 8                              | 11.4 | 37         | 52.9 | 18             | 25.7 | 70    | 100 |
| p2 | El Consultorio, la Sala de Espera y los servicios higiénicos se encuentran limpios y cómodos. | 3                 | 4.3 | 2             | 2.9 | 5                              | 7.1  | 46         | 65.7 | 14             | 20.0 | 70    | 100 |
| p3 | La atención brindada por el personal de admisión y enfermería es amable y respetuosa.         | 4                 | 5.7 | 3             | 4.3 | 10                             | 14.3 | 39         | 55.7 | 14             | 20.0 | 70    | 100 |
| p4 | Los carteles, letreros y flechas están adecuados para movilizarte de un área a otra.          | 2                 | 2.9 | 2             | 2.9 | 5                              | 7.1  | 51         | 72.9 | 10             | 14.3 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

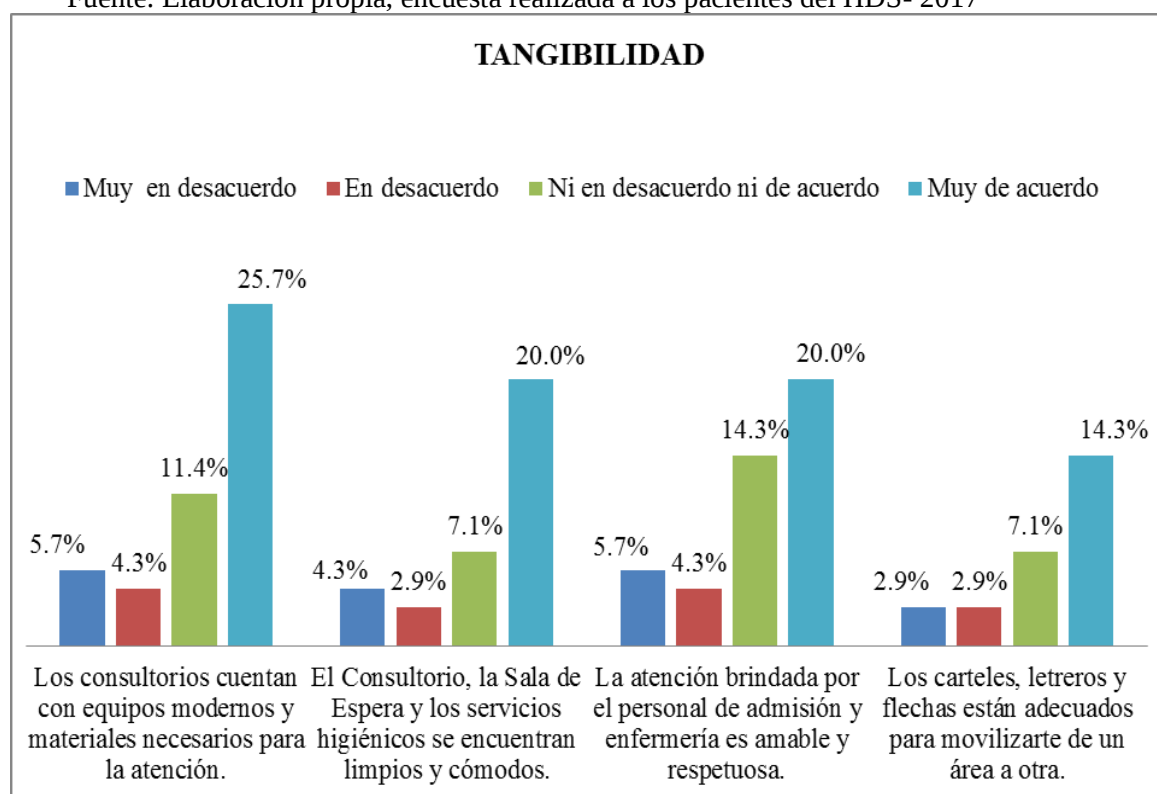


Figura N° 8. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión I. Tangibilidad

Fuente: Tabla N° 8 Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

Se observa en la Tabla N° 8 y figura N°8 que el 52.9% y el 25.7% de los pacientes encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, con que los consultorios cuenten con equipos modernos y materiales necesarios para la atención. Además, el 65.7% y 20% de los pacientes están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente que los consultorios, la sala de espera y los servicios higiénicos se encuentren limpios y cómodos. No obstante el 55.7% de los pacientes están de acuerdo que la atención brindada por el personal de admisión y enfermería es amable y respetuosa, a ello el 20% del personal valoró estar muy de acuerdo con la afirmación. Y el 72.9% del personal está de acuerdo con que los carteles, letreros y flechas son adecuados para movilizarse de un área a otra.

Por lo que se deduce que el HDS tiene una buena estructura física, visiblemente atractiva, equipamiento moderno y a primer contacto trabajadores amables y respetuosos.

Tabla N° 9.

*Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión II. Fiabilidad*

| N° | DIMENSION                                                                                                                                | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |      | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|------|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|    |                                                                                                                                          | N                 | %   | N             | %    | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| p5 | El personal de informes y admisión orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta. | 3                 | 4.3 | 4             | 5.7  | 6                              | 8.6  | 49         | 70.0 | 8              | 11.4 | 70    | 100 |
| p6 | El médico que atiende muestra paciencia para comunicar y explicar el problema de salud del paciente.                                     | 2                 | 2.9 | 2             | 2.9  | 7                              | 10.0 | 36         | 51.4 | 23             | 32.9 | 70    | 100 |
| p7 | Se siente confianza y seguridad con el médico de consulta.                                                                               | 1                 | 1.4 | 3             | 4.3  | 4                              | 5.7  | 43         | 61.4 | 19             | 27.1 | 70    | 100 |
| p8 | En cuanto a la atención del personal asistencial, se siente el trato de igualdad, educación, cortesía y respeto.                         | 2                 | 2.9 | 7             | 10.0 | 5                              | 7.1  | 46         | 65.7 | 10             | 14.3 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

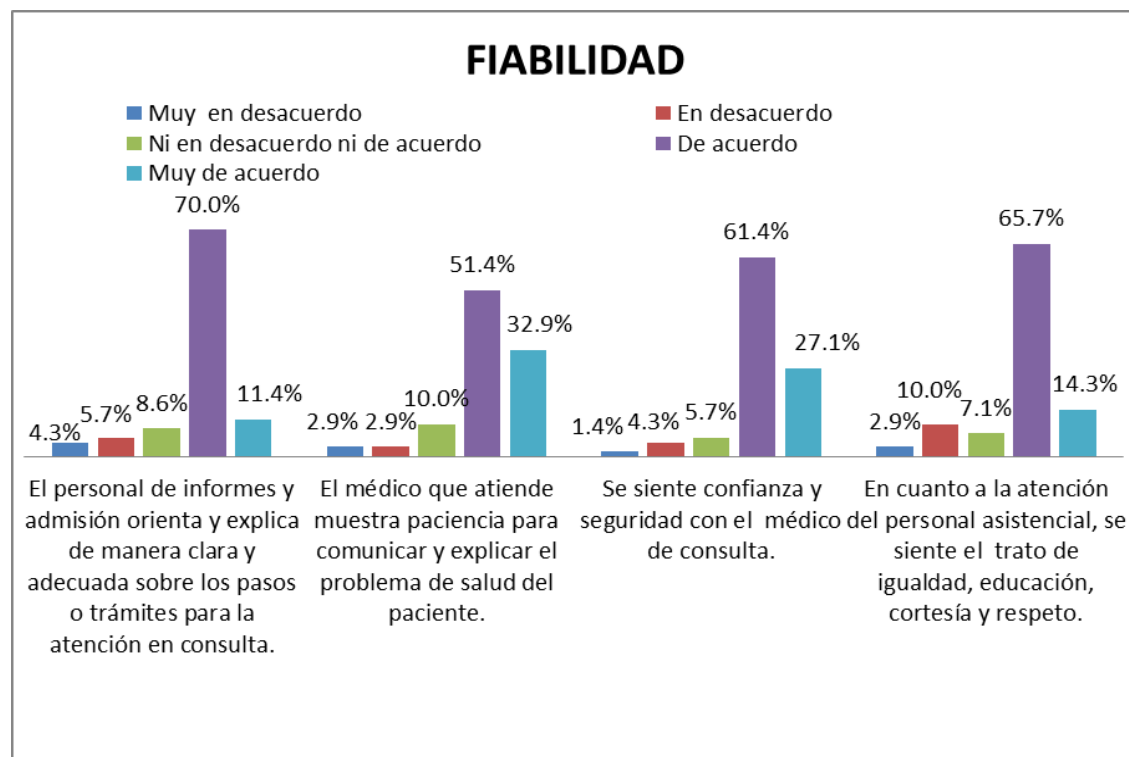


Figura N° 9. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión II. Fiabilidad

Fuente: Tabla N° 9 Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

Se observa en la Tabla N° 9 y figura N° 9 que el 70% y 11.4% de los encuestados está de acuerdo y está muy de acuerdo con el personal de informes y admisión que orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta. En cuanto a la atención medica el 84.3% entre ellos los que están de acuerdo 51.4% y muy de acuerdo 32.9% consideran que el médico que atiende muestra paciencia para comunicar y explicar el problema de salud del paciente, por consiguiente el 88.5% entre ellos los que están de acuerdo 61.4% y muy de acuerdo 27.1% se sienten en confianza y seguridad con el médico de consulta. De igual forma el 80% de los encuestados entre los que están de acuerdo 65.7% y muy de acuerdo 14.3% se siente el trato de igualdad, educación, cortesía y respeto del personal asistencial.

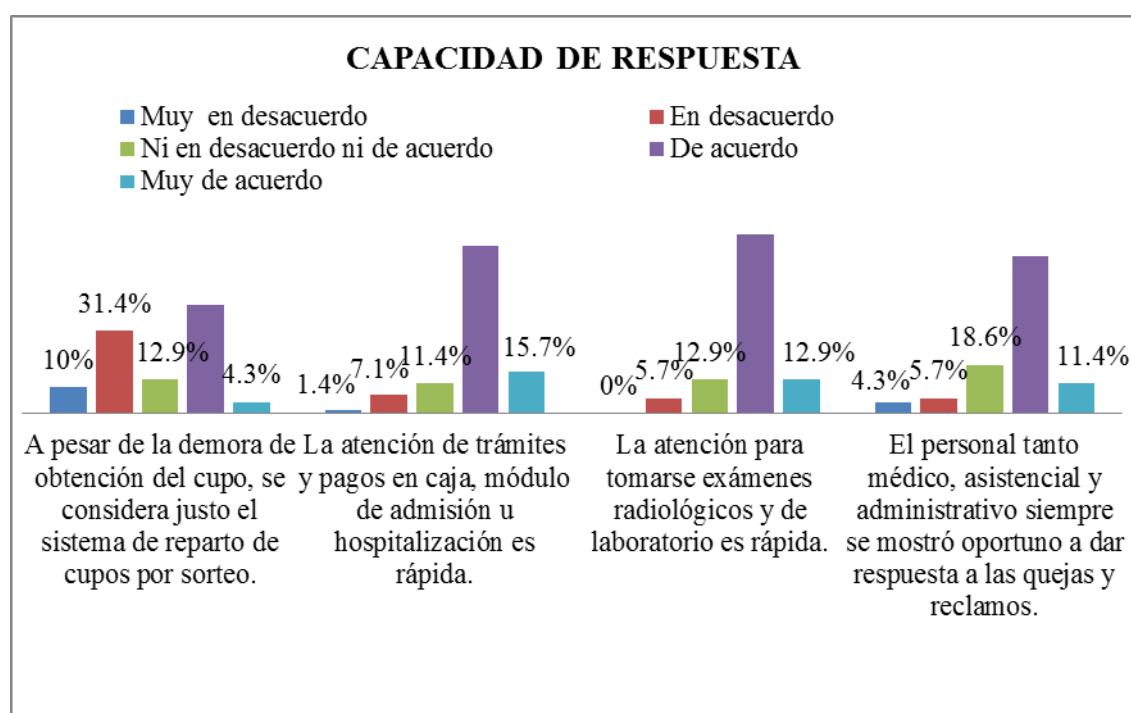
Por lo cual se deduce que en el HDS, el personal médico, asistencial y admisión, brinda una atención cortés, amable y buen trato en el servicio personalizado, es decir, el personal inspira confianza al paciente, por tanto el servicio se desarrolla en un mejor tiempo y sin preocupaciones.

Tabla N° 10.

*Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión III. Capacidad De Respuesta*

| N°  | DIMENSIONES                                                                                                                         | Muy en desacuerdo |      | En desacuerdo |      | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|---------------|------|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|     | de                                                                                                                                  | N                 | %    | N             | %    | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| p9  | Capacidad de Respuesta<br>A pesar de la demora de obtención del cupo, se considera justo el sistema de reparto de cupos por sorteo. | 7                 | 10.0 | 22            | 31.4 | 9                              | 12.9 | 29         | 41.4 | 3              | 4.3  | 70    | 100 |
| p10 | La atención de trámites y pagos en caja, módulo de admisión u hospitalización es rápida.                                            | 1                 | 1.4  | 5             | 7.1  | 8                              | 11.4 | 45         | 64.3 | 11             | 15.7 | 70    | 100 |
| p11 | La atención para tomarse exámenes radiológicos y de laboratorio es rápida.                                                          | 0                 | 0.0  | 4             | 5.7  | 9                              | 12.9 | 48         | 68.6 | 9              | 12.9 | 70    | 100 |
| p12 | El personal tanto médico, asistencial y administrativo siempre se mostró oportuno a dar respuesta a las quejas y reclamos.          | 3                 | 4.3  | 4             | 5.7  | 13                             | 18.6 | 42         | 60.0 | 8              | 11.4 | 70    | 100 |

**Fuente:** Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017



**Figura N° 10.** Dimensión Calidad de Servicios- Dimensión III. Capacidad de Respuesta

Fuente: Tabla N° 10 Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

Se observa en la Tabla N° 10 y figura N°10 sobre la obtención del cupo, el 41.4% y el 4.3% de los pacientes están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que el sistema de reparto de cupos por sorteo es justo. Por otro lado, el 80% de los pacientes, entre ellos los que están de acuerdo 64.3% y muy de acuerdo 15.7% afirman que la atención de trámites y pagos en caja, módulo de admisión u hospitalización es rápida. De igual manera, el 81.8% de los pacientes, entre ellos los que están de acuerdo 68.9% y muy de acuerdo 12.9% afirman que la atención para tomarse exámenes radiológicos y de laboratorio son rápidos. Así mismo, el 60% y el 11.4% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que el personal tanto médico, asistencial y administrativo siempre se mostró oportuno a dar respuesta a las quejas y reclamos.

