



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y calidad de servicio de los  
trabajadores Administrativos CAS del hospital Goyeneche  
Arequipa 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magíster en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Stephanie Mercedes Llerena Romero

**ASESOR:**

Dra. Fany Magdalena Montaña Revilla

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**AREQUIPA – 2017**

PÁGINA DEL JURADO



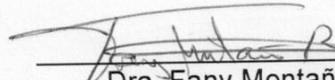
Dr. Leonardo Robles Ramírez

Presidente



Mg. Luis Alberto Ramos Ruidias

Secretario



Dra. Fany Montaña Revilla

Vocal

## DEDICATORIA

A nuestro creador que nos da su amor infinito, porque me da la fortaleza para seguir adelante, porque día a día me permite crecer profesionalmente y poder lograr nuevos objetivos y metas.

A Mercedes de Jesús, mi hija por ser mi inspiración para ser cada día mejor y demostrarle que todos los objetivos que uno se traza se pueden cumplir.

Stephanie Llerena

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de continuar desarrollándonos profesionalmente en un ambiente constante de aprendizaje e investigación.

A mi docente asesor, Dra. Fany Magdalena Montaña Revilla por su paciencia, colaboración y dedicación, gracias por darnos la oportunidad de desarrollar el actual trabajo de investigación.

La autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

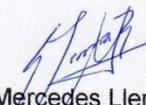
Yo, Stephanie Mercedes Llerena Romero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42597691, con la tesis titulada:

“Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada totalmente ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para ninguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Arequipa, febrero del 2017.

  
Stephanie Mercedes Llerena Romero

DNI N° 42597691

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes presento la tesis titulada: “Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa - 2016”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche de Arequipa, en cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## ÍNDICE GENERAL

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Indice general .....	vii
Indice de tablas .....	ix
Indice de gráficos .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii

### I.INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos Previos .....	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....	20
1.4. Formulación del Problema .....	38
1.5. Justificación del Estudio .....	38
1.6. Hipótesis .....	40
1.7. Objetivos .....	40

### II.MÉTODO

2.1. Diseño de investigación .....	42
2.2. Variables, operacionalización.....	43
2.3. Población y muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	46

2.5. Métodos De Análisis De Datos.....	48
2.6. Aspectos Éticos.....	48
<b>III.RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>IV.DISCUSIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>V.CONCLUSIONES</b>	
<b>VI.RECOMENDACIONES</b>	
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matriz de operacionalización	
Anexo 3: Matriz de instrumentos	
Anexo 4: Instrumentos	
Anexo 5: Ficha técnica de los instrumentos	
Anexo 6: Baremos de las variables	
Anexo 7: Validez por expertos	
Anexo 8: Proceso estadístico de confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 9: Base de datos de las variables	
Anexo 10: Documentos de autorización para la aplicación del instrumento	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y muestra .....	46
Tabla 2: Cultura organizacional.....	50
Tabla 3: Innovación y toma de riesgos .....	51
Tabla 4: Atención al detalle.....	52
Tabla 5: Orientación a los resultados.....	53
Tabla 6: Orientación hacia las personas.....	54
Tabla 7: Orientación al equipo.....	55
Tabla 8: Agresividad.....	56
Tabla 9: Estabilidad.....	57
Tabla 10: Calidad de servicio .....	58
Tabla 11: Elementos tangibles .....	59
Tabla 12: Fiabilidad .....	60
Tabla 13: Capacidad de respuesta .....	61
Tabla 14: Seguridad.....	62
Tabla 15: Empatía .....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Población y muestra .....	46
Gráfico 2: Cultura organizacional .....	50
Gráfico 3: Innovación y toma de riesgos .....	51
Gráfico 4: Atención al detalle.....	52
Gráfico 5: Orientación a los resultados .....	53
Gráfico 6: Orientación hacia las personas.....	54
Gráfico 7: Orientación al equipo.....	55
Gráfico 8: Agresividad .....	56
Gráfico 9: Estabilidad .....	57
Gráfico 10: Calidad de servicio.....	58
Gráfico 11: Elementos tangibles.....	59
Gráfico 12: Fiabilidad .....	60
Gráfico 13: Capacidad de respuesta .....	61
Gráfico 14: Seguridad .....	62
Gráfico 15: Empatía .....	63

## RESUMEN

El informe de investigación titulado: Cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche de Arequipa 2016, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche de Arequipa 2016.

El diseño de investigación es descriptivo correlacional, descriptivo porque se recolectan datos en un solo momento, en un único tiempo, y correlacional porque busca determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa durante el 2016. La población objeto de estudio está constituida por los trabajadores administrativos con Contrato Administrativo de Servicios del Hospital Goyeneche, que son en número 80. La muestra es de tipo no probabilístico, se decidió trabajar con el total de la población considerando que el número de unidades de estudio de la población es pequeño, constituyéndose de esta manera una muestra censal. Para la recolección de los datos utilizamos la técnica de la encuesta para ambas variables y los instrumentos seleccionados para la investigación para ambas variables fue el Cuestionario.

Se ha demostrado que existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa 2016. Al haberse obtenido una correlación ( $r$ ) de Pearson de 0.802 con una significancia de 0.000. Por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

**Palabras claves:** Cultura Organizacional, Calidad de Servicio

## ABSTRACT

The research report titled: Organizational culture and the quality of service of administrative workers CAS of the Hospital Goyeneche of Arequipa 2016, has as general objective to determine the relationship that exists between the organizational culture and the quality of service of the administrative workers CAS del Hospital Goyeneche de Arequipa 2016.

The research design is descriptive correlational, descriptive because data are collected in a single moment, in a single time, and correlational because it seeks to determine the degree of relationship between the organizational culture and the quality of service of the administrative workers CAS of the hospital Goyeneche Arequipa During 2016. The population under study is constituted by the administrative workers with Administrative Contract of Services of the Hospital Goyeneche, that are number 80. The sample is of non-probabilistic type, it was decided to work with the total of the population considering that the number of units of study of the population is small, constituting itself a census sample. For the collection of the data we used the survey technique for both variables and the instruments selected for the investigation for both variables was the Questionnaire.

It has been shown that there is a relationship between the organizational culture and the quality of service of administrative workers CAS from Goyeneche Hospital, Arequipa 2016. Having obtained a Pearson correlation ( $r$ ) of 0.802 with a significance of 0.000. Therefore, the researcher's hypothesis is accepted.

**Key Words:** Organizational culture, Quality of service.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

La cultura organizacional y la calidad de servicio en el ámbito internacional presentan diversas dificultades en especial cuando nos referimos a los hospitales del estado, muchas de las dificultades del buen manejo se debe al bajo presupuesto que tienen los nosocomios, en tanto en países de américa latina y el caribe los problemas son mayores debido a que en diversos países con la creación de programas sociales, asimismo otro de los problemas es la falta de profesionales competitivos con vocación, en tanto se puede hacer mención que las necesidades expuestas por la ciudadanía son diversas especialmente en épocas de frio donde los nosocomios no tienen una capacidad operativa para poder mantener una calidad de servicio afectando así a cultura organizacional distinta es la situación respecto a los nosocomios privados denominados clínicas; En el Perú la realidad problemática se centra a partir de su capacidad operativa y la capacidad de infraestructura, para nadie es ajeno que la infraestructura y los equipos en mal estado generan a los colaboradores de los hospitales como a los médicos y personal administrativo un problema que de forma indirecta afecta la cultura organizacional y la calidad de servicio que deben de tener los pacientes que acuden a estos hospitales como observamos en muchos hospitales de la capital la convivencia con estos problemas son del día a día por lo que es necesario el replanteamiento en el orden político, social que influyan directamente en los cambios de salud pública. En tanto existe una preocupación del estado que a mediados del año 2016 por primera vez se celebre en nuestro país el primer seminario internacional “La cultura organizacional para mejorar el servicio del ciudadano” considerando un servicio público eficiente en base a la satisfacción del ciudadano y una buena gestión de la cultura organizacional, en el que participaron instituciones como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

(RENIEC), la Oficina de Normalización Previsional (ONP), SERVIR y Ciudadanos al Día (CAD).

En el ámbito regional podemos observar un creciente aumento de la población que estos requieren de los cuidados de salud en sus diversas edades los mismos que acuden a los hospitales por diversos males, como mencionamos el incremento poblacional hace que exista un incremento de hospitales que a la fecha no se da perjudicando así el manejo de la cultura organización y la calidad de servicio, esto influye a que exista una capacidad limitada de profesionales que deseen laborar en los nosocomios, estableciendo en esa manera la competitividad entre los profesionales de cubran las limitadas plazas por lo que la investigación es trascendente desde la perspectiva de las ciencias sociales, en razón a que las organizaciones de hoy, requieren de una adecuada cultura Organizacional para corregir problemas que permita un buen desempeño de los colaboradores. Actualmente el Sistema de la Administración Pública es muy criticado en su funcionamiento y requiere de un cambio en la administración, empezando con cambiar la imagen que proyectamos, implementar nuevas técnicas de servicio y atención al cliente, calidad en el desarrollo de actividades, buenas relaciones interpersonales, una rápida capacidad de respuesta, todo aquello que permite la formación de una adecuada cultura Organizacional en la que nuestro cliente interno, es decir los trabajadores se sientan motivados, satisfechos e identificados con la institución y esto se vea reflejado en una buena productividad y satisfacción de nuestro cliente externo. En el ámbito local hay una gran preocupación por parte estado y de los ciudadanos porque las cosas mejoren, en esa medida el hospital Goyeneche de Arequipa es un establecimiento de Salud destinado a la atención integral de usuarios, promoción, prevención, diagnóstico, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas en servicios ambulatorios y de hospitalización, proyectando sus acciones a la comunidad. Siendo tan importante la función que cumple dentro de la comunidad es que se debe garantizar la calidad y sostenibilidad del sistema

de prestaciones, así como mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos humanos logrando el desarrollo progresivo de un sistema de calidad de atención con eje en la satisfacción plena del usuario y permita mejorar la cultura organizacional y la calidad de servicio. Para Torregrosa (1984) "Las variaciones culturales entre distintas sociedades, y las variaciones subcultura dentro de una misma sociedad global, implican el aprendizaje de significaciones distintas, en términos de las cuales los individuos van a definir e interpretar su propia experiencia. (Las distintas) subculturas... desarrollan estilos propios de experiencia personal, que no solo implican una orientación intelectual, sino una sensibilidad específica, un "vocabulario emocional" propio, que es lo que en verdad la diferencia de su contexto" (P. 188).

## 1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional, **Benavides, C. (2010)**, en su trabajo de Investigación titulado: "*Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz*", Universidad de Málaga, España, título para lograr el grado de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, cuyo objetivo de estudio se puede sintetizar en: La importancia del sector turístico dentro de la economía andaluza y del sector hotelero dentro del mismo, la necesidad de buscar vías que garanticen la supervivencia a largo plazo de las empresas del sector hotelero, el uso de la calidad como variable estratégica para lograr dichos fines. Para el estudio empírico de la relación entre calidad y productividad en el sector hotelero andaluz se ha utilizado una fuente formal inédita: una base de datos que forma parte del Proyecto de Excelencia de la Junta de Andalucía XLV "Calidad, Productividad y Competitividad en la Hostelería: un Análisis Microeconómico" (PO7/SEJ-02889). Dicha base incluye datos representativos para una muestra de 232 establecimientos hoteleros de Andalucía, de categoría igual o superior a tres estrellas, que se obtuvieron a través de cuestionarios semi estructurados a los que fueron sometidos los

gestores de los hoteles por parte de los investigadores miembros del citado Proyecto. Además, han sido triangulados utilizando información de la base de datos, las cuentas del Registro Mercantil y los datos sectoriales del Instituto Nacional de Estadística. La conclusión indica que el estudio de la productividad en el sector hotelero requiere la consideración de un nuevo concepto que se adecúe a las características de los servicios. De entre todas las medidas de productividad disponibles para el sector hotelero, la productividad aparente del trabajo es fundamental para estas empresas.