Por lo tanto, se deduce que en el HDS, existe una rápida capacidad de respuesta, debido a ello se entiende la atención en un solo día, disposición y voluntad del personal médico, asistencial y administrativo para ayudar al paciente y proporcionar un servicio eficiente.

Tabla N° 11.

*Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión IV. Seguridad*

| N°  | DIMENSIONES                                                                                                              | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |     | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|     |                                                                                                                          | N                 | %   | N             | %   | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| p13 | El médico que atiende realiza exámenes físicos completos y minuciosos.                                                   | 1                 | 1.4 | 4             | 5.7 | 8                              | 11.4 | 50         | 71.4 | 7              | 10.0 | 70    | 100 |
| p14 | El médico y enfermero respeta la intimidad física del paciente cuando atiende y comunica de aspectos delicados de salud. | 5                 | 7.1 | 4             | 5.7 | 6                              | 8.6  | 45         | 64.3 | 10             | 14.3 | 70    | 100 |
| p15 | Se siente un ambiente de confianza y seguridad con el médico y demás personal.                                           | 4                 | 5.7 | 1             | 1.4 | 5                              | 7.1  | 49         | 70.0 | 11             | 15.7 | 70    | 100 |
| p16 | El personal médico es calificado y tiene una amplia experiencia en medicina, por lo que recomendaría a otras personas.   | 2                 | 2.9 | 6             | 8.6 | 1                              | 1.4  | 45         | 64.3 | 16             | 22.9 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

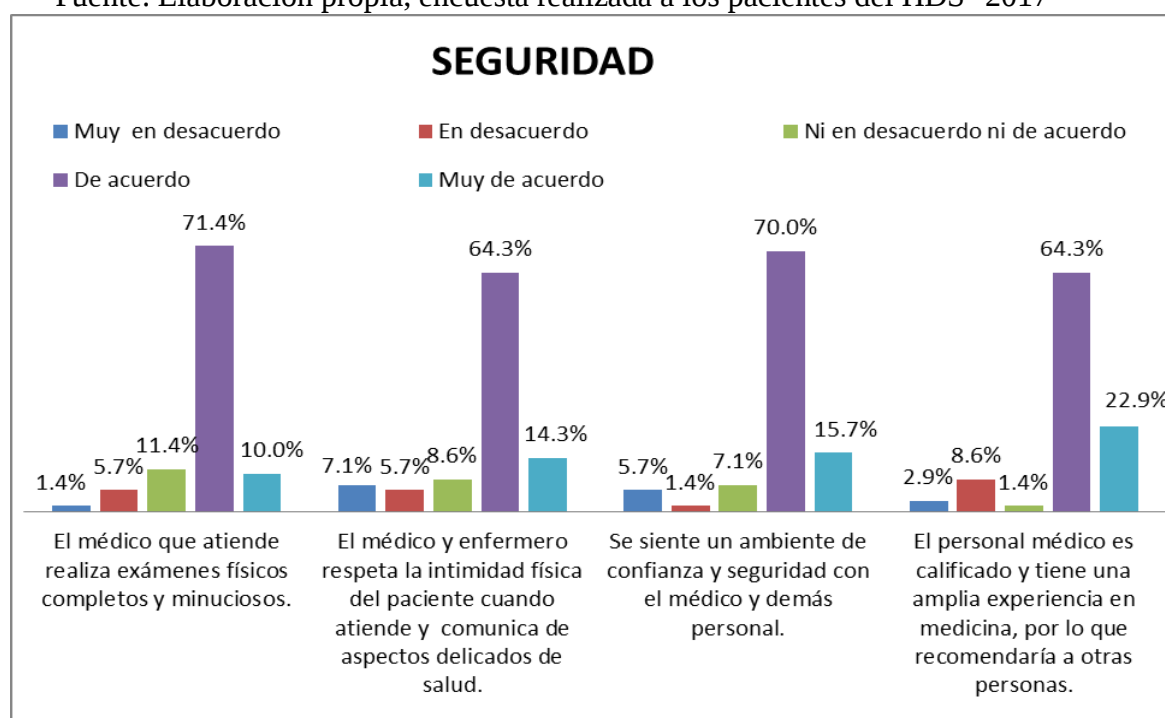


Figura N° 11. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión IV. Seguridad

Fuente: Tabla N°11 Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

Se observa en la Tabla N° 11 y figura N° 11, que ante la atención brindada por el personal médico, el 71.4% y el 10% está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente con el médico que realiza exámenes físicos completos y minuciosos, es decir, que el paciente tiene la seguridad que el médico que lo atendió le brindó seguridad en la detección de su mal. Por otro lado, el 64.3% y 14.3% está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, que el médico y enfermero respeta la intimidad física del paciente cuando atiende y comunica de aspectos delicados de salud, por ejemplo cuando el paciente tiene que desprenderse de su vestimenta, cuando se tiene que hacer curaciones o demás situaciones que tiene que ver con la intimidad física y emocional. En ese tipo de situaciones y demás, el 70% de los pacientes siente un ambiente de confianza y seguridad con el médico y demás personal y el 15.5% se siente muy en confianza y seguridad. En consecuencia el 64.3% está de acuerdo y el 12.9% está muy de acuerdo que el personal médico es calificado y de amplia experiencia en medicina, por lo que recomendarían a otras personas.

La seguridad es el conocimiento y habilidades de atención mostrados por el personal para inspirar credibilidad y confianza en el paciente.

Por lo que se concluye que el HDS genera seguridad, ya que el paciente siente que su intimidad física y emocional no es vulnerada, la atención brindada por el personal médico es segura y confiable y que debido a la experiencia y expectativas satisfechas recomendarían a otras personas.

Tabla N° 12.

*Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión V. Empatía*

| N°  | DIMENSION                                                                                                                                                 | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |     | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |      | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|--------------------------------|------|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|     |                                                                                                                                                           | N                 | %   | N             | %   | N                              | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| p17 | El médico que atiende muestra interés en solucionar el problema de salud de cada paciente.                                                                | 2                 | 2.9 | 4             | 5.7 | 2                              | 2.9  | 50         | 71.4 | 12             | 17.1 | 70    | 100 |
| p18 | El personal en general, entiende la gravedad de la salud y dificultad económica, y muestras ayuda solidaria.                                              | 1                 | 1.4 | 2             | 2.9 | 9                              | 12.9 | 48         | 68.6 | 10             | 14.3 | 70    | 100 |
| p19 | Los resultados del diagnóstico de salud, tratamiento a seguir, tipo de medicamentos, dosis a tomar y efectos adversos a estos. Son certeros y confiables. | 3                 | 4.3 | 2             | 2.9 | 9                              | 12.9 | 39         | 55.7 | 17             | 24.3 | 70    | 100 |
| p20 | Se realiza apoyo médico a través de descuentos y donaciones a las personas que realmente necesitan.                                                       | 2                 | 2.9 | 1             | 1.4 | 21                             | 30.0 | 33         | 47.1 | 13             | 18.6 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

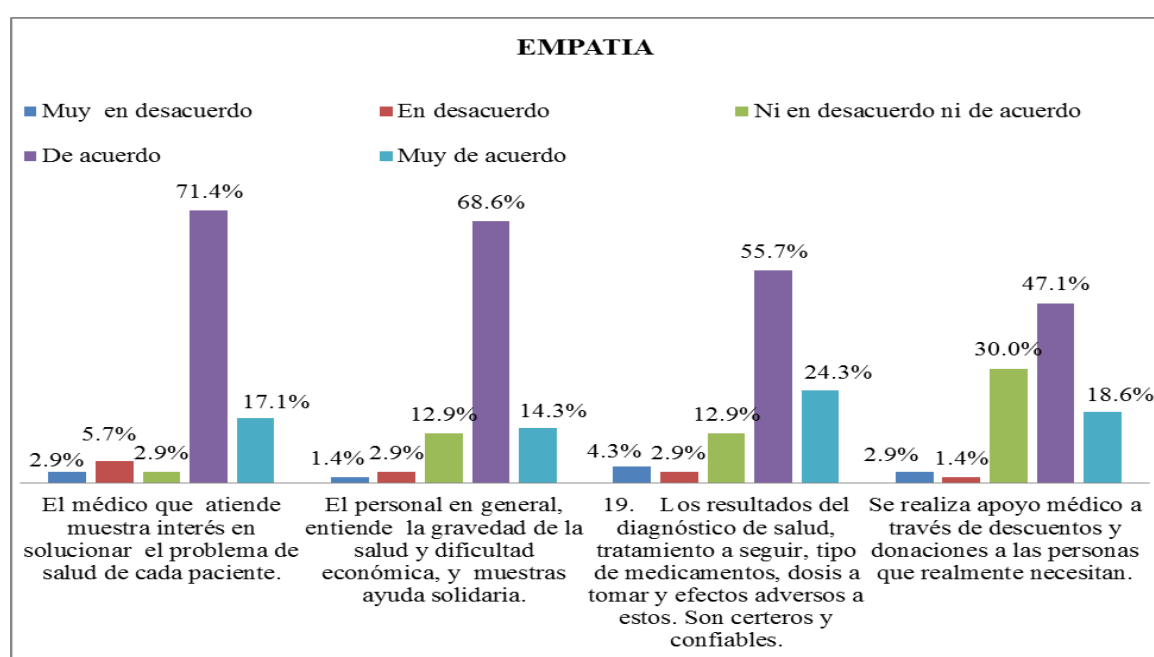


Figura N° 12. Dimensión de Calidad de Servicios- Dimensión V. Empatía

Fuente: Tabla N° 12 Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

Se observa en la Tabla N° 12 y figura N°12, se aprecia que el 88.5% de los pacientes, entre los que están de acuerdo 71.4% y muy de acuerdo 17.1% consideran que el médico que atiende muestra interés en solucionar el problema de salud de cada paciente, es decir, que el paciente aprecia la atención de igualdad entre otros pacientes. Por otro lado, el 82.9% de los pacientes, entre los que están de acuerdo 68.6% y muy de acuerdo 14.3% dicen que el personal en general, entiende la gravedad de la salud y dificultad económica, y muestras ayuda solidaria, es decir, que el paciente percibe un ambiente de solidaridad y ayuda desinteresada. Además, el 80% de los pacientes, entre los que están de acuerdo 55.7% y muy de acuerdo 24.3% consideran que los resultados del diagnóstico de salud, tratamiento a seguir, tipo de medicamentos, dosis a tomar y efectos adversos a estos, son certeros y confiables. No obstante, el 47.1% afirma que en el HDS se realiza apoyo médico a través de descuentos y donaciones a las personas que realmente necesitan y el 18.6% está muy de acuerdo en ello.

La empatía es la atención individualizada o personalizada que ofrecen las empresas a los clientes, ve y atiende los intereses y comprende las necesidades específicas de ellos.

De allí se deduce que en el HDS la atención es igualitaria para los pacientes, sin embargo, la ayuda y solidaridad médica y económica es para los que lo realmente necesitan, esta ayuda también trae resultados seguros y confiables.

Tabla N° 13.

*Dimensión de Calidad de Servicios- Características*

| N°  | CARACTERÍSTICAS                                                                                                         | Muy en desacuerdo |     | En desacuerdo |     | Ni en desacuerdo ni de acuerdo |     | De acuerdo |      | Muy de acuerdo |      | Total |     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------------|-----|--------------------------------|-----|------------|------|----------------|------|-------|-----|
|     |                                                                                                                         | N                 | %   | N             | %   | N                              | %   | N          | %    | N              | %    | N     | %   |
| p21 | <b>Intangibilidad</b>                                                                                                   |                   |     |               |     |                                |     |            |      |                |      |       |     |
|     | El prestigio del hospital, atrae gente de muchas partes del Perú, porque se considera que tiene un servicio de calidad. | 3                 | 4.3 | 0             | 0.0 | 4                              | 5.7 | 41         | 58.6 | 22             | 31.4 | 70    | 100 |
| p22 | <b>Heterogeneidad</b>                                                                                                   |                   |     |               |     |                                |     |            |      |                |      |       |     |
|     | El personal trabaja en coordinación, integridad y respeto unos con otros.                                               | 2                 | 2.9 | 3             | 4.3 | 6                              | 8.6 | 44         | 62.9 | 15             | 21.4 | 70    | 100 |
| p23 | <b>Inseparabilidad</b>                                                                                                  |                   |     |               |     |                                |     |            |      |                |      |       |     |
|     | El personal tiene una actitud servicial, y esto resalta en la calidad de servicio que brindan.                          | 2                 | 2.9 | 2             | 2.9 | 5                              | 7.1 | 44         | 62.9 | 17             | 24.3 | 70    | 100 |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