**Beiza, A. (2012)**, en su trabajo de Investigación titulado: *“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II”*”, Universidad de Carabobo, Venezuela, título para lograr el grado de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, la investigación tiene como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Fue una investigación de tipo descriptiva con diseño de campo. Debido a que la población es finita, se utilizará técnica de muestreo, ya que se compone por dos estratos que estuvieron conformada por los 22 docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” teniendo como muestra 13 estudiantes que representan un 59 por ciento de la totalidad de la población. Los datos se analizaron de forma porcentual ya través de la estadística descriptiva, se utilizaron tablas y gráficos y la interpretación se realizó haciendo referencia a la información más significativa suministrada por los docentes y de acuerdo a los objetivos establecidos en la investigación. La conclusión que se generó en cuanto a los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, es que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en

equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

A nivel nacional **Landa, O. (2015)**, en su trabajo de investigación titulado “*La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*”, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, título para lograr el grado de Magister en Gestión Pública detalla como objetivo general: Establecer la relación entre la calidad de servicios de atención médica al paciente con la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud del distrito de San Juan de Lurigancho de la Región Lima Metropolitana en el año 2015, el método de Investigación es Hipotético deductivo ya que tiene la característica de ser objetivo, sistemático, factivo y progresivo, el diseño de la investigación es transaccional ya que los datos son recopilados en un momento único y de alcance correlacional causal para lo cual se tomó una muestra de 390 personas de un universo constituido por todas instituciones prestadoras de salud ubicadas en la región Lima. En consideración a la gran demanda de pacientes en los centros médicos se ha generado problemas resaltantes y quejas de los pacientes por lo que esta investigación busca resaltar la importancia de la calidad de servicio que repercute en la satisfacción de los usuarios.

Como antecedente nacional también se considera a **Lujan (2011)** en su tesis de maestría titulada “*Nivel de Satisfacción según expectativas y percepciones de calidad de servicios de salud en los usuarios externos en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional del Niño*” realiza un estudio para obtener el grado académico de Magister en investigación y docencia universitaria” cuyo objeto es determinar el nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional del niño, el método que usa para el desarrollo del proyecto es descriptivo,

correlacional. Se utiliza como instrumento adaptado la encuesta SERVQUAL de calidad de servicio, que es un instrumento adaptado y validado para ser utilizado en los establecimientos de salud en el Perú, medidos a través de la escala de Likert. Se realiza análisis descriptivo, frecuencia absoluta y relativa. En cuanto a los resultados estos muestran que los usuarios externos se encuentran se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos en un 90.2% en cuanto al grado de satisfacción global. Las dimensiones con mayor insatisfacción fueron seguridad, aspectos intangibles, confiabilidad, empatía, siendo la más valorada la de respuesta rápida por tener el personal una adecuada disposición en la atención rápida, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud.

Dentro de los antecedentes locales tenemos **Palma, M. (2015)**, en su trabajo de investigación titulado *“Relación Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de instituciones educativas estatales de Socabaya, Arequipa 2015”*, Universidad Cesar Vallejo, título para lograr el grado de Magister en Administración de la Educación, detalla como objetivo general es Determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes de las instituciones educativas estatales de Socabaya, Arequipa 2015. El método que se utilizó en la presente investigación es el método científico y la metodología empleada corresponde a una investigación de tipo correlacional no experimental puesto que no se manipulan variables, estas son observadas en su forma natural y contexto real, por el tiempo es una investigación transversal en un tiempo único donde la población está constituida por un numero de 217 docentes de los cuales se toma una muestra de 123 docentes empleándose la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 43 ítems. Al efectuar la correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en las instituciones educativas estatales del distrito de Socabaya de Arequipa, se determinó que existe correlación positiva moderada de 0.563 corroborada con la significancia asintótica bilateral de  $P = 0.000$ , siendo  $P < 0.05$ , de esta manera se rechaza la

hipótesis nula, se concluye que el 81.3% en los docentes encuestados en la cultura organizacional es de nivel regular y el 65.8% de los docentes manifestaron estar medianamente satisfechos.

**Vílchez, L.(2016)**, en su trabajo de *investigación “Nivel de comunicación y cultura organizacional percibido por docentes de instituciones educativas privadas, Cercado, Camaná, 2016”*, Universidad Cesar Vallejo, título para lograr el grado de Magister en Administración de la Educación, detalla como objetivo general es determinar la relación que existe entre el nivel de comunicación y cultura organizacional percibida por los docentes de las instituciones privadas del cercado de Camaná, 2016, el estudio es de tipo cuantitativo porque emplea datos numéricos para su análisis, descriptivo porque describe las variables de acuerdo a su comportamiento, no experimental, porque no manipula las variables intencionalmente, transversal por recoger información en un determinado momento y está orientada a poder contrastar las teorías existentes y poder predecir las conclusiones. En cuanto a las conclusiones existe una relación significativa entre el nivel de comunicación y la cultura organizacional de las instituciones educativas privadas del Cercado de Camaná, donde el P valor 0.000 (sig) menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, lo que permite confirmar que el nivel de comunicación tiene relación positiva con la cultura organizacional de las instituciones educativas privadas del cercado de Camaná. De las respuestas obtenidas se ha determinado que el nivel de comunicación es muy bueno en un 36 % y el nivel de Cultura organizacional también es muy bueno en un 57%. Así mismo existe un grado de correlación positiva media entre el nivel de comunicación y la cultura organizacional, así se puede verificar en el cuadro de correlación después de haber sometido a un análisis estadístico de R de Pearson que dio un resultado de 0.685.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

Hablar de cultura organizacional nos trae a la mente las características, principios, valores, normas con las que se desarrolla una organización incluyendo los hábitos, y las tradiciones de sus colaboradores, lo que crea un sentimiento de identificación hacia la institución.

Según Robbins, Stephen y Coulter (2014), en una organización la cultura puede tornarse fuerte o débil, va a depender mucho de la identificación de sus colaboradores, es decir diremos que hay una cultura fuerte cuando los valores de la organización son fácilmente identificables, firmes y aceptados por todos los miembros de la organización, en cambio, diremos que hay una cultura débil cuando la situación es diferente, y esto se observa por ejemplo en los siguientes aspectos: si los trabajadores no tienen libertad para tomar decisiones dentro del desempeño de sus funciones, si se identifica poco interés por el personal, si no existe un programa de motivación ni incentivos para reconocer y resaltar la productividad del trabajador, es decir, se observa un poco de desinterés por los empleados que son en realidad lo más importante para el funcionamiento de la organización y cumplimiento de las metas.

La cultura organizacional determina en gran parte como funciona una organización y, esto se puede identificar a través de sus estrategias, estructuras y sistema.

La cultura organizacional permite que los trabajadores desde que ingresan a trabajar a la organización se identifiquen con el sistema, con las metas, los objetivos las conductas, que de ser positivas permitirán que la productividad se incremente al tener trabajadores satisfechos.

Chiavenato (2009), compara la cultura organizacional con un iceberg en el que la parte visible es pequeña y la parte sumergida representa la mayor parte y es la base que sostiene en sí el iceberg; para el caso de la cultura

organizacional la parte visible al comienzo es poco perceptible, pero es sostenida en el tiempo por la base que lo sostiene, es decir por la parte invisible que vendrían a ser las características y valores bases bajo los cuales se está desarrollando la organización es decir se refiere a los fenómenos internos de la empresa.

Según Schein (1992) define la cultura como “Un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende conforme resuelve sus problemas de adaptación externa e interna, que los ha trabajado lo suficiente para ser válidos, y dignos de ser enseñados a los nuevos miembros” (P.12)

Koontz, Wehrich, Cannice (2012), también consideran que, en la organización, la cultura es el patrón amplio y general de creencias, valores además de conductas que sus miembros adquieren al interrelacionarse unos con otros, que comparten y transmiten basándose en conocimientos que perdurarán en el tiempo y establecerán sus reglas de comportamiento.

Para Chiavenato (2009) Para poder identificar a una organización y su sistema lo primero que debemos hacer es identificar su cultura. Cuando ingresamos a una organización y empezamos a formar parte de ella, el colaborador ira asimilando su cultura al formar parte de sus actividades, al desarrollarse profesionalmente dentro de ella y participando activamente de su cultura, al intercambiar pensamientos, deseos y metas con todos los miembros de la organización, las actitudes y aspiraciones más predominantes serán las que se compartan y adquieran mucho más rápido.

El funcionamiento de toda organización logra ser eficaz cuando existen valores en común compartidos entre los empleados ya que se fomentará un ambiente de estabilidad, así como también un sentimiento de identificación con la organización en la que se labora.

Según Robbins Stephen, Coulter (2014), “la investigación sugiere siete dimensiones que captan la esencia de la cultura organizacional: Innovación y

toma de riesgos, atención al detalle, orientación a los resultados, orientación hacia las personas, orientación al equipo, agresividad, y estabilidad". (P.51)

A partir de estas siete dimensiones se podrá identificar como está conformada la cultura de una organización, por ejemplo, cuando el nivel de un rango o dimensión es bajo, el rasgo en cuestión no es muy típico de la cultura, pero cuando es alto significa que es una característica determinante de la misma.

Cuando hablamos de Innovación y toma de riesgos se evalúa el grado en el cual se promueve entre los empleados de la organización la innovación y la toma de riesgos.

Algunas organizaciones ya consideran a la Innovación como base de su cultura siendo su fortaleza en la competencia ante otras organizaciones sin embargo aún hay bastantes organizaciones que se encuentran en proceso de cambio debido que sus trabajadores muestran resistencia a los cambios.

La orientación emprendedora y el liderazgo proporcionan una guía útil para establecer una relación directa y positiva entre la toma de riesgos y la innovación. Una organización que promueve la toma de riesgos es efectiva para crear comportamientos innovadores entre los empleados.

Para las organizaciones es una fortaleza la capacidad de adaptación que puedan tener sus colaboradores para asumir nuevos retos. Actualmente nos encontramos en un entorno totalmente cambiante e innovador que exige capacidad de adaptación, competencia que nos va a crear muchas oportunidades de mejora. Factores como el desarrollo tecnológico, cambios políticos, nuevas leyes, conflictos sociales, desastres naturales, etc., generan reacciones consecutivas que transforman el contexto.

Para poder lograr desplegar una cultura de innovación y toma de riesgos como formas de trabajo se demanda fomentar el cambio de actitud en los colaboradores, para que logren saltar los límites, romper los moldes creados. Todo cambio asume un riesgo sin embargo los errores deben considerarse

como aprendizajes y enseñanzas superables, sin dejarse llevar por el alto grado de incertidumbre.

Es realmente un reto soltar el timón para que los colaboradores puedan seguir su instinto y creatividad dentro de un cuadro escasamente estructurado. Para iniciar con este propósito se necesitará del apoyo de verdaderos líderes que antes de ordenar, inspiren, que antes de decir qué se debe de hacer, escuchen con atención todas las formas diferentes de pensar, que impriman una visión antes que dar una estrategia, que se preocupen porque sus colaboradores desarrollen sus capacidades antes de solo medir resultados a corto plazo.

Es muy frecuente que en las organizaciones se dé mayor importancia a los resultados económicos como medición de éxito, es decir se basan en ganancias económicas sin embargo los factores más difíciles de evaluar, y no menos importantes son los intangibles como los valores, comportamientos, que han quedado en un segundo plano pero sin embargo son los aspectos fundamentales para construir una cultura organizacional de innovación ya que va a permitir emprender nuevos proyectos e iniciar la creatividad y el aprendizaje continuo.

Según Robbins Stephen, Coulter (2014), refieren que crear una cultura de innovación es lograr una cultura basada en desafíos, así como participación, dejando que los colaboradores sientan la libertad de poder tomar decisiones, y tomar riesgos, así como lograr la confianza y sinceridad para poder comunicarse activamente, pudiendo dar a conocer sus ideas, así como poder solucionar los conflictos de forma óptima, manteniéndose en todo momento el entusiasmo y la alegría.

Atención al detalle es una dimensión muy importante en la que se evalúa el grado en el que se espera que los colaboradores realicen su trabajo, con características como precisión, como análisis como atención en el detalle.

Por precisión nos referimos a la exactitud y a la puntualidad, con que una persona, un sistema, una organización debe comportarse y realizar sus funciones. Con respecto al análisis es una competencia laboral en la que se procesa información, usando un pensamiento objetivo, logrando la visión global de una situación, para llegar a una conclusión unificada. Es un proceso lógico-deductivo que permite llegar a una conclusión válida, mediante la generación de ideas, la identificación de información significativa, y un razonamiento lógico. Para la Real Academia Española análisis es la distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición, es un estudio detallado de algo.

Orientación a los resultados se refiere al grado en el cual la organización se enfoca en los resultados más que en las técnicas y procesos utilizados para obtener los resultados. Es la capacidad para actuar con un sentido de optimización de tiempo y sentido de urgencia buscando altos grados de calidad y rendimiento con el fin de atender las necesidades de la organización y superar estándares de excelencia. Está orientado al grado en que la organización espera que sus colaboradores se esfuercen y presten interés en el cumplimiento de las metas y los objetivos trazados, tanto en las metas institucionales como en las metas propias que logran el desarrollo profesional de los colaboradores. Además, tiene relación con la capacidad de adaptarse a los cambios de condiciones para obtener igualmente con ello los resultados que se desean.

Robbins (2004) en su libro Comportamiento Organizacional nos habla sobre la orientación al logro, la cual tiene tres elementos importantes: la intensidad con la que los colaboradores realizan sus actividades, la autodirección que viene a ser la actitud en el momento de ejecutar actividades específicas

encaminadas al cumplimiento de resultados y la persistencia que ayudara a los colaboradores a superar los obstáculos que se puedan presentar.

Cada colaborador de la organización debe trabajar con sus objetivos ya definidos, y cada actividad que realice debe estar orientada a conseguir dichos objetivos, con un esfuerzo constante, en búsqueda de la mejora continua en términos de calidad, costo y oportunidad.

Orientación hacia las personas se refiere al grado en el que las disposiciones de la administración toman en cuenta el resultado y sus efectos sobre los colaboradores que forman parte de la organización.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos es muy importante que los colaboradores de la organización se sientan satisfechos, ya que la satisfacción de los colaboradores se encuentra estrechamente relacionado a su productividad en la organización por lo que debemos brindarles seguridad y reconocimiento.

Una cultura organizacional adecuada está orientada hacia la persona, el colaborador, está atenta a las necesidades de sus miembros, evitando el uso del autoritarismo, fomentando la participación en la toma de decisiones, así como el desarrollo del colaborador.

El capital humano es uno de los activos más importantes de la organización, es el complemento de conocimiento, habilidad, creatividad y capacidad que serán utilizados para el cumplimiento de los objetivos y metas en la organización. Es responsabilidad de la organización la administración y desarrollo del capital humano como punto clave en el éxito.

El reto que tienen las autoridades de la organización es identificar las necesidades de sus colaboradores para poder realizar una contribución importante de oportunidades, que los identifique, fidelice e inspire.

La práctica de invertir en el capital humano exige una planeación estratégica, evaluando las necesidades de la organización y del colaborador, tomando en cuenta su desarrollo y bienestar entendido como un plan de carrera, así mismo un plan de remuneraciones basado en el logro de resultados y cumplimiento de indicadores establecidos, también es importante un plan de capacitaciones que previamente y de manera estratégica verifique que habilidades y capacidades se requieren fortalecer en los colaboradores en corto y mediano plazo, según a las funciones que realicen y según al área al que pertenezcan. Este tipo de práctica no es un gasto sino más bien una inversión.

Drucker (como se citó en Chiavenato, 2009), indica que el conocimiento va a permitir dotar al individuo de la capacidad para que pueda actuar de forma eficiente, siendo capaz de generar y agregar valor a su trabajo.

Según Chiavenato (2009) “Los procesos de capacitación y desarrollo abarcan cuestiones complejas, como la preparación de líderes, la introducción del coaching y el mentoring, la educación corporativa continua, la administración del conocimiento, la adquisición de nuevos talentos, y el aprendizaje organizacional”. (P.398)

Para Chiavenato (2009) es muy importante que las organizaciones tengan un desarrollo integral, de esfuerzos de largo plazo con una renovación organizacional que permitirá a la organización ser capaz de enfrentar los cambios del ambiente externo, el incrementar la eficacia de la organización y el bienestar de los trabajadores como fines primordiales así mismo hace énfasis en precisar que el desarrollo de las personas no solo es brindarles información para que incrementen sus conocimientos y se vuelvan más eficientes, hábiles, y cuenten con mayores destrezas sino que se desarrollen nuevas actitudes, ideas, soluciones, definiciones que modifiquen sus hábitos y comportamientos y que de esa forma puedan ser mucho más eficaces en el cumplimiento de sus funciones enriqueciendo y en la mejora de su personalidad.

Para Chiavenato (2009) el capital humano es la principal fuente de innovación, las maquinas son importantes y trabajan hasta más rápido y mejor que cualquier ser humano sin embargo el ser humano no es reemplazable ya que las maquinas no pueden pensar, analizar, crear, innovar ni aportar con ideas productivas.

Para Chiavenato (2009) una de las mayores preocupaciones de las organizaciones del futuro es su recurso humano, lo cual implica una gran preocupación por educar, por capacitar, por motivar, y liderar a los colaboradores que laboran dentro de la organización fomentando en ellos un espíritu emprendedor, y creando una cultura de participación con oportunidades de realización. Estas organizaciones exitosas que pretenden perdurar en el futuro ponen gran énfasis en proporcionar a sus colaboradores un ambiente de trabajo con libertad y autonomía para realizar sus funciones y un ambiente acogedor que les sea agradable para un mejor desempeño.

Orientación al equipo se refiere al grado en el cual las actividades están organizadas para ser desarrolladas por equipos de trabajo, bajo criterios de cooperación y ayuda mutua.

Para las organizaciones que se proyectan a futuro es muy importante fomentar el espíritu de trabajo en equipo y de colaboración, que va a fortalecer competencias individuales de los colaboradores y mejorar el resultado colectivo ya que este será una suma de esfuerzos individuales

Chiavenato (2009) en su libro gestión del talento humano nos habla del trabajo en equipo como base fundamental para alcanzar metas, objetivos y ofrecer resultados, así mismo nos dice que para mejores resultados los equipos deben ser entrenados y preparados, así mismo es importante la motivación del equipo y que este se encuentre bien liderados. Nos habla también sobre la

importancia de que este conjunto de personas tenga un objetivo común, que compartan el mismo interés y que decidan y actúen en forma conjunta basándose en una comunicación abierta, honesta, y una escucha activa.

Las organizaciones que están interesadas en promover una cultura de equipo  
Crean sistemas de reconocimiento a los equipos que logran mayor efectividad en los resultados

Para una mayor efectividad en el equipo, los colaboradores que lo conformen deben asimilar un espíritu ambicioso, emprendedor, y competitivo, sin dejar de trabajar en el objetivo común, evitando las confrontaciones con los demás miembros, y competencias absurdas. Es importante que se mantenga una comunicación constante para poder resolver los conflictos a penas se generen y no trasciendan en el tiempo.

Cuando se forma un equipo de trabajo, no se puede esperar necesariamente que todos los miembros del equipo tengan los mismos pensamientos, perspectivas e ideas, cada punto de vista será diferente del otro, sin embargo, esto enriquecerá su aporte, ya que se podrá tener un análisis más amplio de los hechos y se podrá considerar muchas más posibilidades de solución. Por lo que es importante desarrollar en los miembros del equipo la capacidad de tolerancia.

Promover el trabajo en equipo en muchas ocasiones no es tarea fácil para las organizaciones, sin embargo, no es imposible poder conseguirlo, el trabajo debe iniciarse desde los cimientos es decir se deberá enseñar a los grupos a trabajar de manera cohesionada, dejando de lado sus intereses personales, se podría iniciar con la programación de talleres que fortalezcan las habilidades de comunicación, colaboración y creación de confianza hacia otros.

Cada miembro de la organización cuenta con habilidades y fortalezas propias que pueden aportar mucho al equipo, lo importante ahora será desarrollar en ellos habilidades complementarias que les permita hacer uso de esas

habilidades en un propósito común para poder obtener soluciones creativas reconociendo el éxito de manera conjunta.

El esfuerzo colectivo da como resultado un nivel de rendimiento superior a los esfuerzos individuales por lo que las organizaciones están poniendo bastante empeño para reestructurar su sistema, basándolo en equipos de trabajo.

La coordinación es una competencia muy importante para el avance del equipo ya que genera una correlación positiva en un coordinado esfuerzo.

Otros factores que son importantes para establecer éxito en los equipos, son: entrenar a nuestros grupos de trabajo bajo las competencias que necesitan para convertirse en equipos de trabajo capaces de tener claros los objetivos del equipo y cumplirlos, contar con un liderazgo adecuado capaz de motivar y guiar al equipo para que haya una adecuada asignación de funciones dentro de sus capacidades individuales, generar un ambiente de confianza, trabajar en la creación de un sistema de incentivos que proporcionen reconocimiento en merito a la productividad y a la calidad.

Dentro de otra de las dimensiones que nos permiten medir el nivel de Cultura organizacional en la organización se encuentra la agresividad, la cual mide el grado en los individuos son agresivas en la competitividad

Otra de las dimensiones que nos ayudan a medir el grado de Cultura Organizacional en la organización es la estabilidad que mide el grado en el cual las acciones y decisiones de la organización se encaminan a mantener el estado de las cosas.

Con respecto a la Calidad de Servicio como variable de la presente investigación debemos decir, que la calidad y el servicio son dos definiciones estrechamente ligadas, que emergen de servir e intimar con las personas de forma amable, con asertividad, con rapidez, oportunidad y responsabilidad.