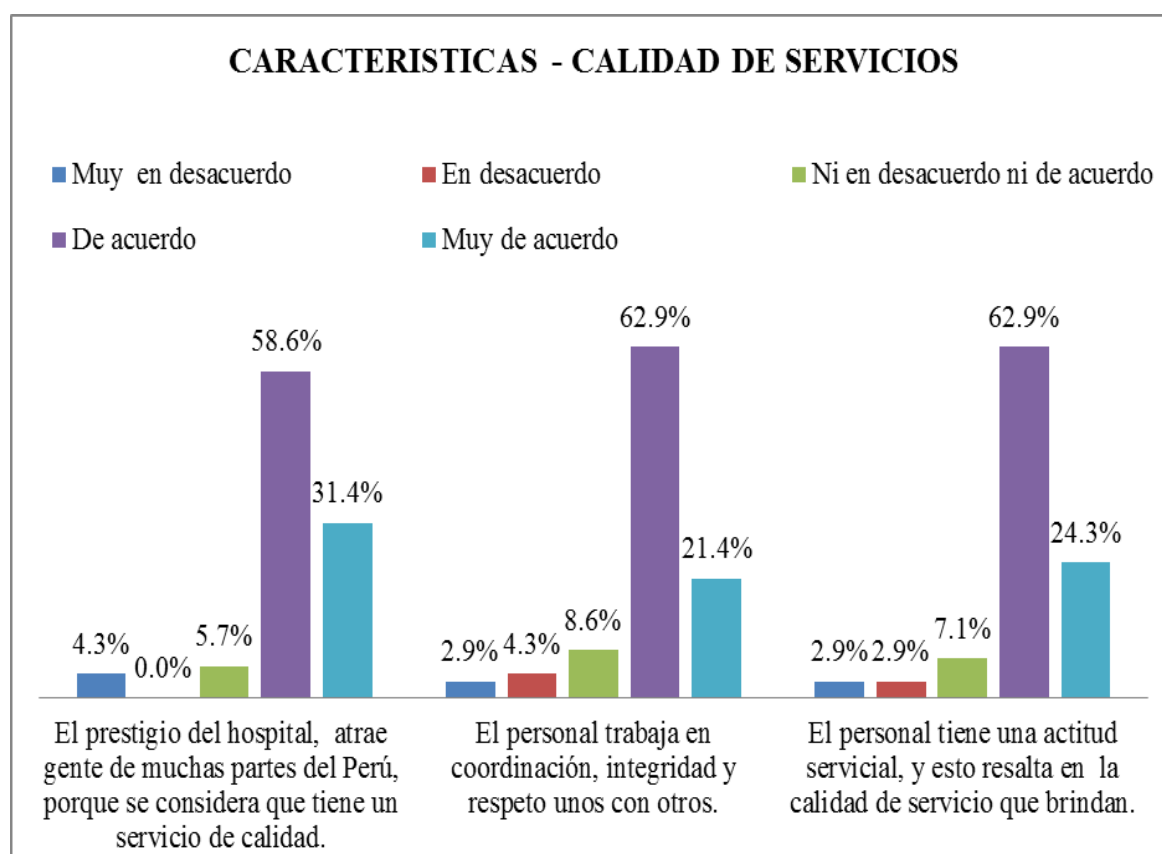


Figura N° 13. Dimensión de Calidad de Servicios- Características

Fuente: Tabla N° 13 Elaboración propia, encuesta realizada a los pacientes del HDS- 2017

En la Tabla N° 13 y figura N°13, sobre la Dimensión calidad de servicios, que tiene tres características, la primera la intangibilidad que se entiende por su cualidad no cuantificable antes del servicio prestado, la segunda la heterogeneidad, en cuanto a servicios la atención puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe y tercero la inseparabilidad, depende de que tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto está implicado el cliente en el servicio.

En cuanto a la primera característica, el 90% de los paciente, entre los que están de acuerdo 58.6% y muy de acuerdo 31.4% considera que el prestigio del HDS, atrae gente de muchas partes del Perú, porque se considera que tiene un servicio de calidad, es decir, que el paciente tenía buena expectativa de servicio de calidad.

En cuanto a la segunda característica, el 84.3% de los paciente, entre los que están de acuerdo 62.9% y muy de acuerdo 21.4% considera que el personal trabaja en coordinación, integridad y respeto unos con otros, es decir, la unidad muestra que la esencia del servicio prestado, pese a la diferencia de atención el servicio es igualitario para el paciente.

Y en cuanto a la tercera característica, el 87.2% de los paciente, entre los que están de acuerdo 62.9% y muy de acuerdo 24.3% considera que resalta en la calidad de servicio, la actitud servicial del personal del HDS.

En conclusión, el HDS tiene un servicio de calidad de atención, ya que las expectativas del paciente son respondidas con seguridad y confianza, la heterogeneidad de atención realza la igualdad de servicio de calidad, y la actitud servicial del personal suma al prestigio del HDS.

#### **4.2. Contrastación de Hipotesis**

Según Sampieri (1991) las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones. No necesariamente son verdaderas; pueden o no serlo, pueden o no comprobarse con hechos. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí. (p. 79). Para la contrastación de hipótesis usaremos el coeficiente de relación de Pearson, ésta es una prueba estadística que sirve para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel de intervalo o razón. (p. 403).

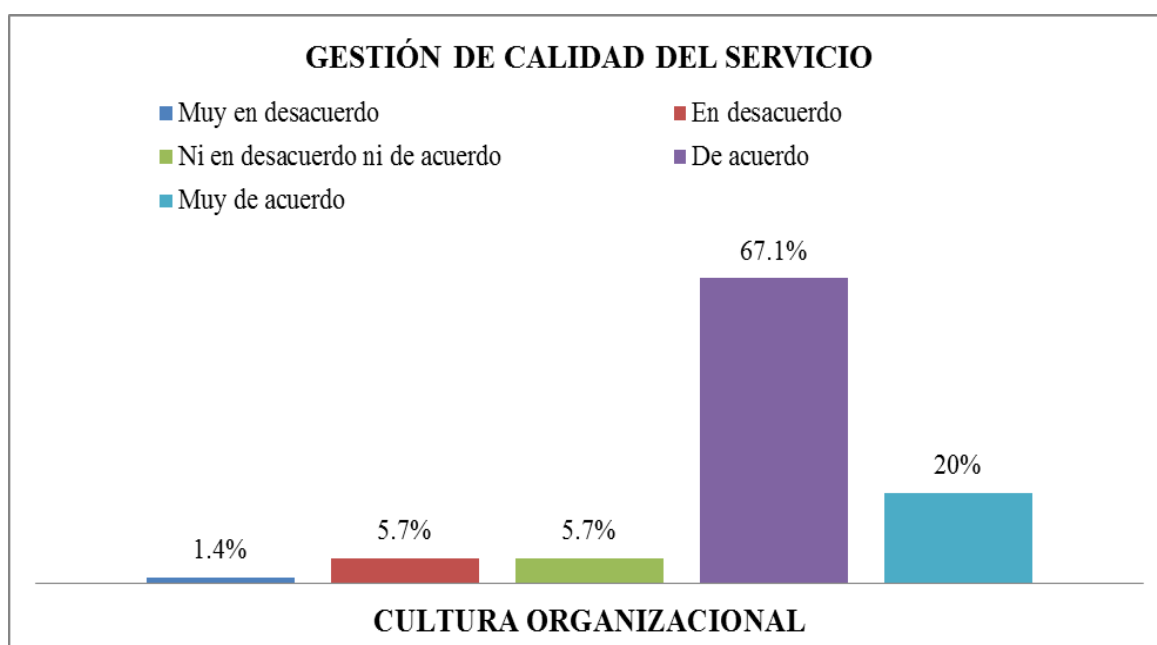
### 4.2.1. Hipotesis general

Tabla N° 14.

*Cultura Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio*

|                        |                                | GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO-<br>GCS |               |                                |            |                | Total   |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|---------|
|                        |                                | Muy en desacuerdo                       | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |         |
| CULTURA ORGANIZACIONAL | Muy en desacuerdo              | Recuento                                | 1             | 0                              | 0          | 0              | 1       |
|                        |                                | Frecuencia esperada                     | ,0            | ,0                             | ,0         | ,7             | 1,0     |
|                        |                                | % dentro de GCS                         | 50,0 %        | ,0%                            | ,0%        | ,0%            | 1,4%    |
|                        | En desacuerdo                  | Recuento                                | 1             | 1                              | 0          | 1              | 4       |
|                        |                                | Frecuencia esperada                     | ,1            | ,1                             | ,2         | 2,9            | 4,0     |
|                        |                                | % dentro de GCS                         | 50,0 %        | 50,0 %                         | ,0%        | 2,0 %          | 7,7 %   |
|                        | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | Recuento                                | 0             | 0                              | 3          | 1              | 4       |
|                        |                                | Frecuencia esperada                     | ,1            | ,1                             | ,2         | 2,9            | 4,0     |
|                        |                                | % dentro de GCS                         | ,0%           | ,0%                            | 100,0 %    | 2,0 %          | ,0%     |
|                        | De acuerdo                     | Recuento                                | 0             | 1                              | 0          | 41             | 5       |
|                        |                                | Frecuencia esperada                     | 1,3           | 1,3                            | 2,0        | 33,6           | 8,7     |
|                        |                                | % dentro de GCS                         | ,0%           | 50,0 %                         | ,0%        | 82,0 %         | 38,5 %  |
|                        | Muy de acuerdo                 | Recuento                                | 0             | 0                              | 0          | 7              | 7       |
|                        |                                | Frecuencia esperada                     | ,4            | ,4                             | ,6         | 10,0           | 2,6     |
|                        |                                | % dentro de GCS                         | ,0%           | ,0%                            | ,0%        | 14,0 %         | 53,8 %  |
| Total                  |                                | Recuento                                | 2             | 2                              | 3          | 50             | 13      |
|                        |                                | Frecuencia esperada                     | 2,0           | 2,0                            | 3,0        | 50,0           | 13,0    |
|                        |                                | % dentro de GCS                         | 100,0 %       | 100,0 %                        | 100,0 %    | 100,0 %        | 100,0 % |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada al trabajador y pacientes del HDS- 2017



*Figura N° 14. Cultura Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio*

Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta realizada en el HDS- 2017

Se observa en la Tabla N° 14 y figura N° 14, sobre la incidencia significativa entre la cultura organizacional y la gestión de calidad del servicio del HDS, se observa que el primer resultado mayor es de 67.1% correspondiente a la calificación de acuerdo y el segundo resultado es de 20% correspondiente a la calificación de muy de acuerdo. Para Chiavenato (2002) la cultura organizacional representa las normas informales no escritas como valores, creencias, formas de actuar, de sentir y de pensar que orientan el comportamiento de los miembros y dirigen sus acciones hacia la consecución de los objetivos organizacionales. Además que se transmiten y se enseñan a los nuevos miembros como una manera de pensar, vivir y actuar (Execlencia Empresarial, s.f.) Y según Wiquipedia (2013) las normas internacionales para la gestión de calidad ISO 9001:2008 adopta varios principios entre ellas, el enfoque al cliente y el personal, y en caso de hospitales la certificación fija estándares de nivel de calidad del servicio de atención médica (Isotools, 2015). Por tanto, se concluye que en el HDS la buena cultura organizacional, orientará el comportamiento de los miembros a lograr el objetivo de brindar un estándar de nivel de calidad de servicio de atención médica. Para lo cual se probará que si la explicación es verdadera.

**HG1:** La cultura organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi- Abancay, 2017.

**Ho:** La cultura organizacional no influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi- Abancay, 2017.

Tabla N° 15.

*Chi cuadrado HG1 y Ho*

| PRUEBA DE CHI- CUADRADO DE PEARSON |                                 |         |
|------------------------------------|---------------------------------|---------|
| CULTURA ORGANIZACIONAL             | GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO |         |
|                                    | Chi cuadrado                    | 114.473 |
|                                    | Gl                              | 16      |
|                                    | Sig.                            | 0,00    |

Fuente: Elaboración propia, prueba de Chi- cuadrado Ho

De la tabla 15, se tiene que el valor sig. Asintótica es 0,00 menor a 0.005 nivel de significancia y una frecuencia mínima esperada de 0.03 que es menor a 1, por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Por lo que afirmamos con un nivel de significancia del 95% que la cultura organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi- Abancay, 2017.

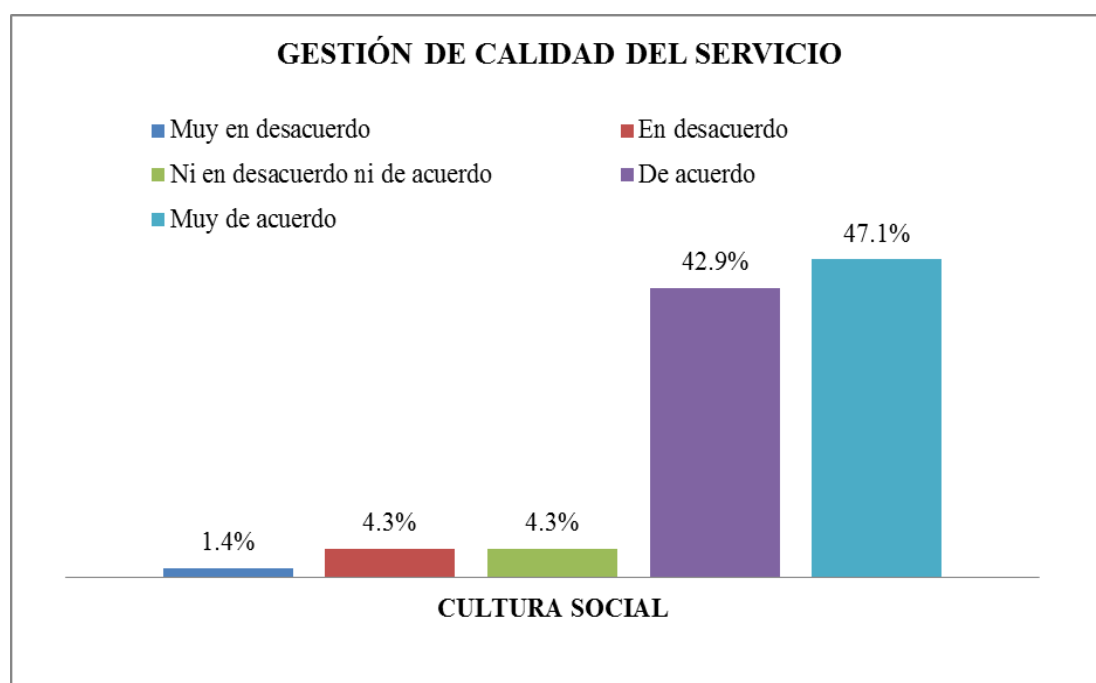
## 4.2.2. Hipotesis Especificas

Tabla N° 16.