La calidad tanto de un servicio como de un producto es difícil definir con facilidad, porque viene a ser una apreciación subjetiva, sin embargo,

podemos iniciar diciendo que la calidad depende de las expectativas que tiene un individuo, que espera recibir y debe estar cimentada dentro de ciertos valores y estándares técnicos, humanos y éticos.

La calidad en gran medida respondería a la percepción que tuvieran los individuos a cerca de los servicios que recibieran, lo permitiría conocer la satisfacción del individuo.

La calidad forma parte de una administración de organizaciones líderes, en las cuales la calidad es una habilidad que orientara el actuar de los colaboradores a operar de manera fiable y con un desempeño de grado alto. Como también lo afirma

Así también lo afirma Domínguez (2006) “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño, en una organización de servicios” (P.47)

La calidad es una forma de administrar, un modelo que las organizaciones líderes están implementado como base para perdurar en el tiempo que deben monitorear constantemente ya no tiene un estado fijo y que tiene que ir mejorando en el tiempo.

Cada vez que un individuo recibe un servicio según a sus expectativas sentirá una sensación, dentro de las cuales se encuentran las siguientes: la insatisfacción es cuando el servicio no cubre las expectativas que tenía el individuo, también está la satisfacción cuando las expectativas del individuo han sido cubiertas y la complacencia que se produce cuando el individuo recibe más de lo que esperaba, cuando el servicio ha excedido las expectativas del individuo.

La satisfacción del individuo obtiene respuestas muy positivas como la lealtad y la fidelización del individuo, así como la atracción de nuevos simpatizantes, A través de una difusión gratuita y una determinada aportación en el mercado.

Para Lam, Erramilly y Murthy (2004), La calidad de servicio es evidentemente una variable en la satisfacción del individuo. El conseguir la lealtad en el individuo significa que el individuo va a querer recibir el servicio nuevamente y lo va a recomendar con los otros individuos, es por ello que es indispensable identificar las dificultades que presentan los servicios para poder superarlas ya que es indispensable para la valoración de la calidad del servicio.

Es necesario identificar el nivel de calidad percibida por los individuos para poder adecuar las características del servicio a los requerimientos y a las expectativas del individuo, esto nos va a permitir emprender innovadoras estrategias que ayuden a mejorar el servicio, y de esta forma acrecentar la demanda

Según Estrada (2007) “Los factores que influyen en las expectativas del usuario son la eficiencia al proporcionarle aquella información o acción que está buscando, la confianza que se transmite, la servicialidad al brindarle asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones relevantes, más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada; es decir se muestra un interés personal de aprecio y confiabilidad que están englobadas en dar un servicio de calidad”. (P. 15)

Estrada (2007) Nos dice que para brindar calidad de servicio es muy importante tomar en cuenta herramientas como por ejemplo la motivación que es un aspecto interno de la persona que está basado en todo aquello que impulsa al individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener una conducta firme hasta que se logre el objetivo trazado, la comunicación efectiva tomando en cuenta las técnicas de hablar y escuchar donde la retroalimentación es muy importante, así mismo las relaciones humanas son otra herramienta importante donde la empatía con los demás miembros de la organización en base a buena comunicación y en base a buenas relaciones.

Para esta década la calidad es considerada como una ventaja competitiva en las organizaciones. Donde la lógica sería, a mejor servicio de calidad, mayor satisfacción y a mayor satisfacción, mayor fidelización, esto quiere decir que hay una mayor posibilidad de que los usuarios regresen por el mismo servicio en el mismo lugar o establecimiento. Esto quiere decir que el objetivo de dar un servicio de calidad y mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier organización.

Para Estrada (2007) El servicio y la atención de calidad reflejan el compromiso y la obligación de quienes constituyen una institución orientada a satisfacer al cliente, usuario o público en general

Para Denton (1991) respecto a calidad en el servicio a los clientes señala que no existe calidad en el servicio si no se toman en cuenta a los siguientes principios: Visión directa, desarrollo de un hueco estratégico, la alta dirección debe mostrar su apoyo, comprenda su negocio, aplicación de fundamentos operativos, comprender, respetar y supervisar al cliente, utilización de la tecnología adecuada, la necesidad de innovaciones, contratar a la gente adecuada, proporcionar formación especializada, establecer normas, medir el rendimiento y actuar, establecer incentivos.

Según Hayes (1999) "Las percepciones de los usuarios respecto de la calidad de un servicio y su satisfacción global tienen indicadores observables, es posible que ellos sonrían cuando hablan de un servicio o producto o quizás digan cosas buenas. Los términos satisfacción del cliente y percepción de la calidad son etiquetas que usamos para resumir un conjunto de actos observables que están subordinados a muchos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la misma organización o empresa". (P.32)

Cantú H. (2006) se muestra de acuerdo con otros autores que indican que los principales factores observables son el comportamiento, la actitud y habilidad que muestre el empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera, los

errores involuntarios cometidos. En lo que se refiere a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, de vestimenta apropiada, pulcro y de buen aspecto general de su persona. Su comportamiento ofreciendo respuestas rápidas, dando explicaciones claras, exhibiendo respeto al cliente utilizando un lenguaje adecuado y sabiendo escuchar al cliente.

Para Nejati y Nejati (2008) La calidad se entiende como que tan bueno es un servicio, donde la idoneidad está sujeta a las expectativas del usuario donde se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita.

Según Mariño (1993) en su clásico Gerencia de la calidad total señala que una empresa no debe limitarse solamente a garantizar la calidad de los bienes o servicios, se debe mejorar la calidad de los controles y si se ha alcanzado la calidad desplegar los ciclos de control para prevenir la repetición de los errores; debe lograr un cambio de mentalidad en toda su estructura orgánica para pensar en mejorar la calidad sistemáticamente en todas sus actividades, desde la oportuna atención de una llamada telefónica hasta el establecimiento de la estrategia corporativa.

Duque (2005). Los modelos de calidad de servicio se pueden agrupar a través de dos grandes escuelas de conocimiento en las que se han dividido el pensamiento académico, la norte europea y la norteamericana.

La escuela norte europea o nórdica de calidad de servicio está encabezada por los aportes realizados por Gronroos (1982,1988) y Lehtinen (1991). Sus contribuciones se basan en los modelos de la tridimensionalidad de la calidad de servicio, este se realiza a partir de la opinión del cliente, éste determinará si el servicio recibido ha sido mejor o peor que lo esperado, no es muy aplicada

por los investigadores porque esta escuela se focalizó en el concepto de calidad de servicio sin entrar a buscar evidencias empíricas.

Por su lado la escuela norteamericana de calidad de servicio se encuentra encabezada por los aportes realizados por Parasuraman creador del modelo SERVQUAL. El modelo fue desarrollado como resultado de una investigación hecha a diferentes tipos de servicios. Este modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado. A mayor la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad (Parasuraman, 1998).

Debemos señalar que la calidad total supone una cultura, lo cual significa que los actuantes se hacen parte de la calidad, se internalizan y se empoderan, de otra forma no se logra calidad y solo sería un discurso o predicamento sin ningún soporte real, entonces apropiarse del producto calidad total es tener una cultura de calidad como lo señala (Ricardi, 1993) en su cultura de la calidad Total.

Si una empresa ya se abocó de lleno en el proceso de calidad total, pronto se percibirá cambios, pero el resultado concreto es el que se verificara en los procesos que han echado raíces en la institución.

Principios en los que descansa la calidad del servicio tenemos a: El cliente es el único juez de la calidad de servicio, el cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores. La empresa debe gestionar la expectativa de sus clientes reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.

Respecto a las dimensiones de Calidad de Servicio, la medición de calidad desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), se basa en poder medir los aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad de servicio, imagen, expectativas y percepción es acerca de la calidad, la forma como se presenta un servicio, y la satisfacción del cliente. Ellos mencionan que son los siguientes:

Según el Diccionario de la Real Academia Española RAE la palabra Tangible proviene de la palabra en latín Tangibilis que significa; adj. “se puede tocar”.

En la escala Servqual los elementos tangibles están relacionados a la apariencia de las cosas, sean instalaciones físicas, equipos, personal, documentación, información que se brinda, material de comunicación que se utiliza a primera vista. Se refiere a todos los aspectos físicos que los usuarios perciben dentro de la institución. Tales como infraestructura, modernidad de las instalaciones, limpieza y orden de las mismas, así como la ubicación de las oficinas y accesibilidad a las mismas, todo aquello que transmite representaciones físicas del servicio, que los clientes utilizan en particular para evaluar la calidad.

La Fiabilidad que según el Diccionario de la Real Academia Española RAE proviene de la palabra en latín Cualidad de Fiable que significa; “seguridad y buenos resultados”, probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009), “una definición habitual de fiabilidad relaciona a esta con la disminución de averías en los equipos. Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir los errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos mediante la mejora de los procesos, innovación de tecnología, y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, pudiéndose realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es un factor importante en la seguridad de que un producto tenga un adecuado rendimiento” (P. 35).

Responsabilidad, que según el Diccionario de la Real Academia Española RAE la palabra Responsabilidad proviene de la palabra en latín Responsum que significa ser capaz de responder, corresponder con otro, es una forma de considerar un compromiso, un cargo, una deuda u obligación moral para con algo satisfacer.

La responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

La responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna, con la disponibilidad para ayudar y proveer un servicio con prontitud.

Podemos determinar que una persona que se caracteriza por su responsabilidad es aquella que tiene la virtud no sólo de tomar una serie de decisiones de manera consciente sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.

Seguridad, que según el Diccionario de la Real Academia Española RAE significa “Cualidad de Seguro, conocimiento seguro y claro de algo”.

Para Zeithman, y Bitner (2000) la seguridad es “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” (P. 103).

Nos habla de la seguridad como el conocimiento que tienes los colaboradores en base a las labores que realizan, la cortesía con que se desenvuelven y la capacidad que muestran en transmitir confianza.

Entonces podemos decir que la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una forma fácil, sencilla y precisa del mismo modo

es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan confiar sus necesidades y de esa forma poderle brindar el apoyo que necesitan.

Para Zeithman y Bitner (2000), “Empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa” (P. 103).

Podemos decir que es una habilidad propia un individuo de tomar en cuenta la perspectiva del otro o de entender algunas de sus formas de ver las cosas, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva.

También se puede definir a la empatía como la capacidad emocional adquirida basada en la simpatía para colocarse en el lugar del otro y tomar sus perspectivas como válidos.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten una buena comunicación generando sentimientos de simpatía comprensión y ternura.

La empatía cumple las funciones de motivación e información ya que puede ser dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información, una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, así como sabe cuándo hablar, cuando es capaz de ponerse en los zapatos del otro.

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa 2016?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016?

¿Cuál es el grado de relación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016?

## **1.5. Justificación del estudio**

Esta investigación es importante porque permite conocer la realidad respecto a la cultura organizacional y a la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche, a partir del conocimiento este trabajo de investigación servirá para la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento de la cultura organizacional, así como la toma de medidas correctivas que permita desarrollar una calidad de servicio de los trabajadores administrativos del CAS. Así mismo nuestra investigación es conveniente para identificar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio que brindan los colaboradores en las organizaciones, comprendiendo de esta forma la importancia de promover una cultura organizacional predominante que permita crear una guía de lo

que se quiere para la organización, creando identidad en sus miembros y compromiso con los valores y las ideologías de la organización, basándonos en la valoración y desarrollo de cualidades y competencias de nuestro capital humano así como en las mejores técnicas, estrategias y sistemas motivacionales.

Con respecto a la relevancia social, y teniendo como base que la persona humana es el fin supremo del estado y de la sociedad, es también una de las funciones de la cultura organizacional reconocer a la persona humana como unidad vital de la organización resaltando su importancia y valoración de sus talentos, destrezas y habilidades que impulsaran resultados positivos dentro de la organización. La cultura organizacional está orientada al desarrollo del capital humano, así como en su satisfacción para poder promover una administración hacia la calidad. Si nuestro cliente interno está satisfecho, también lo estará nuestro cliente externo.

Por sus implicancias prácticas los resultados hallados en las variables, dimensiones, conclusiones y recomendaciones van a permitir identificar los aspectos a mejorar dentro de la organización con respecto a la cultura organizacional y la calidad de servicio y dar soluciones efectivas a las mismas.

Con respecto al valor teórico el estudio va a permitir profundizar el conocimiento respecto a la cultura organizacional y la calidad de servicio y de esa forma poder hacer un análisis y reflexión de los aspectos desarrollados en la investigación.

Por su utilidad metodológica el estudio va a permitir identificar el nivel de relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio.

Las organizaciones hoy en día empiezan a ponerle mayor interés a crear una cultura fuerte, adecuada y que se ajuste a sus intereses. Una cultura debería enfocarse en algunas áreas clave como construir la moral de los empleados (conjunto de creencias, costumbres, valores y normas de una

persona o de un grupo de personas) a través de la misión y la visión, programas de capacitación e incentivos, incentivando la formación de líderes fuertes que cooperen con el desarrollo de los demás.

## **1.6. Hipótesis.**

Hi:

Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa, 2016.

HO:

No existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa, 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa 2016.

### **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016

Identificar el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016

Establecer el grado de relación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016.

## II. MÉTODO

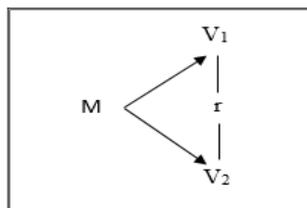
### 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Por su alcance y nivel de profundidad la investigación es descriptiva correlacional, porque se describen las variables y se establecen la relación existente entre ellas. Por su diseño la investigación es no experimental, porque se estudian las variables en su estado natural, sin ser sometidas a manipulación ni a condiciones artificiales. Por el tiempo la investigación es transversal, porque se hace un corte en el tiempo, para estudiar a las unidades de estudio, en una sola oportunidad. Por su carácter cuantitativa, porque los datos obtenidos son susceptibles de cuantificar.

De acuerdo al criterio de Hernández y otros (1994), “una investigación de tipo transversal es cuando se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p.186).

Su diseño se esquematiza de la siguiente manera:

Donde:



M = Muestra

V<sub>1</sub> = Cultura organizacional

V<sub>2</sub> = Calidad de servicio

r = Relación de las variables de estudio

## 2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

### ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

- VARIABLE 1: Cultura Organizacional
- VARIABLE 2: Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Según Schein (1992) define la cultura como: "Un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que los ha trabajado lo suficiente para ser considerados como válidos y por lo tanto, dignos de ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas" (P.12.)	La Cultura Organizacional es un conjunto de características, valores, normas, costumbres, y lineamientos, que van a regir dentro del sistema de la organización y que van a identificar a la organización, marcando una línea a seguir a los nuevos trabajadores.	Innovación y toma de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disposición para nuevos desafíos y retos.</li> <li>✓ Innovación y desarrollo de nuevas estrategias</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> </ul>	Ordinal
			Atención al detalle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo de análisis en los procesos</li> <li>✓ Precisión en las funciones</li> <li>✓ Predisposición a la Mejora continua</li> </ul>	
			Orientación a los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación de los objetivos institucionales</li> <li>✓ Evaluación en el cumplimiento de objetivos</li> <li>✓ Perseverancia</li> </ul>	
			Orientación hacia las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema de Capacitaciones al personal</li> <li>✓ Oportunidad de desarrollo profesional</li> <li>✓ Reconocimiento de logros alcanzados</li> </ul>	
			Orientación al equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso con el equipo</li> <li>✓ Participación en la toma de decisiones</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad Compartida</li> </ul>
			Agresividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Espíritu de competitividad</li> <li>✓ Fijación de Metas y Objetivos</li> <li>✓ Actitud emprendedora</li> </ul>
			Estabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estabilidad en el empleo</li> <li>✓ Temor al despido arbitrario</li> <li>✓ Identificación con la institución</li> </ul>
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<p>Para Lexis (1980) La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. La lógica indica que, si damos un servicio de calidad el usuario se sentirá satisfecho y a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o contratar servicios en el mismo establecimiento. Esto quiere decir que el objetivo de dar un servicio de calidad y mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. (P. 27)</p>	<p>La calidad de servicio es un indicador de satisfacción y así mismo un concepto subjetivo según al grado de exigencia, mediante el cual se evalúa las propiedades, comportamientos y características favorables en el cumplimiento de las funciones a cargo de los trabajadores.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambiente de trabajo</li> <li>✓ Señalización</li> <li>✓ Iluminación y ventilación</li> <li>✓ Mobiliario y Tecnología</li> </ul>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formalidad</li> <li>✓ Seguridad y confianza personal</li> <li>✓ buen servicio en primera instancia</li> <li>✓ Apariencia y cuidado personal</li> </ul>
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación y conocimiento</li> <li>✓ Vocación de servicio</li> <li>✓ Optimización del tiempo</li> <li>✓ Absolución de dudas</li> </ul>
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Confidencialidad</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Efectividad</li> </ul>
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Complacencia</li> <li>✓ Actitud ante Sugerencia y recomendaciones</li> <li>✓ Amabilidad y cortesía</li> <li>✓ Comunicación efectiva</li> </ul>

### **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población objeto de estudio está constituida por los trabajadores administrativos con Contrato Administrativo de Servicios del Hospital Goyeneche, que son en número 80. Para Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2006) la población es un conjunto de todos aquellos casos que van a concordar con establecidas especificaciones.

Para la muestra se decidió trabajar con el total de la población considerando que el número de unidades de estudio de la población es pequeño, constituyéndose de esta manera una muestra censal. Para Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2006) la muestra viene a ser un subgrupo de la población de la cual se recolectaron los datos y es representativo de esa población sin embargo hay casos en los que se puede incluir en el estudio a todos los sujetos o casos de la población, en esos casos estamos hablando de un censo.

El muestreo es de tipo no probabilístico intencional a criterio del Investigador. Para Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2006) la muestra no probabilística o dirigida es el subgrupo de la población con la que se está trabajando, donde la elección de los elementos no va a depender de una probabilidad, sino que es a decisión del investigador y está relacionada de las características de la investigación.

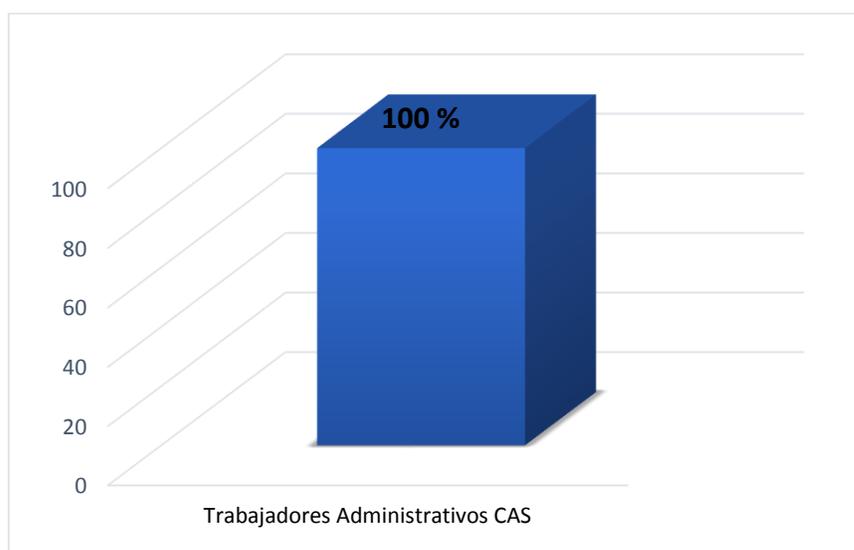
Así mismo nos indica que para determinar si utilizamos la muestra probabilística o la prueba no probabilística debemos tomar como base el planteamiento del problema, las hipótesis, el diseño de la investigación y el alcance de las contribuciones.

**Tabla: 01**  
**Población y Muestra**

<b>Trabajadores</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>%</b>
Administrativos		
CAS	80	100
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Nóminas Hospital Goyeneche

**Gráfica 01: Población y Muestra**



**Fuente:** Tabla 01 Población y muestra

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **TÉCNICAS**

Para la recolección de los datos utilizamos la técnica de la encuesta para ambas variables, porque nos permite recoger la información de toda la población objeto de estudio, en el mismo tiempo.

## **INSTRUMENTOS**

Los instrumentos seleccionados para la investigación para ambas variables fue el Cuestionario.

En relación a la variable Cultura organizacional, el cuestionario consta de 21 ítems para su aplicación, distribuidas en siete dimensiones que son: Innovación y toma de riesgos, Atención al detalle, Orientación a los resultados, Orientación hacia las personas, Orientación al equipo, Agresividad, y Estabilidad. El instrumento tiene como escala de valoración los enunciados: Nunca, Rara vez, A veces, Frecuentemente, y Siempre, los mismos que se medirán en una escala del 1 al 5 según corresponda.

El cuestionario de Calidad de servicio, recogerá la información requerida en 20 ítems provenientes de cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. El instrumento tiene como escala de valoración los enunciados: Nunca, Rara vez, A veces, Frecuentemente, y Siempre, los mismos que se medirán en una escala del 1 al 5 según corresponda.

## **VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el Alfa de Cronbach, habiéndose encuestado en una prueba piloto a 10 trabajadores que no pertenecen a la muestra, ni a la población de estudio, obteniéndose una confiabilidad de 0,808 de la encuesta de Cultura Organizacional y de 0.852 de la encuesta de Calidad de Servicio, en el orden que se presentan los siguientes cuadros.

Así mismo la validez de los instrumentos se dio por juicio de expertos. Dichas validaciones forman parte del anexo del presente proyecto.

## **2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis de los datos se tomó en cuenta las hipótesis formuladas, así mismo la recolección de datos numéricos que fueron transferidos a una matriz en una base de Excel que luego fueron procesados mediante el Software SPSS. Los resultados se analizaron mediante dos procedimientos:

Análisis Descriptivo, mediante la cual se hizo la recolección de datos, la presentación en tablas y gráficos estadísticos correspondientes con su debido análisis e interpretación;

Análisis Inferencial, a través de la prueba estadística Coeficiente R de Pearson se pudo comprobar la hipótesis del investigador: Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa, 2016.