*Cultura Social- Gestión de Calidad del Servicio*

| GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS –GCS |                                             |                          |                      |                                          |                   |                   |                  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
|                                      |                                             | Muy en<br>desacuer<br>do | En<br>desacuer<br>do | Ni en<br>desacuerd<br>o ni de<br>acuerdo | De<br>acuerd<br>o | Muy de<br>acuerdo | Total            |
| CULTURA<br>SOCIAL                    | Muy en<br>desacuer<br>do                    | Recuento                 | 1                    | 0                                        | 0                 | 0                 | 1                |
|                                      |                                             | Frecuencia esperada      | ,0                   | ,0                                       | ,0                | ,7                | 1,0              |
|                                      |                                             | % dentro de GCS          | 50,0%                | ,0%                                      | ,0%               | ,0%               | 1,4%             |
|                                      | en<br>desacuer<br>do                        | Recuento                 | 1                    | 1                                        | 0                 | 1                 | 3                |
|                                      |                                             | Frecuencia esperada      | ,1                   | ,1                                       | ,1                | 2,1               | 3,0              |
|                                      |                                             | % dentro de GCS          | 50,0%                | 50,0%                                    | ,0%               | 2,0%              | 4,3%             |
|                                      | Ni en<br>desacuer<br>do ni<br>deacuer<br>do | Recuento                 | 0                    | 0                                        | 3                 | 0                 | 3                |
|                                      |                                             | Frecuencia esperada      | ,1                   | ,1                                       | ,1                | 2,1               | 3,0              |
|                                      |                                             | % dentro de GCS          | ,0%                  | ,0%                                      | 100,0%            | ,0<br>%           | 4,3%             |
|                                      | De<br>acuerdo                               | Recuento                 | 0                    | 1                                        | 0                 | 26                | 30               |
|                                      |                                             | Frecuencia esperada      | ,9                   | ,9                                       | 1,3               | 21,4              | 30,0             |
|                                      |                                             | % dentro de GCS          | ,0%                  | 50,0%                                    | ,0%               | 52,0%             | 23,1%<br>42,9%   |
|                                      | Muy de<br>acuerdo                           | Recuento                 | 0                    | 0                                        | 0                 | 23                | 33               |
|                                      |                                             | Frecuencia esperada      | ,9                   | ,9                                       | 1,4               | 23<br>,6          | 33,0             |
|                                      |                                             | % dentro de GCS          | ,0%                  | ,0%                                      | ,0%               | 46,0%             | 76,9%<br>47,1%   |
| Total                                |                                             | Recuento                 | 2                    | 2                                        | 3                 | 50                | 70               |
|                                      |                                             | Frecuencia esperada      | 2,0                  | 2,0                                      | 3,0               | 50,0              | 70,0             |
|                                      |                                             | % dentro de GCS          | 100,0%               | 100,0%                                   | 100,0%            | 100,0<br>%        | 100,0%<br>100,0% |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada al trabajador es y pacientes del HDS- 2017



*Figura N° 15. Cultura Social- Gestión de Calidad del Servicio*

Fuente: Tabla N° 16 Elaboración propia, encuesta realizada a trabajadores y pacientes del HDS- 2017

En la tabla N°16 y figura N° 15, se observa que existe una influencia favorable entre la cultura social y la gestión de calidad del servicio del HDS, el primer resultado mayor es de 47.1% correspondiente a la calificación de muy de acuerdo y el segundo resultado es de 42.1% correspondiente a la calificación de acuerdo.

La cultura organizacional explica el comportamiento social de las organizaciones, parte de ella es la cultura social en la que el individuo vive y trabaja. En la práctica de la cultura social organizada son las Organizaciones no Gubernamentales u Organizaciones sin fines de Lucro, como lo es HDS, (Cavanna, 2012) dice que, “las empresas líderes están tratando de acercarse cada vez más a los valores y modelos del sector no lucrativo, especialmente en tres temas: la importancia de la misión, la relación con sus empleados y el trato con los clientes”, como lo que hace HDS, compartir valores, centrarse en la misión, generar un buen ambiente de trabajo y brindar seguridad y confianza al paciente, en conjunto generan que el servicio brindado al paciente sea de calidad, igualitario para todos y solidario con el que realmente necesita. Crosby (1987,18) dice: “La calidad es gratis, lo que cuesta es la no calidad”, “El costo de la calidad es lo que se gasta por hacer las cosas mal”. Quien hace las cosas es el trabajador, si el trabajador comparte los mismos valores y misión de la organización, será el motivador esencial de su desempeño personal y profesional, como lo vimos en la encuesta realizada al personal y reflejada en la encuesta al paciente. Para lo cual probaremos si nuestra explicación es verdadera.

**HE1:** La cultura social influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi- Abancay 2017.

**Ho:** La cultura social no influye significativamente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi- Abancay 2017.

Tabla N° 17.

*Chi cuadrado HE1 y Ho*

| PRUEBA DE CHI- CUADRADO DE PEARSON |                                 |         |
|------------------------------------|---------------------------------|---------|
| CULTURA SOCIAL                     | GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO |         |
|                                    | Chi cuadrado                    | 131.888 |
|                                    | G1                              | 16      |
|                                    | Sig.                            | 0,00    |

Fuente 17: Elaboración propia, prueba de Chi-cuadrado

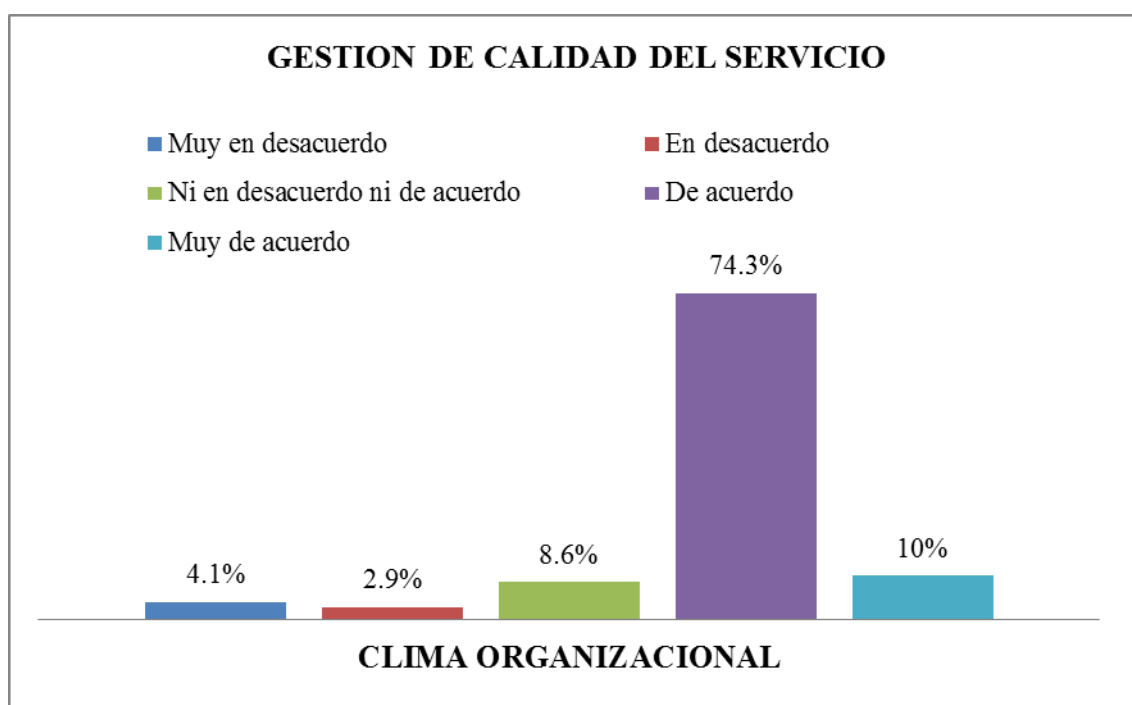
En la tabla N° 17, se aprecia que el valor Sig. Asintótica es de 0,00 menor a 0.05 nivel de significancia, y la frecuencia mínima esperada es de 0,03 que es menor a 1, por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y afirmamos con un nivel de confianza de 95% que la cultura social influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.

Tabla N° 18.

*Clima Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio*

|                      |                                | GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO-<br>GCS |               |                                |            |                |       | Total  |
|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|-------|--------|
|                      |                                | Muy en desacuerdo                       | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |       |        |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | Muy en desacuerdo              | Recuento                                | 2             | 0                              | 0          | 0              | 1     | 3      |
|                      |                                | Frecuencia esperada                     | ,1            | ,1                             | ,1         | 2,1            | ,6    | 3,0    |
|                      |                                | % dentro de GCS                         | 10<br>0,0%    | ,0<br>%                        | ,0%        | ,0%            | 7.7%  | 4,1%   |
|                      | En desacuerdo                  | Recuento                                | 0             | 2                              | 0          | 0              | 0     | 2      |
|                      |                                | Frecuencia esperada                     | ,1            | ,1                             | ,1         | 1,4            | ,4    | 2,0    |
|                      |                                | % dentro de GCL                         | ,0<br>%       | 10<br>0,0%                     | ,0%        | ,0%            | ,0%   | 2,9%   |
|                      | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | Recuento                                | 0             | 0                              | 3          | 3              | 0     | 6      |
|                      |                                | Frecuencia esperada                     | ,2            | ,2                             | ,3         | 4,3            | 1,1   | 6,0    |
|                      |                                | % dentro de GCS                         | ,0<br>%       | ,0<br>%                        | 100,0<br>% | 6,0<br>%       | ,0%   | 8,6%   |
|                      | De acuerdo                     | Recuento                                | 0             | 0                              | 0          | 47             | 5     | 52     |
|                      |                                | Frecuencia esperada                     | 1,5           | 1,5                            | 2,2        | 37,1           | 9,7   | 52,0   |
|                      |                                | % dentro de GCS                         | ,0<br>%       | ,0<br>%                        | ,0%        | 94.0<br>%      | 38.5% | 74.3%  |
|                      | Muy de acuerdo                 | Recuento                                | 0             | 0                              | 0          | 0              | 7     | 7      |
|                      |                                | Frecuencia esperada                     | ,2            | ,2                             | ,3         | 5,0            | 1,3   | 7,0    |
|                      |                                | % dentro de GCS                         | ,0<br>%       | ,0<br>%                        | ,0%        | ,0%            | 53.8% | 10,0%  |
| Total                |                                | Recuento                                | 2             | 2                              | 3          | 50             | 13    | 70     |
|                      |                                | Frecuencia esperada                     | 2,0           | 2,0                            | 3,0        | 50,0           | 13,0  | 70,0   |
|                      |                                | % dentro de GCS                         | 10<br>0,0%    | 100,0<br>%                     | 100,0<br>% | 100,0%         | 100%  | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada al trabajador es y pacientes



*Figura N° 16. Clima Organizacional- Gestión de Calidad del Servicio*

Fuente: Tabla N°18 Elaboración propia, encuesta realizada a trabajadores y pacientes del HDS- 2017

De la tabla 18 y figura N° 16, se puede deducir que existe una influencia favorable entre el clima organizacional y gestión de calidad, ya que el primer valor mayor es de 74.3% correspondiente a la calificación de acuerdo y el segundo es de 10% correspondiente a muy de acuerdo.

Para Litwin y Stringer el clima organizacional define el ambiente interno de la empresa, el cual lo experimentan todos los miembros e influencia su motivación y comportamiento” (citado por Garcia Villamzar, s.f, p. 158,159), para su desempeño laboral y en su rendimiento (Wikipedia,2013), por lo que se deduce que un buen clima laboral generará un servicio de calidad. Como se observó en la dimension de Clima organizacional, el personal del HDS, hace buen uso de la comunicación electronica, tiene una fuerte motivacion de logros y expectativas, sigue e imita a su liderar/director y cuenta con tecnologia moderna. Caracteristicas que ayudan a no tener fallas y errores, por tanto se podria decir como Crosbi (1987, p. 18) dice: “La calidad es gratis, lo que cuesta es la no calidad”, “El costo de la calidad es lo que se gasta por hacer las cosas mal”.

Para lo cual se probará si la explicación es verdadera.

**HE2:** El clima organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.

**Ho:** El clima organizacional no influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.

Tabla N° 19.

*Chi cuadrado HE2 y Ho*

| PRUEBA DE CHI- CUADRADO DE PEARSON |              |         |
|------------------------------------|--------------|---------|
| GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO    |              |         |
| CLIMA ORGANIZACIONAL               | Chi cuadrado | 185,316 |
|                                    | Gl           | 16      |
|                                    | sig.         | 0.00    |

Fuente: Elaboración propia, prueba de Chi- cuadrado

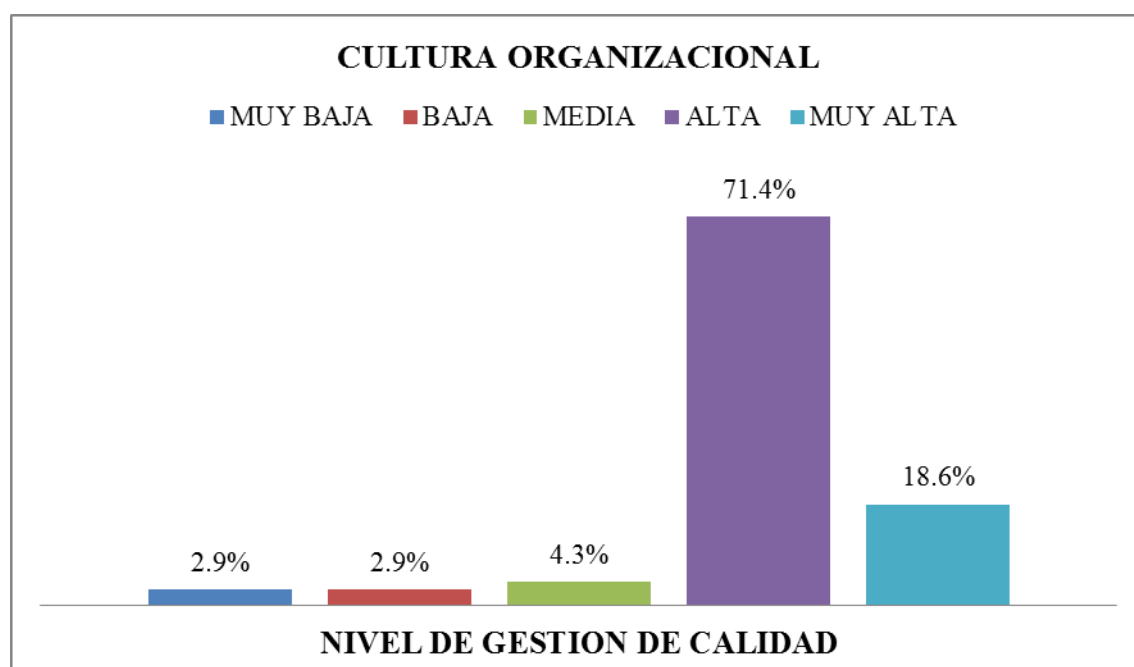
En la tabla N° 19, se aprecia que el valor Sig. Asintótica es de .000 menor a 0.05 nivel de significancia, con una frecuencia mínima esperada de 0.06 que es menor a 1, por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y se afirma con un nivel de confianza de 95% que el clima organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017.