## **2.6. ASPECTOS ÉTICOS**

Para llevar a cabo la investigación en el Hospital Goyeneche señalado en el proyecto y poder aplicar los instrumentos a los trabajadores, se pidió la autorización correspondiente en Dirección General del Hospital Goyeneche – Arequipa.

### III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados a partir de la estadística inferencial mediante la correlación de Pearson y la estadística descriptiva, basada en frecuencias y porcentajes además de construcción de tablas y gráficos con sus respectivas descripciones conforme el detalle que se efectúa a continuación:

- ✓ Existe una correlación de 0,802 entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche, debido a la relación establecida entre ambas variables, lo cual significa que se da un nivel de significancia de 0,00, consecuentemente nos permite confirmar nuestra hipótesis de investigación y negar la hipótesis nula.
  
- ✓ Como indicamos líneas arriba, se ha utilizado para la variable 1: Cultura Organizacional, respecto de nuestras siete dimensiones, el análisis tanto la frecuencia como el porcentaje, la cual se muestran en tablas y gráficos.
  
- ✓ De igual forma hemos procedido con la variable 2: Calidad de Servicio, respecto de nuestras cinco dimensiones, el análisis tanto la frecuencia como el porcentaje, la cual se muestran en tablas y gráficos.

## VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla: 02

### Variable 01: Cultura Organizacional

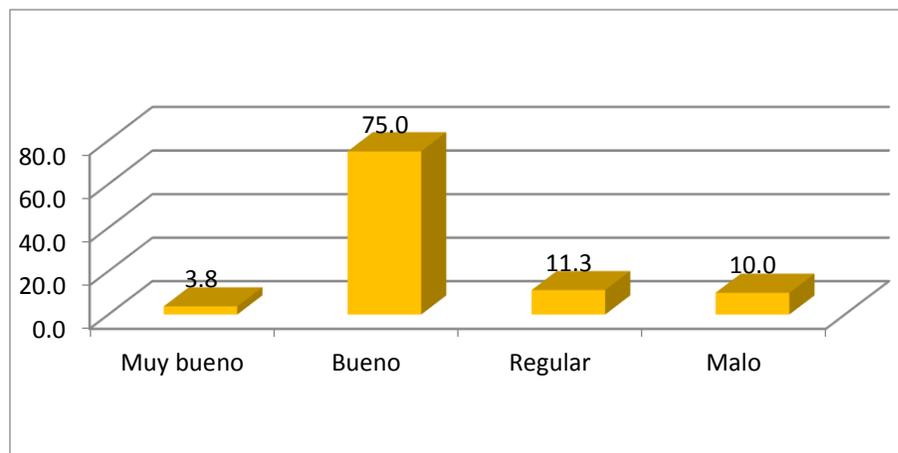
Indicador	F	%
Muy bueno	3	3.8
Bueno	60	75.0
Regular	9	11.3
Malo	8	10.0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos Cultura Organizacional

### Interpretación:

De un total de 80 encuestados al 100%, el 75% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Cultura Organizacional en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, seguido de un 11.3% que manifiesta que dicho nivel es Regular, lo que evidenciaría que hay un nivel medio alto de Cultura Organizacional dentro de la Institución en lo que se debe continuar trabajando para alcanzar niveles aún más óptimos, buscando la mejora continua como base.

Gráfica 02: Cultura Organizacional



Fuente: Tabla 02 Cultura Organizacional

**Tabla: 03**

**Dimensión: Innovación y Toma de riesgos**

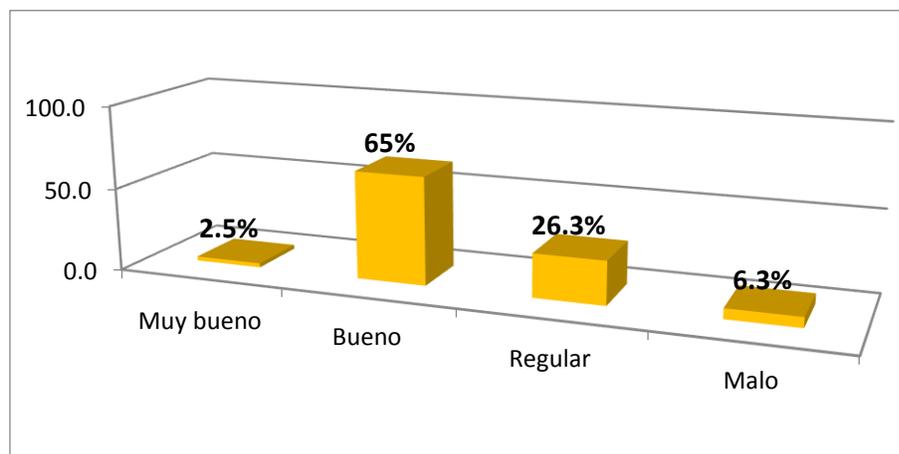
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	2	2.5
Bueno	52	65.0
Regular	21	26.3
Malo	5	6.3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 65% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Innovación y toma de riesgos en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, seguido de un 26.3% que manifiesta que dicho nivel es Regular, lo que evidenciaría que hay un nivel medio alto de Innovación y toma de riesgos, con predisposición a asumir nuevos desafíos, desarrollar nuevas estrategias, y capacidad en tomar decisiones.

**Gráfica 03: Innovación y Toma de riesgos**



**Fuente:** Tabla 03 Dimensión: Innovación y Toma de riesgos

**Tabla: 04**  
**Dimensión: Atención al detalle**

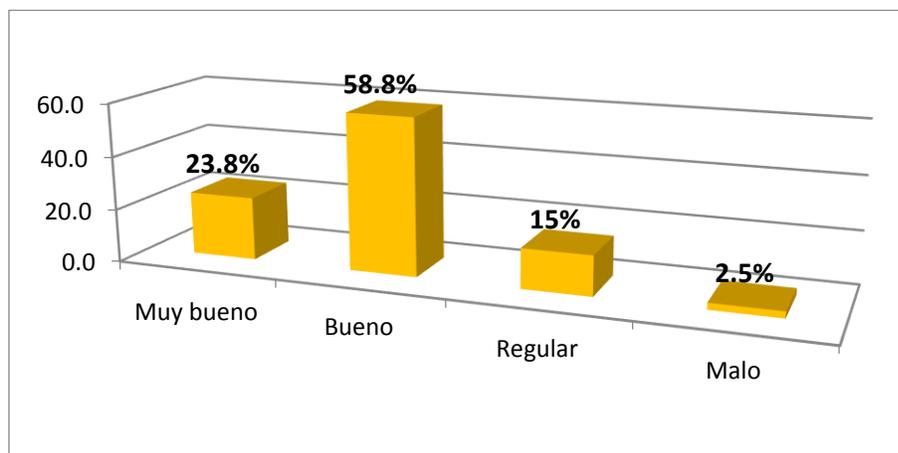
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	19	23.8
Bueno	47	58.8
Regular	12	15.0
Malo	2	2.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 58.8% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Atención al detalle en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 23.8% manifiesta que dicho nivel es Muy bueno, lo que evidenciaría que hay un nivel alto de atención al detalle, predominando el análisis de los procesos, la precisión y la búsqueda de la mejora continua.

**Gráfica 04: Atención al detalle**



**Fuente:** Tabla 04 Atención al detalle

**Tabla: 05**

**Dimensión: Orientación a los resultados**

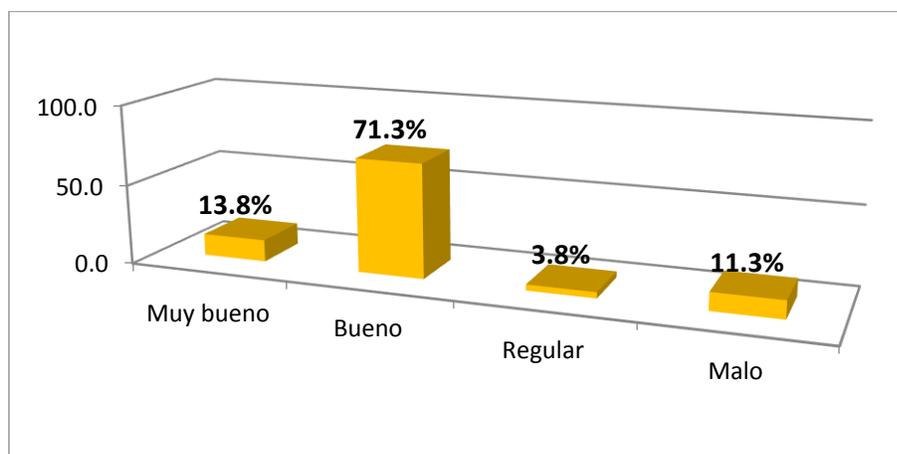
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	11	13.8
Bueno	57	71.3
Regular	3	3.8
Malo	9	11.3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 71.3% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Orientación a los resultados en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 13.8% manifiesta que dicho nivel es muy bueno, lo que evidenciaría que hay un nivel alto en la orientación a los resultados, predominando el interés en el cumplimiento de objetivos, la identificación con la misión, visión y objetivos de la institución, así como una actitud perseverante.

**Gráfica 05: Orientación a los resultados**



**Fuente:** Tabla 05 Orientación a los resultados

**Tabla: 06**

**Dimensión: Orientación a las personas**

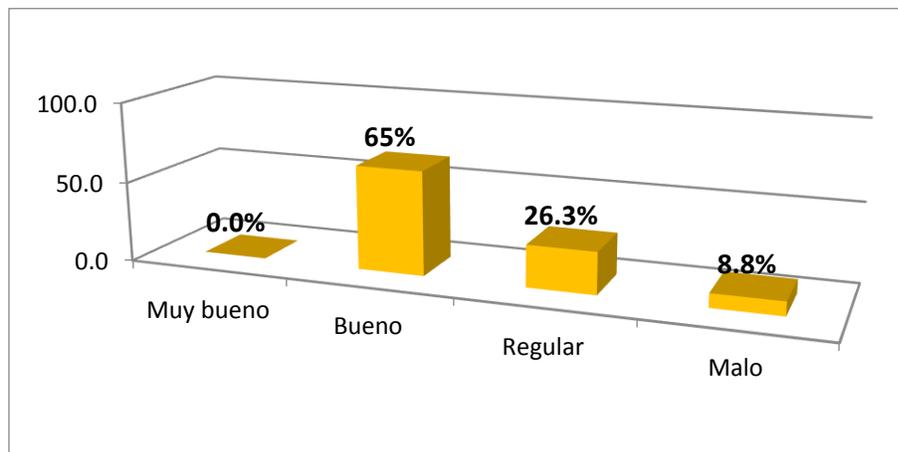
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	0	0.0
Bueno	52	65.0
Regular	21	26.3
Malo	7	8.8
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 65% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Orientación a las personas en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 26% manifiesta que dicho nivel es Regular, lo que evidenciaría que hay un nivel medio alto en la orientación a las personas, predominando el desarrollo profesional, el reconocimiento y la orientación para el desarrollo de sus funciones.