Tabla N° 20.

*Nivel de Gestión de Calidad del Servicio-Cultura Organizacional*

|                                                   |                        | CULTURA ORGANIZACIONAL –CO |            |           |           |             |            |       |
|---------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|-------|
|                                                   |                        | MUY<br>BAJA                | BAJA       | MEDIA     | ALTA      | MUY<br>ALTA | Total      |       |
| NIVEL DE<br>GESTION DE<br>CALIDAD DEL<br>SERVICIO | MUY<br>BAJA            | Recuento                   | 1          | 1         | 0         | 0           | 0          | 2     |
|                                                   |                        | Frecuencia<br>esperada     | ,0         | ,1        | ,1        | 1,3         | ,4         | 2,0   |
|                                                   |                        | % dentro de CO             | 10<br>0,0% | 25<br>,0% | ,0%       | ,0%         | ,0%        | 2,9%  |
|                                                   | BAJA                   | Recuento                   | 0          | 1         | 0         | 1           | 0          | 2     |
|                                                   |                        | Frecuencia<br>esperada     | ,0         | ,1        | ,1        | 1,3         | ,4         | 2,0   |
|                                                   |                        | % dentro de CO             | ,0<br>%    | 25<br>,0% | ,0%       | 2,1<br>%    | ,0%        | 2,9%  |
|                                                   | MEDI<br>A              | Recuento                   | 0          | 0         | 3         | 0           | 0          | 3     |
|                                                   |                        | Frecuencia<br>esperada     | ,0         | ,2        | ,2        | 2,0         | ,6         | 3,0   |
|                                                   |                        | % dentro de CO             | ,0<br>%    | ,0<br>%   | 75,0<br>% | ,0%         | ,0%        | 4,3%  |
|                                                   | ALTA                   | Recuento                   | 0          | 1         | 1         | 41          | 7          | 50    |
|                                                   |                        | Frecuencia<br>esperada     | ,7         | 2,<br>9   | 2,9       | 33,6        | 10,0       | 50,0  |
|                                                   |                        | % dentro de CO             | ,0<br>%    | 25<br>,0% | 25,0<br>% | 87,2<br>%   | 50,0<br>%  | 71,4% |
|                                                   | MUY<br>ALTA            | Recuento                   | 0          | 1         | 0         | 5           | 7          | 13    |
|                                                   |                        | Frecuencia<br>esperada     | ,2         | ,7        | ,7        | 8,7         | 2,6        | 13,0  |
|                                                   |                        | % dentro de CO             | ,0<br>%    | 25<br>,0% | ,0%       | 10,6<br>%   | 50,0<br>%  | 18,6% |
| Total                                             | Recuento               | 1                          | 4          | 4         | 47        | 14          | 70         |       |
|                                                   | Frecuencia<br>esperada | 1,<br>0                    | 4,<br>0    | 4,0       | 47,0      | 14,0        | 70,0       |       |
|                                                   | % dentro de CO         | 100,0<br>%                 | 100,0<br>% | 100,0%    | 100,0%    | 100,<br>0%  | 100,0<br>% |       |

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada al trabajador es y pacientes del HDS- 2017



*Figura N° 17. Nivel de Gestión de Calidad del Servicio-Cultura Organizacional*

Fuente: Tabla N° 20 Elaboración propia, encuesta realizada a trabajadores y pacientes del HDS- 2017

De la tabla N° 20 y figura N°17, se deduce que el 71.4% sobre el nivel de gestión de calidad del servicio lograda por influencia de la cultura organizacional del HDS es alta y el 18.6% la influencia es muy alta. Por lo que se concluye que la gestión de calidad del servicio en el HDS, es alta, debido a la buena cultura organizacional.

Para lo cual se probará si la afirmación es correcta.

**HE3:** El nivel de gestión de calidad del servicio lograda por influencia de la cultura organizacional del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay, es alta.

**Ho:** El nivel de gestión de calidad del servicio lograda por influencia de la cultura organizacional del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi, 6Abancay 2017, no es alta.

Tabla N° 21.

Chi cuadrado HE3 y Ho

| PRUEBA DE CHI- CUADRADO DE PEARSON |                                          |         |
|------------------------------------|------------------------------------------|---------|
| CULTURA ORGANIZACIONAL             | NIVEL DE GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO |         |
|                                    | Chi cuadrado                             | 114,743 |
|                                    | Gl                                       | 16      |
|                                    | Sig.                                     | ,000    |

Fuente: Elaboración propia, prueba de Chi- cuadrado

En la tabla N° 21, se aprecia que el valor Sig. Asintótica es de ,000 menor a 0.05 nivel de significancia, con una frecuencia minina esperada de 0.003, menor a 1, por tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y se afirma con un nivel de confianza de 95% que el nivel de gestión de calidad del servicio lograda por influencia de la cultura organizacional del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi es alta.

#### 4.3.Discusión de resultados

La cultura organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del HDS, según la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson se afirma al 95% nivel de significancia. Como decía Peter Drucker ¿Qué pueden aprender las empresas de las ONGs? podemos decir ¿que pueden las empresas aprender de Diospi Suyana?, la respuesta es que pueden aprender de los valores compartidos, la práctica de la misión, la buena comunicación, la motivación basada en logros y expectativas, el uso de tecnología moderna y el buen ejemplo de liderazgo, la práctica de estos, genera la satisfacción de los clientes y por tanto calidad de servicios. Los resultados y análisis mostrados nos permiten deducir y explicar que la Asociación Civil Religiosa Diospi Suyana como Organización no Gubernamental sin fines de lucro es un modelo a seguir en cuanto la importancia de la misión, la relación con sus empleados y el trato con los clientes. (Cavanna, 2012),

Así mismo, afirmamos con un nivel de significancia del 95% que la cultura social (valores y misión) influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del HDS. La cultura organizacional explica el comportamiento social de las organizaciones, parte de ella es la cultura social en la que el individuo vive y trabaja. En la práctica de la cultura social organizada son las OnGs u Organizaciones sin fines de Lucro, como lo es HDS. En la encuesta realizada, el 47.1% está muy de acuerdo y el 42.1% está de acuerdo que la cultura

social influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del HDS. Por esto decimos que el HDS, es un ejemplo de cultura social y podemos corroborar lo que dice Collins y Porras “Las compañías que gozan de un éxito continuado poseen valores y un propósito central que permanecen invariables en el tiempo mientras que sus estrategias de negocio van adaptándose a un ambiente cambiante, estas empresas saben lo que no debe cambiar nunca y de lo que debe de estar abierto al cambio”. (Citado por Olle, et al, s.f, p. 14).

Además, afirmamos con un nivel de confianza de 95% que el clima organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio del HDS, para Litwin y Stringer el clima organizacional define el ambiente interno de la empresa, el cual lo experimentan todos los miembros e influencia su motivación y comportamiento” (citado por Garcia Villamzar, s.f, p.158, 159), para su desempeño laboral y en su rendimiento. En la encuesta vemos que el 10% y 74.3% del personal está muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente que el clima organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad de servicios ya que se hace buen uso de la comunicación electrónica, hay una fuerte motivación de logros y expectativas, se sigue e imita a su liderar/director y cuenta con tecnología moderna. Características que ayudan a no tener fallas y errores en la atención.

Por tanto, a consecuencia de la influencia favorable de la cultura social y el clima laboral, se afirma a un nivel de confianza de 95% que el nivel de gestión de calidad del servicio lograda por influencia de la cultura organizacional del Hospital Diospi Suyana de Curahuasi-Abancay, es alta. .

Los hechos que se observaron y el análisis nos permitieron deducir y explicar que la Asociación Civil Religiosa Diospi Suyana como Organización no Gubernamental sin fines de lucro es un modelo a seguir en cuanto la importancia de la misión, la relación con sus empleados y el trato con los clientes”. Como decía Peter Drucker ¿Qué pueden aprender las empresas de las ONGs? podemos decir ¿que pueden las empresas aprender de Diospi Suyana?, la respuesta es que pueden aprender de los valores compartidos, la práctica de la misión, la buena comunicación, la motivación basada en logros y expectativas, el uso de tecnología moderna y el buen ejemplo de liderazgo, la práctica de estos, genera la satisfacción de los clientes y por tanto calidad de servicios.

## Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusión

El Hospital Diospi Suyana es una Asociación Civil Religiosa sin fines de lucro, que significa “Confiemos en Dios”, tiene una cultura organizacional basada en valores compartidos entre los trabajadores como la ayuda y servicio al prójimo, con atención prioritaria a las personas más pobres de la sierra del Perú, su entrega, pasión y compromiso en el trabajo es considerado como obra de fe en acción. Y reconocido por brindar un servicio de calidad, tecnología moderna y costos bajos para los más pobres.

Por lo que se concluye que:

- A. La cultura organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio, la cultura organizacional explica el comportamiento social de las organizaciones, una práctica de ella son las Organizaciones no Gubernamentales como lo es el HDS ya que se da ayuda médica a los más pobres, entiende la dificultad económica y muestra ayuda subsidiaria. Como decía (Cavanna, 2012) “las empresas líderes están tratando de acercarse cada vez más a los valores y modelos del sector no lucrativo, especialmente en tres temas: la importancia de la misión, la relación con sus empleados y el trato con los clientes”. como se ve reflejado en la cultura organizacional el 60% de los trabajadores comparte los mismos valores, el 48% está comprometido con la misión del HDS, el 52% hace un buen uso de la comunicación electrónica, para el 55% su motivación principal es el compartir su fe con los pacientes, para el 54% tienen un buen ejemplo de liderazgo y para el 50% la tecnología es eficiente en la atención al paciente. En cuanto al reflejo al trato con los clientes es la gestión de calidad de servicios, ya que para el 52.9% de los pacientes las instalaciones son buenas, 61% se siente en confianza y seguridad con el médico que le atiende, para el 68% los diferentes exámenes relacionados a su salud son rápidos, el 64% recomendaría el HDS a otras personas y para el 68% el personal entiende la dificultad económica y muestra ayuda subsidiaria. Las empresas pueden aprender de las ONGs de la cultura organizacional y su influencia favorable en la calidad de servicios.
- B. La cultura social influye favorablemente en la gestión de calidad de servicios, ya que se debe a que los trabajadores comparten valores como la misma fe, el servicio, convicciones, principios y creencias espirituales, esto ayudado al desarrollo y desenvolvimiento profesional, a la solución de problemas y eficiencia laboral. Asimismo hay un fuerte compromiso y responsabilidad con la misión que es el servicio en primer lugar con el paciente y compañero de trabajo. por lo que se deduce que en el

HDS tiene como principio el enfoque al cliente a través del servicio de calidad y el enfoque al personal a través del desarrollo de la cultura organizacional. El 42.9% está muy de acuerdo que el en HDS el compromiso y responsabilidad está en el servicio en primer lugar al más necesitado y el 48.6% no solo dirige sus acciones al servicio del paciente sino también a sus compañeros de trabajo. Crosby (1987) dice: “La calidad es gratis, lo que cuesta es la no calidad, el costo de la calidad es lo que se gasta por hacer las cosas mal” (Pág. 18). Quien hace las cosas es el trabajador, si el trabajador comparte los mismos valores y misión de la organización, será el motivador esencial de su desempeño personal y profesional.

- C. Existe una influencia favorable del clima organizacional en la gestión de calidad del servicio. El 52.9% del personal usa el correo electrónico que le permite la rápida comunicación, coordinación y respuesta de unos con otros y el 57.1% asegura que en el área la comunicación se da en la forma y con la frecuencia que el trabajo requiera, por el 55.7% su motivador principal es el compartir, enseñar y encaminar a los pacientes de las creencias, convicciones y religión que profesan, para el 54.3% el liderazgo de los jefes de área es que dan un buen ejemplo de cómo solucionar problemas, conflictos e impases y el 60% esta de acuerdo que la tecnología en cuanto a los equipos, instrumentos y software de uso personal son de buena calidad. Por lo que afirmamos con un nivel de confianza de 95% que el clima organizacional influye favorablemente en la gestión de calidad del servicio HDS.
- D. Por consiguiente, se concluye al 71.4% que el nivel de gestión de calidad del servicio lograda por influencia de la cultura organizacional del HDS, es alta y al 18.6% la influencia es muy alta. Características favorables como es la influencia de la cultura social y el clima laboral que el paciente puede calificar como calidad del servicio.