**Gráfica 06: Orientación a las personas**



**Fuente:** Tabla 06 Orientación a las personas

**Tabla: 07**

**Dimensión: Orientación al Equipo**

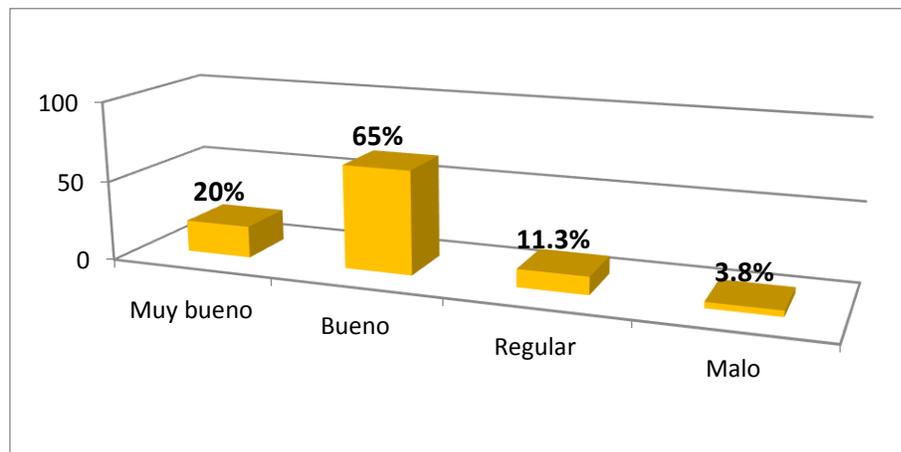
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	16	20.0
Bueno	52	65.0
Regular	9	11.3
Malo	3	3.8
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 65% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Orientación al equipo en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 20% manifiesta que dicho nivel es Muy bueno, lo que evidenciaría que hay un nivel medio alto en la orientación al equipo, predominando el compromiso en el logro de objetivos del equipo, la inclusión en las decisiones y la responsabilidad compartida del equipo.

**Gráfica 07: Orientación al equipo**



**Fuente:** Tabla 07 Orientación al equipo

**Tabla: 08**  
**Dimensión: Agresividad**

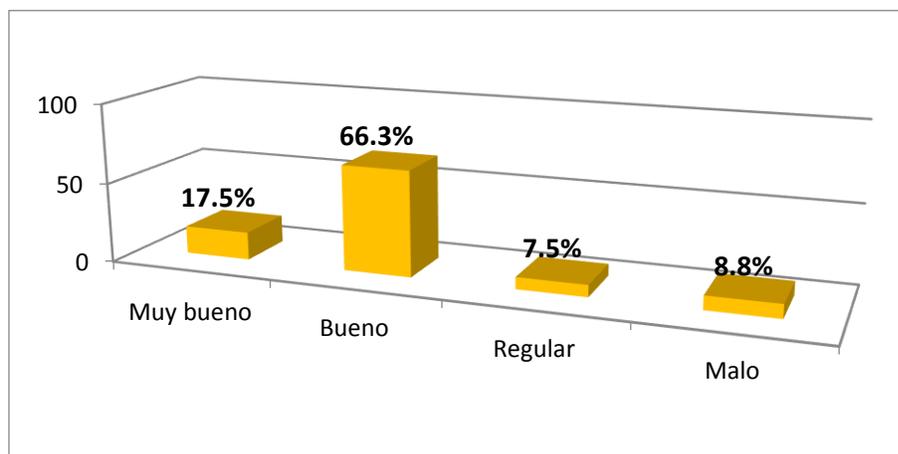
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	14	17.5
Bueno	53	66.3
Regular	6	7.5
Malo	7	8.8
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 66.3% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Agresividad en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 17.5% manifiesta que dicho nivel es Muy bueno, lo que evidenciaría que hay un nivel alto en la dimensión agresividad, predominando el espíritu de competitividad, trazo de metas propias y actitud emprendedora.

**Gráfica 08: Agresividad**



**Fuente:** Tabla 08 Agresividad

**Tabla: 09**  
**Dimensión: Estabilidad**

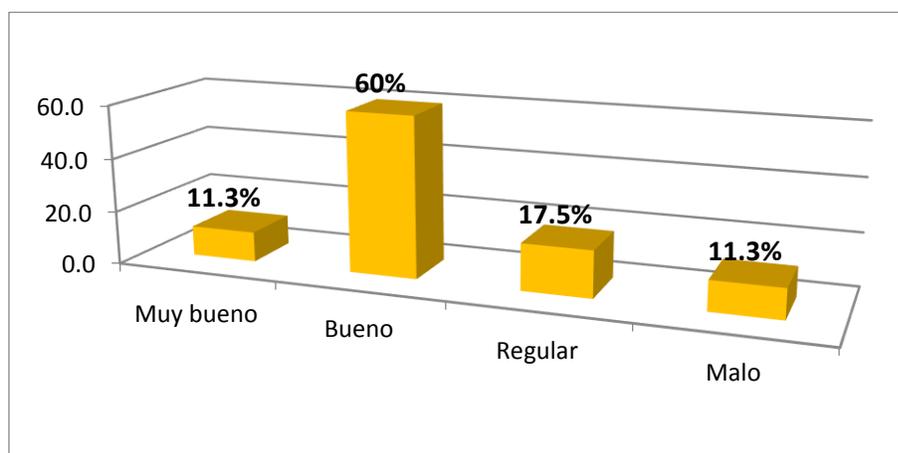
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	9	11.3
Bueno	48	60.0
Regular	14	17.5
Malo	9	11.3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Cultura Organizacional

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 60% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Estabilidad en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 17.5% manifiesta que dicho nivel es Regular, y un 11.3% manifiesta que es muy bueno, lo que evidenciaría que hay un nivel medio alto en la dimensión estabilidad, predominando la protección ante despidos arbitrarios esto podría deberse a la protección que se tiene en el sindicato de trabajadores.

**Gráfica 09: Estabilidad**



**Fuente:** Tabla 09 Estabilidad

## VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Tabla: 10

### Variable 02: Calidad de Servicio

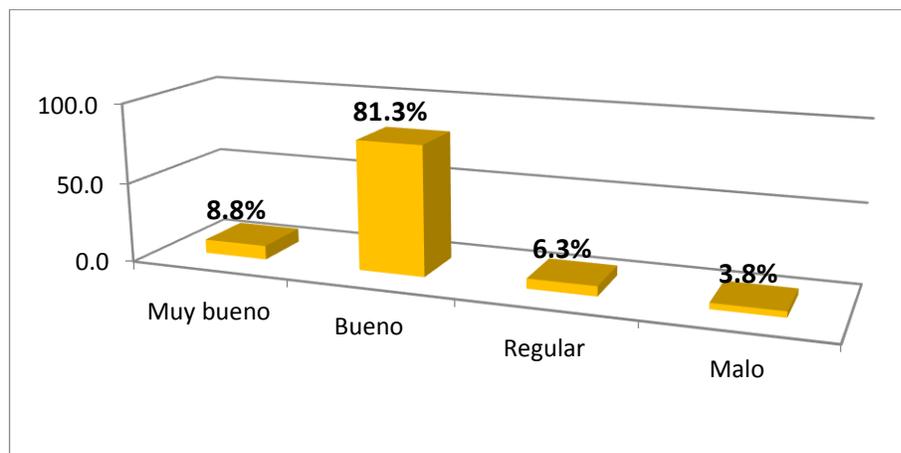
Indicador	F	%
Muy bueno	7	8.8
Bueno	65	81.3
Regular	5	6.3
Malo	3	3.8
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Base de datos Calidad de Servicio

### Interpretación:

De un total de 80 encuestados al 100%, el 81.3% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Calidad de Servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, y un 8.8% manifiesta que existe un nivel Muy Bueno, un 6.3% indica que es regular y un 3.8% malo, lo que evidenciaría que esta variable se encuentra en un nivel medio alto en calidad de servicio sin embargo hay aspectos que se pueden mejorar para poder optimar ese 8.8% que indica que el nivel es Muy bueno.

Gráfica 10: Calidad de servicio



Fuente: Tabla 10 Calidad de servicio

**Tabla 11**

**Dimensión: Elementos Tangibles**

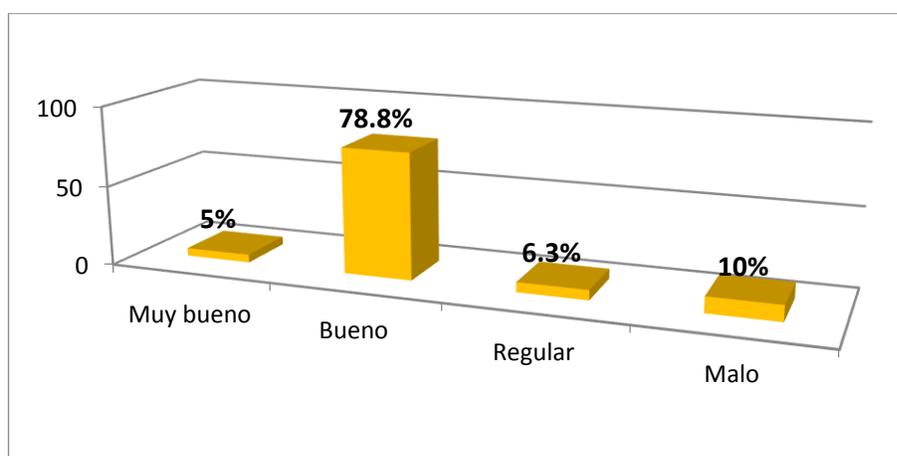
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	4	5.0
Bueno	63	78.8
Regular	5	6.3
Malo	8	10.0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Calidad de Servicio

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 78.8% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a los Elementos Tangibles en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, en una menor escala un 10% indica que el nivel es Malo, un 6.3% indica que es regular y un 5% que es muy bueno, lo que evidenciaría que esta dimensión se encuentra en un nivel medio alto con respecto al ambiente de trabajo, a la iluminación, ventilación, mobiliario y tecnología con que cuentan, sin embargo habría que trabajar en disminuir la inconformidad de los trabajadores con respecto a los ambientes de trabajo.

**Gráfica 11: Elementos Tangibles**



**Fuente:** Tabla 11 Elementos tangibles

**Tabla: 12**  
**Dimensión: Fiabilidad**

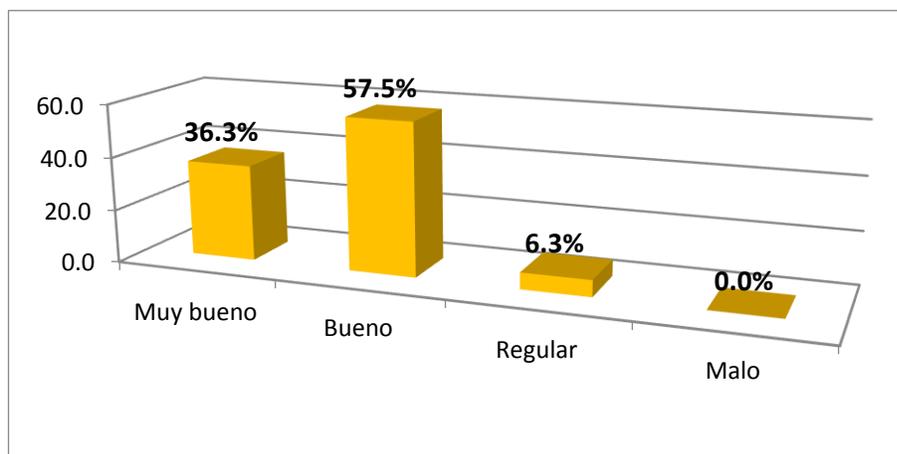
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	29	36.3
Bueno	46	57.5
Regular	5	6.3
Malo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Calidad de Servicio

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 57.5% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Fiabilidad en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 36.3% manifiesta que dicho nivel es Muy Bueno, lo que evidenciaría que esta dimensión se encuentra en un nivel alto por lo que la imagen de formalidad, seguridad al realizar sus funciones, el buen servicio en primera instancia y la apariencia de los trabajadores es adecuada.