## Recomendación

- A. Asi como HDS tiene una ideología central, basada en su cultura organizacional se recomienda a las empresas u organizaciones con fines lucrativos y no lucrativos que desarrollen y compartan valores centrales inamovibles, una mision ante la sociedad y un adecuado clima laboral. Para Collins y Porras, “las empresas visionarias poseen una ideología central, inamovible que perdura como una guía y una fuente de inspiración que trasciende productos, siglos de vida del mercado, nuevas tecnologías y generación de líderes” (citado por Olle, et al, s.f, p. 14). Por esto las empresas u organizaciones de cualquier sector deben poner cimientos fuertes, como son los valores, creencias e historias que ante los cambios estos sean estables y cambien las estrategias en cuanto cambien los eventos.
- B. La cultura organizacional es el reflejo mismo de lo qué uno es y lo que persigue la empresa. Se recomienda a las empresas captar personal con los mismos valores y filosofías de vida y misión. Una forma de lograr esto, es a través del un buen proceso de selección e inducción del personal que ingresa a la organización. Como dijo Klaus Dieter John director del HDS "Este hospital no es importante por sus muros o por su alta tecnología, es especial por las personas que dedican sus vidas a los pacientes, motivados por la fe". (Espejo, 2013). Uno solo es capaz de hacer muchas cosas, pero dos aun mas, por esto las empresas deben de seleccionar personal idoneo para un puesto o cargo, caso contrario se le debe de entrenarlos para tal responsabilidad.
- C. El HDS solo cobra a sus pacintes el 25% de costo real el resto del costo es por cooperación nacional y extranjera, como dice Crosbi “la calidad es gratis, lo que cuesta es la no calidad”, se podria entender este concepto por ser el HDS una ONG sin fines de lucro, sin embargo las empresas lucrativas u organización de cualquier tipo deben imitar la diriccción de esfuerzos a la responsabilidad social, la misión debe extender redes de solidaridad para quienes tienen necesidades básicas, a las personas excluidas o personas que han quedado al margen de estado y del mercado. Ofrecer a los empleados la posibilidad de canalizar sus acciones desinteresadas en favor de los demás u colectivo social; ha pasado de ser una opción a convertirse en una prioridad en el mundo empresarial. Las personas están dispuestas a ofrecer gratuitamente sus servicios por una causa que merezca la pena y que al hacerlo se sienten bien, reciben un salario emocional.
- D. Los sistemas de salud son ineficientes, gran parte del dinero que se gasta en salud se despilfarra. El estado tiene una funcion pimordial en el sector salud, en muchos lugares la poblacion no tiene acceso a los seguros medicos privados, debido a que no

pueden financiar las primas de seguro o por tener un alto riesgo de enfermar o por tener escasos recursos económicos, dejando desprotegidos a los más necesitados. (Fernandez Martin & Pereira Candell, 1995. Pag. 387). El sistema de salud peruano, no es ajeno a esa realidad, así como también no es ajeno al ejemplo del HDS. Un punto clave de éxito de una organización es la actitud que el empleado tiene frente a las actividades que desarrolla, parte de la dirección y contribución del personal el desarrollo de una cultura organizacional basada en valores compartidos y una misma misión, ofrecer en el servicio brindado un mayor valor agregado como amabilidad, calidad, rapidez, garantía. En cuanto al personal, dar capacitación sobre atención al cliente a enfermeras, técnicos, doctores y todo personal que trabaje directamente con el público y generar conciencia que el paciente busca ayuda, apoyo, solidaridad y empatía debido al malestar físico y emocional que la enfermedad le causa.

## Bibliografía

- Codigo Civil. Decreto Legislativo, 295 (Poder Legislativo 27 de julio de 1987).
- Aprobo Celi, W. J. (2013). *Modelo de Gestion del Talento Huano por competencias*. Guayaquil- Ecuador.
- Asociacion Española para la Calidad. (s.f.). Centro Nacional de Información de la Calidad . *Gestion del Talento*, 3.
- BOLETINTN. (s.f.). Valores Organizacionales . *BOLETINTN*, 2.
- Cavanna, J. M. (20 de Febrero de 2012). *Compromiso Empresarial*. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de <http://www.compromisoempresarial.com>
- Centro de Informacion de las Naciones Unidas. (2008). *cinu.mx*. Obtenido de <http://www.cinu.mx>
- Chiavenato , I. (2002). *Gestion del Talento Humano*. (L. S. Arevalo, Ed.) Colombia: CAMPUS LTDA.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Collins, J., & Porras, J. (18 de Febrero de 2015). *Libromagno.com*. Obtenido de <http://www.libromagno.com>
- Concilio Nacional de Minorías contra el SIDA. (2009). Desarrollo del Liderazgo. *Serie de Efectividad Organizacional*, 76.
- Crosby , P. (1998). *La calidad no cuesta* (Decimo primera ed.). Mexico: Continental S.A.
- Cuervo Valencia, A. M. (2011). *Las competencias "Del Ser" del gerente de taleno humano*.
- De Asis, A., & Cross, D. (s.f.). *MANUAL DE AYUDA PARA LA GESTION DE ENTIDADES NO LUCRATIVAS*. Madrid, España: Fundacion Luis Vives.
- Diospi Suyana. (s.f de s.f de s.f). *Diospi-Suyana.de*. Recuperado el 02 de Mayo de 2017, de <http://www.diospi-suyana.de>
- El Profesor. (11 de julio de 2012). *wordpress.com*. Obtenido de <https://movimiento30juniord.wordpress.com>
- Escobar Delgado, R. A. (2010). Las ONG como Organizaciones Sociales y Agentes de Transformacion. *Dialogos de Saberes*, 11.
- Escobar Delgado, R. A. (S.F.). LAS ONG COMO ORGANIZACIONES SOCIALES Y AGENTES DE TRANSFORMACION. *LAS ONG COMO ORGANIZACIONES SOCIALES Y AGENTES DE TRANSFORMACION*, 11.
- Espejo, K. (2013). Milagro en las Alturas. *Correo Semanal*, 2.
- Execlencia Empresarial. (s.f.). *excelencia-empresarial.com*. Recuperado el 30 de Mayo de 2017, de <http://www.excelencia-empresarial.com>

- Fernandez Martin, J., & Pereira Candel, J. (Setiembre de 1995). Informe del Banco Central " Invertir en Salud". (R. E. Pública, Ed.) *Colaboracion Especial*, 7.
- Fuentes Diaz, A. E. (2012). *La cultura Organizacional: factor clave del siglo XXI*. Cartajenas de Indias.
- Garcia Villamzar, G. E. (s.f.). Clima Organizacional- Hacia un Nuevo Modelo de Gestion. *Clima Organizacional- Hacia un Nuevo Modelo de Gestion*, 27.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (s.f.). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. THOMSON.
- Isotools. (13 de mayo de 2015). *Isotools.com*. Obtenido de <https://www.isotools.org>
- Lindsay, J. V. (2005). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD. *FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD- FILOSOFIAS Y MARCOS DE REFERENCIA*, 19.
- Martos Calpena, R. (2009). Cultura Corporativa. *Cultura Corporativa*, 206.
- Maxwel, J. (1996). *Desarrolle el Lider que esta en Usted*. EE.UU: Caribe.
- Maxwel, J. C. (2007). *EL TALENTO NUNCA ES SUFICIENTE*. Estados Unidos de America: GRUPO NELSON.
- McClelland, D. (1998). Estudio de la Motivacion Humana. *Revista Latinuamericana de Psicologia*, 532.
- Mendez Alvares, C. E. (s.f.). *Clima Organizacional en Colombia*. Colombia.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimo Tercera ed.). (M. Toledo Castellanos , Ed.) Mexico: Mc GraW Will.
- Olle, M., Panellas, M., Torres, D., Urriolagoitila, L., & Sorribas, M. (s.f.). *Estudio sobre los factores de exito de las grandes empresas de sevicios de España*. España: Universidad Roman Llul .
- Ramirez, E. (s.f.). *WordPress.com*. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <https://erandiramirez.wordpress.com>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Rodriguez, Y., & Tovar, D. (2004). *CULTURA ORGANIZACIONAL E INNOVACION EMPRESARIAL*. Bogota- Chia: Universidad de la Sabana.
- Salazar Guerra, Y. M. (2013). Cultura Organizacional y Satisfaccion Laboral. *Cultura Organizacional y Satisfaccion Laboral*, 83.
- Sampieri Hernandez, R. (1991). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MÉXICO: MCGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A.
- Simetrical. (31 de marzo de 2017). *Simetrical.com*. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de <http://info.simetrical.com>
- Somos. (2013). Hospital de la FE. *Somos*, 3.

- Soto, B. (s.f.). *Gestion.org*. Recuperado el 30 de Mayo de 2017, de <https://www.gestion.org>
- Supo, D. J. (s.f. de s.f. de s.f.). *Control Estadístico de Procesos en Investigación Científica*. Recuperado el 04 de abril de 2017, de Control Estadístico de Procesos en Investigación Científica: <http://controldelacalidad.com/carta>
- Torealba, B. (24 de octubre de 2007). *expectativadevalencia.blogspot.pe/*. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <http://expectativadevalencia.blogspot.pe/>
- Valderrama Mendoza , S. (2007). *Pasos Para Elaborar Tesis de Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos EIRL.
- VULNERABLES, E. P.-M. (2015). *LEY N° 28238 – LEY GENERAL DEL VOLUNTARIADO – INCLUYE MODIFICACIONES . PERU*.
- Wikipedia . (23 de mayo de 2013). *Wikipedia* . Obtenido de <https://es.wikipedia.org>
- Menacho, J. (2006) “*ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE LOS VALORES ORGANIZACIONALES DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO INTERNACIONAL*” Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Hernández Junco, Varna, Quintana Tápanes, Lázaro, Mederos Torres, Reynaldo, Guedes Díaz, Ramiro, García Gutiérrez, Benita Nancy, & Cabrera Rosell, Pablo. (2008). “*INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL MARIO MUÑOZ MONROY*”. Revista Cubana de Medicina Militar.
- Rivas, M. y Samra, A. (2006) “*LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO DIVINO NIÑO C.A.*” Tesis para optar el título de licenciado en Administración Industrial en la Universidad del Oriente. Maturín.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

| VARIABLES              | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                           | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                 | SUB INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cultura Organizacional | Cultura social                                                                                                                                                                                                                                                        | Valores                                                                                                                                                                                                                     | <b>Valores Compartidos</b><br>1. En el hospital, las personas y/o compañeros comparten los mismos valores, deseos, anhelos, creencias y convicciones espirituales.<br>2. Los valores y creencias básicas compartidas entre los miembros, han ayudado al desarrollo y desenvolvimiento profesional.<br>3. Los valores compartidos han motivado a la solución de problemas y eficiencia laboral en el área de trabajo respectivo. |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       | Misión                                                                                                                                                                                                                      | <b>Misión externa</b><br>4. Se da ayuda médica en el nombre del amor de Jesús, a través de la práctica de la medicina moderna a los más pobres.<br>5. En el hospital, el compromiso y responsabilidad está en el servicio en primer lugar al más necesitado.                                                                                                                                                                    |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             | <b>Misión interna</b><br>6. Cada empleado, directivo y accionista dirige sus acciones al servicio del paciente y compañeros de trabajo.<br>7. El hospital capacita al personal, brinda conocimientos y desarrolla capacidades.<br>8. La atención al paciente, se valora no por el retorno al empleado, directivo u organización, sino por el impacto que se tiene en esas personas.                                             |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             | <b>Funciones</b><br>9. Los devocionales matutinos son importantes para laborar con motivación espiritual, unidad y eficiencia laboral.<br>10. En el hospital se tratan unos a otros con respeto y consideración.<br>11. Cada empleado, directivo y accionista hace seguimiento a la consecución de las metas y objetivos de equipo.                                                                                             |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             | Clima organizacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                        | <b>Comunicación electrónica</b><br>15. El uso del correo electrónico permite el flujo de información, por tanto a la rápida comunicación, coordinación y respuesta de unos con otros.                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        | <b>Comunicación Informal</b><br>16. Cuando se escucha un comentario o rumor de alguna situación inesperada se suele comentar con el compañero en la brevedad posible.<br>17. En el área la comunicamos se da en la forma y con la frecuencia que el trabajo requiera. |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        | Motivación                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Modelo de Jerarquía de necesidades</b><br>18. La remuneración que se percibe está acorde a la función que se realiza.<br>19. El hospital brinda oportunidades de desarrollo profesional y ascenso meritocratico.         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Modelo de Motivación de Logros</b><br>20. El compartir, enseñar y encaminar a los pacientes de las creencias, convicciones y religión que profesa el hospital, es un aspecto motivantes del trabajo de muchos empleados. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Teoría de las Expectativas</b><br>21. El esfuerzo y dedicación laboral es reconocido y ameritado por los demás.                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                           |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestión de Calidad</b> | <b>Calidad de Servicio</b> | <b>Liderazgo</b>       | <b>Rasgos</b><br>22. Los fundadores (Klaus y Matina Jhon) son personajes dignos de imitar y seguir.<br>23. El trabajador y colaborador es comprendido y apoyado por el feje inmediato y compañeros.<br>24. Los jefes de área dan un buen ejemplo de cómo solucionar problemas, conflictos e impases.                                                                                                                                                                                                                  |
|                           |                            | <b>Tecnología</b>      | <b>TIC</b><br>25. Los equipos, instrumentos y stoware de uso personal son de buena calidad.<br>26. Los sistemas informáticos son fáciles de manejar, exactos en información y eficientes en la atención.<br>27. Hay una comunicación y respuesta constantemente con soporte técnico.                                                                                                                                                                                                                                  |
|                           |                            | <b>Características</b> | <b>Intangibilidad</b><br>21. El prestigio del hospital, atrae gente de muchas partes del Perú, porque considera que tiene un servicio de calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                           |                            |                        | <b>Heterogeneidad</b><br>22. El personal trabaja en coordinación, integridad y respeto unos con otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                           |                            |                        | <b>Inseparabilidad</b><br>23. El personal tiene una actitud servicial, y esto resalta en la calidad de servicio que brindan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                           |                            | <b>Dimensiones</b>     | <b>Tangibilidad</b><br>1. Los consultorios cuentan con equipos modernos y materiales necesarios para la atención.<br>2. El Consultorio, la Sala de Espera y los servicios higiénicos se encuentran limpios y cómodos.<br>3. La atención brindada por el personal de admisión y enfermería es amable y respetuosa.<br>4. Los carteles, letreros y flechas están adecuados para movilizarte de un área a otra..                                                                                                         |
|                           |                            |                        | <b>Fiabilidad</b><br>5. El personal de informes y admisión orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta.<br>6. El médico que atiende muestra paciencia para comunicar y explicar el problema de salud del paciente.<br>7. Se siente confianza y seguridad con el médico de consulta.<br>8. En cuanto a la atención, se siente el trato de igualdad, educación, cortesía y respeto.                                                                            |
|                           |                            |                        | <b>Capacidad de Respuesta</b><br>9. Los días pasan esperando la obtención del cupo, sin embargo, se considera justo este sistema de reparto de cupos por sorteo.<br>10. La atención de trámites y pagos en caja, módulo de admisión u hospitalización es rápida.<br>11. La atención para tomarse exámenes radiológicos y de laboratorio es rápida.<br>12. El personal tanto médico, asistencial y administrativo siempre se mostró oportuno a dar respuesta a las quejas y reclamos.                                  |
|                           |                            |                        | <b>Seguridad</b><br>13. El médico que atiende realiza exámenes físicos completos y minuciosos.<br>14. El médico y enfermero respeta la intimidad del paciente cuando atiende y comunican de aspectos delicados de salud.<br>15. Se siente un ambiente de confianza y seguridad con el médico y demás personal.<br>16. El personal médico es calificado y tiene una amplia experiencia en medicina, por lo que recomendaría a otras personas.                                                                          |
|                           |                            |                        | <b>Empatía</b><br>17. El médico que atiende muestra interés en solucionar el problema de salud de cada paciente.<br>18. El personal en general, entiende la gravedad de la salud y dificultad económica, y muestras ayuda. Subsidiaria.<br>19. Los resultados del diagnóstico de salud, tratamiento a seguir, tipo de medicamentos, dosis a tomar y efectos adversos a estos. Son certeros y confiables.<br>20. Se siente la confianza en el paciente, se ve la ayuda desinteresada en cuento a los costos y tarifas. |
|                           |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                           |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                           |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                           |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Anexo 2. Instrumentos de Investigación

### ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS EN EL HOSPITAL DIOSPI SUYANA

#### (Pacientes)

El presente cuestionario tiene como propósito realizar el estudio sobre la calidad de servicios que brinda el hospital Diospi Suyana. Le invitamos a que pueda tomar unos minutos para responder el siguiente cuestionario de manera sincera y objetiva. Marque con una X lo que considera correcto.

| PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES                                                                         |  |                                         |  |                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------|--|------------------------------|--|
| <b>I. Sexo/</b>                                                                                        |  | <b>Identidad/</b>                       |  | <b>Estado civil/</b>         |  |
| M ( )                                                                                                  |  | Paciente ( )                            |  | Soltero ( )                  |  |
| F ( )                                                                                                  |  | Familiar ( )                            |  | Casado ( )                   |  |
|                                                                                                        |  | Acompañante ( )                         |  | Conviviente ( )              |  |
|                                                                                                        |  |                                         |  | <b>Religión/</b>             |  |
|                                                                                                        |  |                                         |  | Protestante ( )              |  |
|                                                                                                        |  |                                         |  | Católico ( )                 |  |
|                                                                                                        |  |                                         |  | Otros.....                   |  |
| <b>II. Lugar de residencia/</b>                                                                        |  | <b>Nivel de estudios /</b>              |  | <b>Ocupación</b>             |  |
| Apurímac ( )                                                                                           |  | Primaria ( )                            |  | Agricultor/ ganadero ( )     |  |
| Cusco ( )                                                                                              |  | Secundaria ( )                          |  | Comerciante ( )              |  |
| Puno ( )                                                                                               |  | Superior ( )                            |  | Estudiante ( )               |  |
| Otros (Perú) ( )                                                                                       |  | Sin estudio ( )                         |  | Ama de casa ( )              |  |
| Extranjero ( )                                                                                         |  |                                         |  | Otros .....                  |  |
| <b>III. En que especialidad se hizo atender</b>                                                        |  |                                         |  |                              |  |
| Medicina general ( ) Ginecología ( ) Pediatría ( ) Urología ( ) Oftalmología ( ) Cirugía ( ) Otros ( ) |  |                                         |  |                              |  |
| <b>IV. Cuánto tiempo tardó en llegar al hospital</b>                                                   |  |                                         |  |                              |  |
| Menos de un día ( )                                                                                    |  | Un día ( )                              |  | Más de un día ( )            |  |
| <b>V. Cuánto tiempo le tomó obtener un cupo</b>                                                        |  |                                         |  |                              |  |
| Un día ( )                                                                                             |  | 2 días ( )                              |  | 3 días ( ) Más de 4 días ( ) |  |
| <b>VI. ¿Cómo se enteró del hospital?</b>                                                               |  |                                         |  |                              |  |
| Por un reportaje o publicidad ( )                                                                      |  | Por un familiar, amigo y/o conocido ( ) |  |                              |  |
| Por comentarios de la gente ( )                                                                        |  | Otros (especifique).....                |  |                              |  |

| SEGUNDA PARTE: CUESTIONARIO                                                                                                                 | Muy en<br>desacuerdo<br>(1) | En<br>desacuerdo<br>(2) | Ni en<br>desacuerdo<br>ni de<br>acuerdo<br>(3) | De<br>acuerdo<br>(4)    | Muy de<br>acuerdo<br>(5) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1. Los consultorios cuentan con equipos modernos y materiales necesarios para la atención.                                                  | <input type="radio"/> a     | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c                        | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e  |
| 2. El Consultorio, la Sala de Espera y los servicios higiénicos se encuentran limpios y cómodos.                                            | <input type="radio"/> a     | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c                        | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e  |
| 3. La atención brindada por el personal de admisión y enfermería es amable y respetuosa.                                                    | <input type="radio"/> a     | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c                        | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e  |
| 4. Los carteles, letreros y flechas están adecuados para movilizarte de un área a otra.                                                     | <input type="radio"/> a     | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c                        | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e  |
| 5. El personal de informes y admisión orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta. | <input type="radio"/> a     | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c                        | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e  |
| 6. El médico que atiende muestra paciencia para comunicar y explicar el problema de salud del paciente.                                     | <input type="radio"/> a     | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c                        | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e  |

|                                                                                                                                                               |                         |                         |                         |                         |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 7. Se siente confianza y seguridad con el médico de consulta.                                                                                                 | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 8. En cuanto a la atención del personal asistencial, se siente el trato de igualdad, educación, cortesía y respeto.                                           | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 9. A pesar de la demora de obtención del cupo, se considera justo el sistema de reparto de cupos por sorteo.                                                  | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 10. La atención de trámites y pagos en caja, módulo de admisión u hospitalización es rápida.                                                                  | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 11. La atención para tomarse exámenes radiológicos y de laboratorio es rápida.                                                                                | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 12. El personal tanto médico, asistencial y administrativo siempre se mostró oportuno a dar respuesta a las quejas y reclamos.                                | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 13. El médico que atiende realiza exámenes físicos completos y minuciosos.                                                                                    | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 14. El médico y enfermero respeta la intimidad física del paciente cuando atiende y comunica de aspectos delicados de salud.                                  | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 15. Se siente un ambiente de confianza y seguridad con el médico y demás personal.                                                                            | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 16. El personal médico es calificado y tiene una amplia experiencia en medicina, por lo que recomendaría a otras personas.                                    | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 17. El médico que atiende muestra interés en solucionar el problema de salud de cada paciente.                                                                | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 18. El personal en general, entiende la gravedad de la salud y dificultad económica, y muestras ayuda solidaria.                                              | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 19. Los resultados del diagnóstico de salud, tratamiento a seguir, tipo de medicamentos, dosis a tomar y efectos adversos a estos. Son certeros y confiables. | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 20. Se realiza apoyo médico a través de descuentos y donaciones a las personas que realmente necesitan.                                                       | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 21. El prestigio del hospital, atrae gente de muchas partes del Perú, porque se considera que tiene un servicio de calidad.                                   | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 22. El personal trabaja en coordinación, integridad y respeto unos con otros.                                                                                 | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 23. El personal tiene una actitud servicial, y esto resalta en la calidad de servicio que brindan.                                                            | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |

***“Esperad grandes cosas de Dios, emprended grandes cosas para El” ... Gracias por su colaboración.***

# ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL DIOSPI SUYANA

(Personal)

El presente cuestionario tiene como propósito realizar el estudio sobre la Cultura Organizacional del hospital Diospi Suyana. Le invitamos a que pueda tomar unos minutos para diligenciar el siguiente cuestionario de manera sincera y objetiva. Marque con una X lo que considera correcto.

| PRIMERA PARTE: DATOS GENERALES                                            |                              |                                    |                     |                     |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>VII.Cuál es su área de trabajo</b>                                     |                              |                                    |                     |                     |
| Administrativo ( )                                                        | Asistencial ( )              | Medico ( )                         | Mantenimiento ( )   | Otros ( )           |
| <b>VIII. Cuánto tiempo lleva trabajando en el hospital</b>                |                              |                                    |                     |                     |
| Menos de 1 año ( )                                                        | De 1 a 3 años ( )            | De 3 a 7 años ( )                  | Más de 7 años ( )   |                     |
| <b>IX.En el hospital ¿Tiene personal bajo su supervisión y liderazgo?</b> |                              |                                    |                     |                     |
| Si ( )                                                                    |                              | No ( )                             |                     |                     |
| <b>X. ¿Qué le ha motivó a laboral en el hospital?</b>                     |                              |                                    |                     |                     |
| Oportunidad laboral ( )                                                   | Prestigio organizacional ( ) | Por compartir una misma misión ( ) | invitación ( )      |                     |
| <b>XI.Sexo/</b>                                                           | <b>Estado civil/</b>         | <b>Religión/</b>                   | <b>Nacionalidad</b> | <b>Edad</b>         |
| M ( )                                                                     | Casado ( )                   | Protestante ( )                    | Peruano ( )         | De 18 - 30 años ( ) |
| F ( )                                                                     | Soltero ( )                  | Católico ( )                       | Alemán ( )          | De 31 - 40 años ( ) |
|                                                                           |                              | Otros.....                         | Otros.....          | Más de 41 años ( )  |

| SEGUNDA PARTE: CUESTIONARIO                                                                                                                       | Muy en desacuerdo<br>(1) | En desacuerdo<br>(2)    | Ni en desacuerdo ni de acuerdo<br>(3) | De acuerdo<br>(4)       | Muy de acuerdo<br>(5)   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. En el hospital, las personas y/o compañeros comparten los mismos valores, deseos, anhelos, creencias y convicciones espirituales.              | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 2. Los valores y creencias básicas compartidas entre los miembros, han ayudado al desarrollo y desenvolvimiento profesional.                      | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 3. Los valores compartidos han motivado a la solución de problemas y eficiencia laboral en el área de trabajo respectivo.                         | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 4. Se da ayuda médica en el nombre del amor de Jesús, a través de la práctica de la medicina moderna a los más pobres.                            | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 5. En el hospital, el compromiso y responsabilidad está en el servicio en primer lugar al más necesitado.                                         | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 6. Cada empleado, directivo y accionista dirige sus acciones al servicio del paciente y compañeros de trabajo.                                    | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 7. El hospital capacita al personal, brinda conocimientos y desarrolla capacidades.                                                               | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 8. La atención al paciente, se valora no por el retorno al empleado, directivo u organización, sino por el impacto que se tiene en esas personas. | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 9. Los devocionales matutinos son importantes para laborar con motivación espiritual, unidad y eficiencia laboral.                                | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 10. En el hospital se tratan unos a otros con respeto y consideración.                                                                            | <input type="radio"/> a  | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c               | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |

|                                                                                                                                                                                   |                         |                         |                         |                         |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 11. Cada empleado, directivo y accionista hace seguimiento a la consecución de las metas y objetivos de equipo.                                                                   | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 12. En el hospital se puede expresar opiniones y sugerencias sin temor a prejuicios y represalias.                                                                                | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 13. Se practica un escucha activa a las recomendaciones o sugerencias de los jefes, compañeros y pacientes.                                                                       | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 14. El ambiente de trabajo, es cómodo y adecuado para la ejecución de labores.                                                                                                    | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 15. El uso del correo electrónico permite el flujo de información, por tanto a la rápida comunicación, coordinación y respuesta de unos con otros.                                | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 16. Cuando se escucha un comentario o rumor de alguna situación inesperada se suele comentar con el compañero en la brevedad posible.                                             | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 17. En el área la comunicamos se da en la forma y con la frecuencia que el trabajo requiera.                                                                                      | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 18. La remuneración que se percibe está acorde a la función que se realiza.                                                                                                       | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 19. El hospital brinda oportunidades de desarrollo profesional y ascenso meritocrático.                                                                                           | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 20. El compartir, enseñar y encaminar a los pacientes de las creencias, convicciones y religión que profesa el hospital, es un aspecto motivantes del trabajo de muchos empleados | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 21. El esfuerzo y dedicación laboral es reconocido y ameritado por los demás.                                                                                                     | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 22. Los fundadores (Klaus y Martina John) son personajes dignos de imitar y seguir.                                                                                               | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 23. El trabajador y colaborador es comprendido y apoyado por el jefe inmediato y compañeros.                                                                                      | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 24. Los jefes de área dan un buen ejemplo de cómo solucionar problemas, conflictos e impases                                                                                      | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 25. Los equipos, instrumentos y software de uso personal son de buena calidad.                                                                                                    | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 26. Los sistemas informáticos son fáciles de manejar, exactos en información y eficientes en la atención.                                                                         | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |
| 27. Hay una comunicación y respuesta constantemente con soporte técnico.                                                                                                          | <input type="radio"/> a | <input type="radio"/> b | <input type="radio"/> c | <input type="radio"/> d | <input type="radio"/> e |

*“Esperad grandes cosas de Dios, emprended grandes cosas para El”. ..Gracias por su colaboración*

## Anexo 3. Formato de Validación de Instrumentos de Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

**1.1. DEL (LOS) EXPERTOS**

Apellidos y Nombres: Sotomayor Chahuaylla José Abdón

**1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN**

Proyecto de Investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DIOSPI SUYANA DE CURAHUASI, ABANCAY 2017"

Responsable/s: RUTH NERY ACHAHUI CCASANI

Instrumento:

Cuestionario(☒) Formato de Entrevista( ) Otros( )

**1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

| N°           | INDICADORES     | CRITERIOS                                          | Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach |                     |                   |                       |                        |
|--------------|-----------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
|              |                 |                                                    | Deficiente<br>(0-20%)                         | Regular<br>(21-40%) | Bueno<br>(41-60%) | Muy Bueno<br>(61-80%) | Excelente<br>(81-100%) |
| 1            | CLARIDAD        | Formulación con lenguaje apropiado                 |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 2            | OBJETIVIDAD     | Se expresa en conductas observables                |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 3            | ACTUALIDAD      | Acorde al avance de la ciencia y tecnología        |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 4            | ORGANIZACIÓN    | Muestra una organización lógica                    |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 5            | SUFICIENCIA     | Alcanza los aspectos en cantidad y calidad         |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| 6            | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| 7            | CONSISTENCIA    | Sustenta aspectos teóricos científicos             |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 8            | COHERENCIA      | Entre dimensiones, indicadores e índices           |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 9            | METODOLOGIA     | Responde al propósito del problema                 |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 10           | OPORTUNIDAD     | Instrumento adecuado y oportuno                    |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| <b>TOTAL</b> |                 |                                                    |                                               |                     |                   |                       |                        |

**II. OPINIÓN DE EXPERTO**

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos – UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

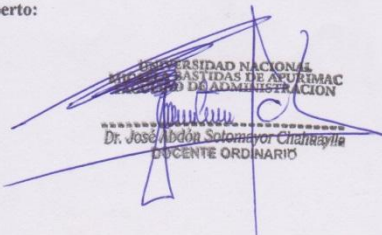
(☒) Se valida  
( ) No se valida

Abancay, ...14...de...15... del 2017

Firma y sello del experto:

DNI:

Telefono:



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla  
DOCENTE ORDINARIO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: Pena Percy Fritz

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DIOSPI SUYANA DE CURAHUASI, ABANCAY 2017"

Responsable/s: RUTH NERY ACHAHUI CCASANI

Instrumento:

Cuestionario ☒ Formato de Entrevista ☐ Otros ☐

1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

| Nº    | INDICADORES     | CRITERIOS                                          | Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach |                     |                   |                       |                        |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
|       |                 |                                                    | Deficiente<br>(0-20%)                         | Regular<br>(21-40%) | Bueno<br>(41-60%) | Muy Bueno<br>(61-80%) | Excelente<br>(81-100%) |
| 1     | CLARIDAD        | Formulación con lenguaje apropiado                 |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 2     | OBJETIVIDAD     | Se expresa en conductas observables                |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 3     | ACTUALIDAD      | Acorde al avance de la ciencia y tecnología        |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 4     | ORGANIZACIÓN    | Muestra una organización lógica                    |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 5     | SUFICIENCIA     | Alcanza los aspectos en cantidad y calidad         |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| 6     | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| 7     | CONSISTENCIA    | Sustenta aspectos teóricos científicos             |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 8     | COHERENCIA      | Entre dimensiones, indicadores e índices           |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 9     | METODOLOGIA     | Responde al propósito del problema                 |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 10    | OPORTUNIDAD     | Instrumento adecuado y oportuno                    |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| TOTAL |                 |                                                    |                                               |                     |                   |                       |                        |

II. OPINIÓN DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos – UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

- (X) Se valida  
( ) No se valida

Abancay, ...14... de ...VI... del 2017

Firma y sello del experto:

DNI: 4012733

Telefono: 98342578



## VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

### I. INFORMACION GENERAL

#### 1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: Edgar Anibal Pérez Olaguivel

#### 1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "Cultura Organizacional y Gestión de Calidad del Servicio del Hospital Diospi Suyana de Curahwasí, Abancay 2017"

Responsable/s: Ruth Nery Achahui Casani

Instrumento:

Cuestionario ☒

Formato de entrevista ( )

Otros ( )

#### 1.3. FACTORES DE LA VALIDACION DE INSTRUMENTO

| N°    | INDICADORES     | CRITERIOS                                          | Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach |                     |                   |                       |                        |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
|       |                 |                                                    | Deficiente<br>(0-20%)                         | Regular<br>(21-40%) | Bueno<br>(41-60%) | Muy bueno<br>(61-80%) | Excelente<br>(81-100%) |
| 1     | CLARIDAD        | Formulación con lenguaje apropiado                 |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 2     | OBJETIVIDAD     | Se expresa en conductas observables                |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 3     | ACTUALIDAD      | Acorde al avance de la ciencia y tecnología        |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 4     | ORGANIZACIÓN    | Muestra una organización lógica                    |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 5     | SUFICIENCIA     | Abarca los aspectos en cantidad y calidad          |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| 6     | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| 7     | CONSISTENCIA    | Sustenta aspectos teóricos científicos             |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 8     | COHERENCIA      | Entre dimensiones, indicadores e índices           |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 9     | METODOLOGIA     | Responde al propósito del problema                 |                                               |                     |                   | X                     |                        |
| 10    | OPORTUNIDAD     | Instrumento adecuado y oportuno                    |                                               |                     | X                 |                       |                        |
| TOTAL |                 |                                                    |                                               |                     |                   |                       |                        |

### II. OPINION DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los arts. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

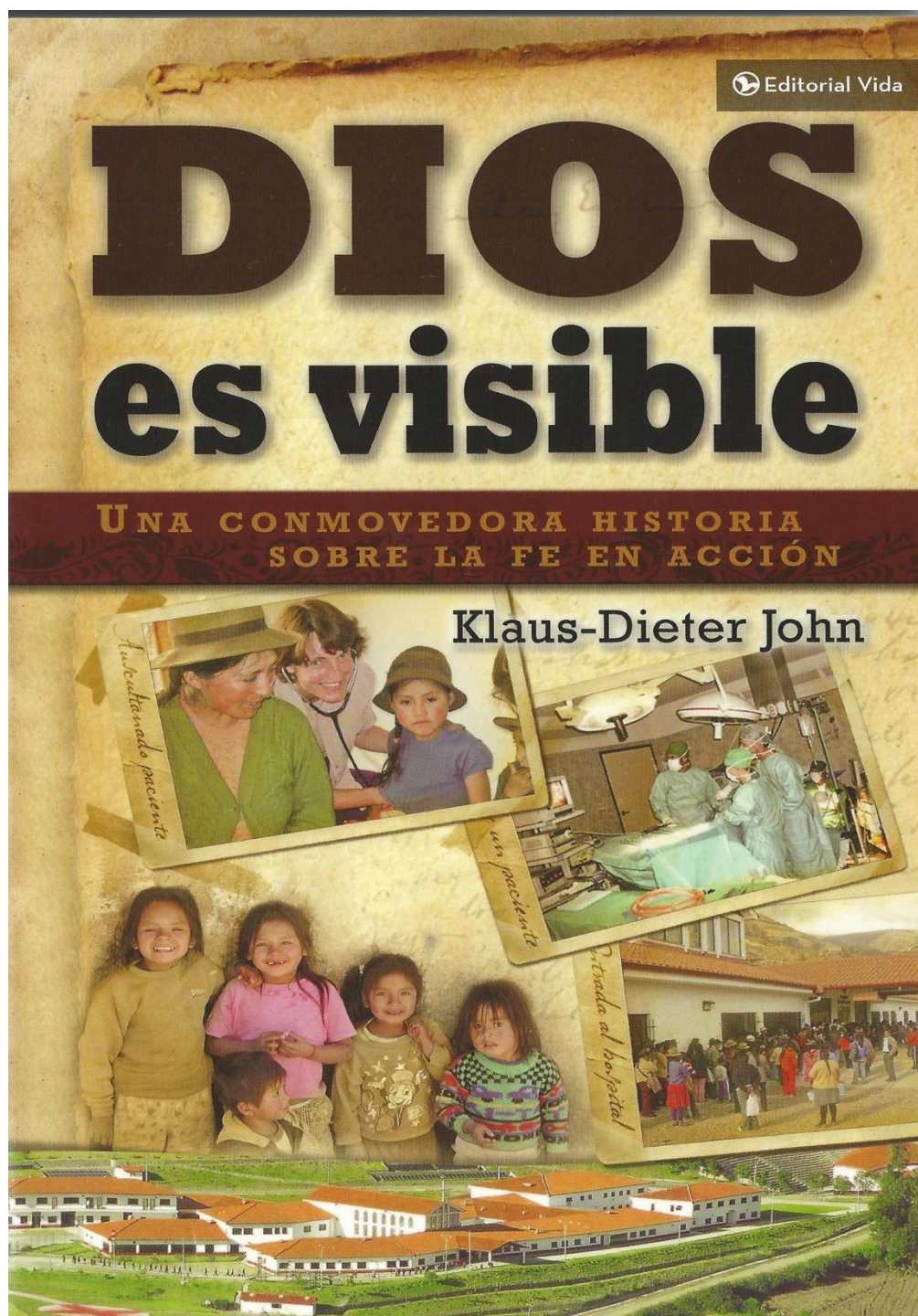
(X) Se valida

( ) No se valida

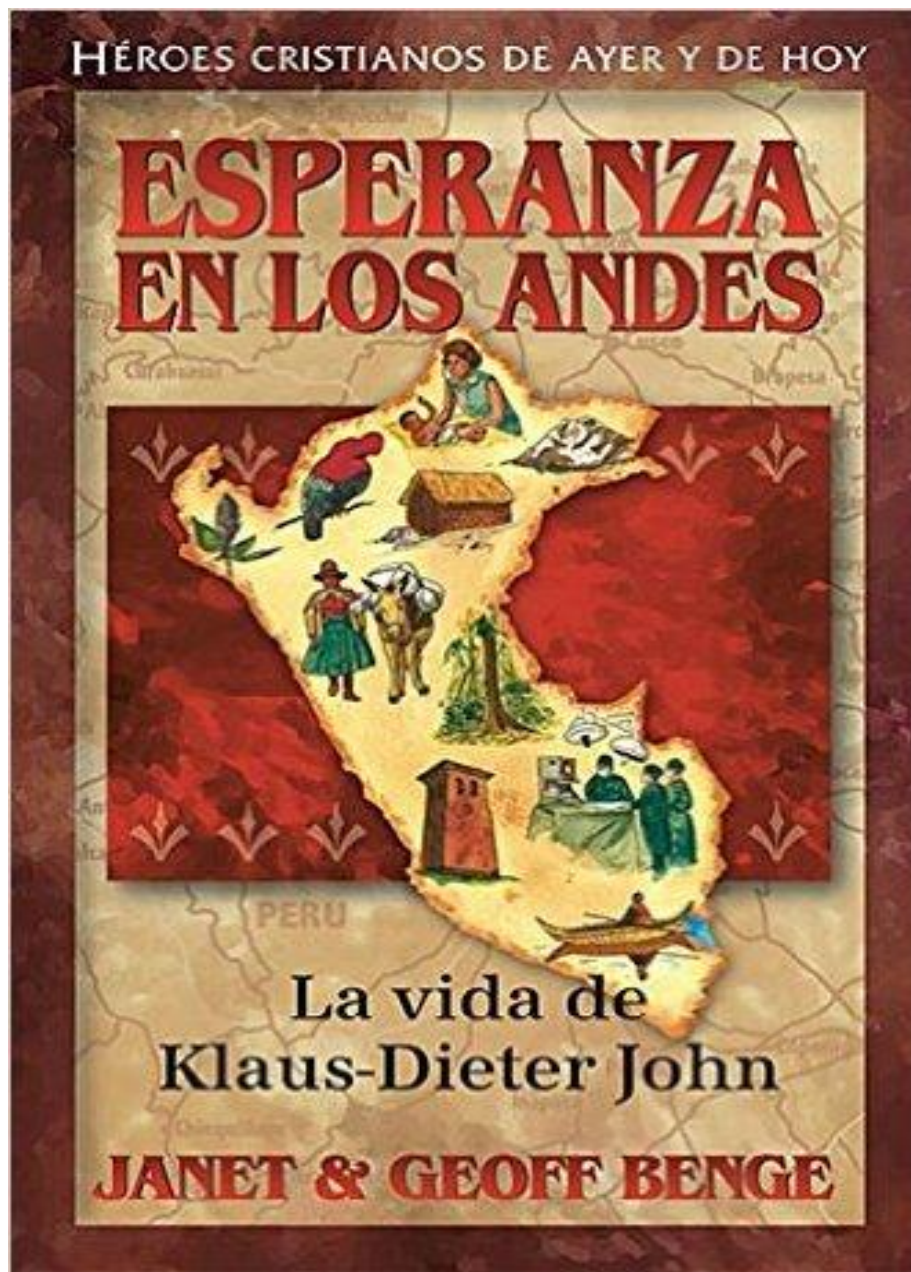
Abancay, 14 de 11 del 2017

Firma y sello del experto

Ing. Edgar Anibal Pérez Olaguivel  
DOCENTE



Fotografía 01: Libro Dios es Visible



Fotografía 02: Libro Esperanza en los Andes



**SOCIEDAD** IMPRESA MINISTERIO DE SALUD SALUD LIJUBOMIR FERNÁNDEZ

## Diospi Suyana: El hospital esperanza de pobres en los Andes

Obra social. **Municipio de Puno** reconoció a pareja de médicos alemanes que la construyeron. Establecimiento en **Apurímac** atendió hasta el momento a 222 mil peruanos de bajos recursos.



Domingo, 26 de Noviembre de 2017 | 2:34 am

## Diospi Suyana, uno de los mejores hospitales del Perú

**Fotografía 03: Portadas de Revistas**



**Fotografía 04: Oración en la Sala Pastoral**



**Fotografía 05: Devocional Matutino**



**Fotografía 06: Sala de Espera**



**Fotografía 07: Sala de Operaciones**