**Gráfica 12: Fiabilidad**



**Fuente:** Tabla 12 Fiabilidad

**Tabla: 13**  
**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

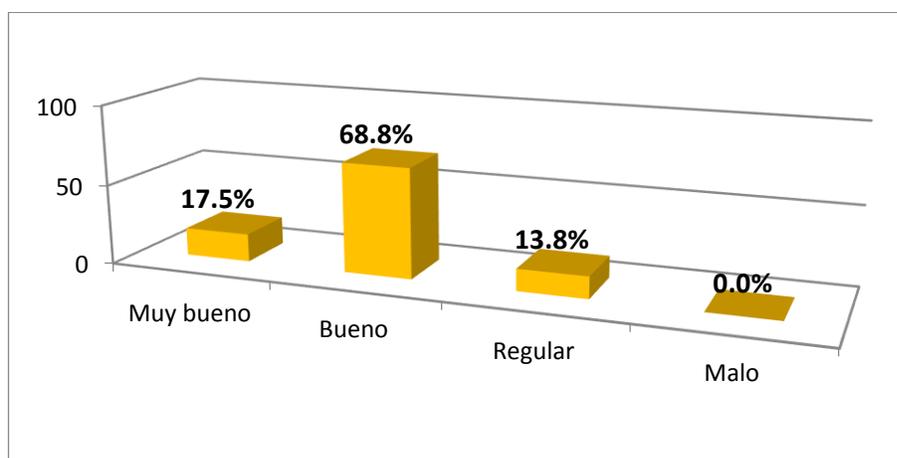
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	14	17.5
Bueno	55	68.8
Regular	11	13.8
Malo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Calidad de Servicio

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 68.8% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Capacidad de respuesta en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 17.5% manifiesta que dicho nivel es muy bueno, lo que evidenciaría que esta dimensión se encuentra en un nivel alto predominando el conocimiento de los procesos, buena disposición para ayudar a los demás y absolver sus dudas, además de una buena optimización del tiempo,

**Gráfica 13: Capacidad de respuesta**



**Fuente:** Tabla 13 Capacidad de respuesta

**Tabla: 14**  
**Dimensión: Seguridad**

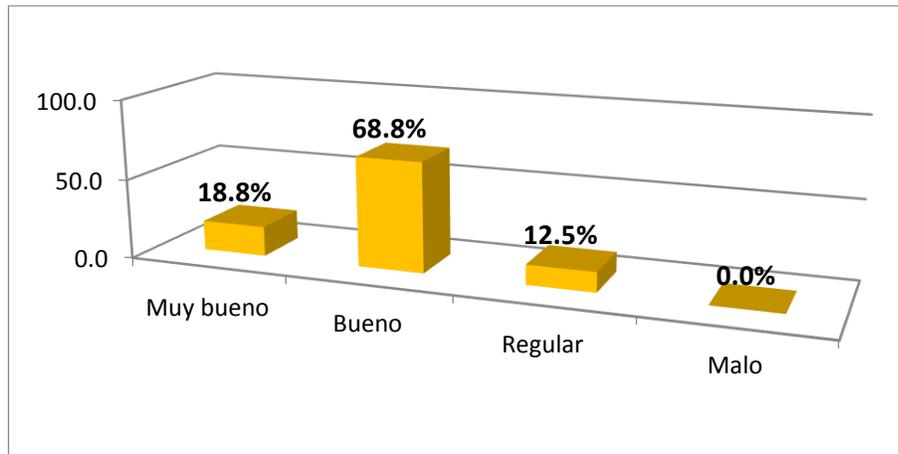
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	15	18.8
Bueno	55	68.8
Regular	10	12.5
Malo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos Calidad de Servicio

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 68.8% manifiesta que existe un nivel bueno con respecto a la Seguridad en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 19% manifiesta que dicho nivel es muy bueno, lo que evidenciaría un nivel alto resaltante en la transmisión de confianza, honestidad, confidencialidad y efectividad.

**Gráfica 14: Seguridad**



**Fuente:** Tabla 14 Seguridad

**Tabla: 15**  
**Dimensión: Empatía**

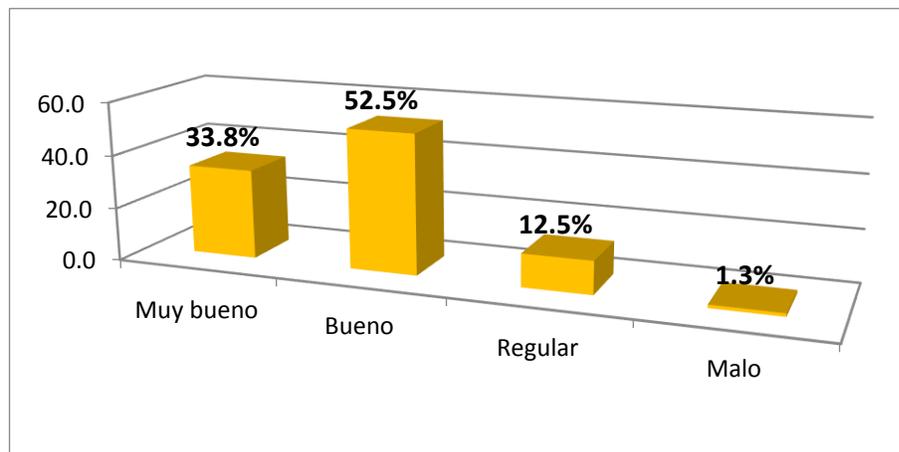
<b>Indicador</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	27	33.8%
Bueno	42	52.5%
Regular	10	12.5%
Malo	1	1.3%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Base de datos Calidad de Servicio

**Interpretación:**

De un total de 80 encuestados al 100%, el 52.5% manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Empatía en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, asimismo el 33.8% manifiesta que dicho nivel es Muy bueno, lo que evidenciaría un nivel alto en esta dimensión, predominado la complacencia, la amabilidad, cortesía, asertividad en la transmisión de mensajes y la consideración de sugerencias y recomendaciones.

**Gráfica 15: Empatía**



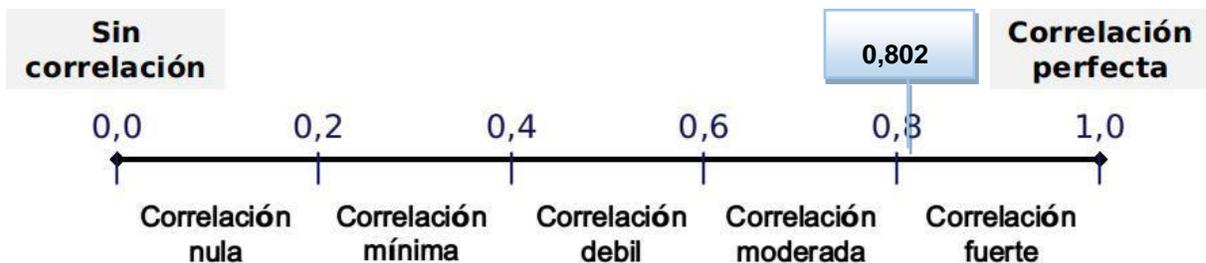
**Fuente:** Tabla 15 Empatía

## CORRELACION DE PEARSON

**Tabla: 16**  
**Correlación**

		Correlaciones	
		VAR00001	VAR00002
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Correlación de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Correlación de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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



### Interpretación:

Existe una correlación de 0,802 entre la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche, es decir es de correlación ALTA, esto significa que las variables se encuentran fuertemente relacionadas, así mismo tenemos un nivel de significancia de 0,00, lo cual consecuentemente nos permite confirmar nuestra hipótesis de investigación y negar la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación da respuesta al objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche de Arequipa, donde la significancia bilateral es de 0,000; así mismo la correlación de la  $r$  de Pearson = 0,802 entre la variable cultura organizacional y la variable calidad de servicio, respuesta que permite confirmar la hipótesis planteada por el investigador existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016; por ello asumimos que la situación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio está fuertemente arraigada en la predisposición del trabajo respecto al CAS.

A partir de nuestros objetivos específicos y a través de la estadística descriptiva: Identificar el nivel de la cultura organizacional de los trabajadores administrativo CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016. Para recurriremos a la literatura expuesta en los resultados y en el marco teórico.

En la tabla 02, grafico 02 los resultados respecto a la variable cultura organizacional podemos decir que de un total de 80 encuestados al 100%, el **75%** manifiesta que existe un nivel bueno respecto a la cultura organizacional en los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, así mismo el 11% manifiesta que dicho nivel es regular, el 10% indica que el nivel es malo y finalmente el 4% indica que el nivel de cultura organizacional es muy bueno dentro de la Institución por lo que aún hay que reforzar los indicadores que se muestran en el presente estudio. Shein (1992), plantea a la cultura organizacional como un conjunto de patrones básicos que el grupo de personas aprenden en la medida que se originen y resuelvan problemas respecto a su adaptación interna como externa donde se ira considerando el aprendizaje como base primordial

para los nuevos miembros que desarrollen formas y posturas correctas de percibir, pensar, y sentir.

Koontz, Weihrich, Cannice (2012) advierten que la cultura organizacional desarrolla un patrón amplio en el ser desarrollando creencias, valores, así como las diversas conductas y comportamientos que se da en por cada miembro de la organización lo que incide en la cultura organizacional que pudieran mejorar o empeorar en el tiempo si las reglas de comportamiento no son claras. De acuerdo con Shein (1992), Robbins, Stephen y Coulter (2014) manifiestan que las organizaciones responden a una cultura organizacional puede tener patrones ya sean fuertes o débiles pero que estos dependerán de la identificación que los colaboradores posean frente a la organización.

En la tabla 10, respecto a la variable calidad de servicio, podemos decir que de un total de 80 encuestados al 100%, el **81%** manifiesta que existe un nivel Bueno con respecto a la Calidad de Servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, en tanto un 9% manifiesta que existe un nivel regular, el 6% indica que es malo y finalmente un 4% malo, lo que evidenciaría que la calidad de servicio se encuentra en un buen nivel sin embargo observamos que aún hay aspectos que mejorar para poder incrementar el escaso 9% que indica que el nivel es muy bueno, la literatura al respecto dice Lujan (2011) en su trabajo de investigación que la calidad de servicio, en el Instituto Nacional del Niño; considera que es un instrumento, validado para ser utilizado en los establecimientos de salud en el Perú, y que para llegar a esa conclusión la investigación fue medido a través de la escala de Likert. En cuanto a los resultados estos muestran que los usuarios externos se encuentran se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos en un 90.2% manifiestan percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional del niño ocasionando un nivel de alto calidad de servicio de salud. En tanto Estrada (2007), menciona que la calidad posee dependencia y que esta se desarrollara en función a la motivación que es un aspecto importante que tiene la persona y que estas impulsan al

individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener una conducta firme, así mismo considera también a las relaciones humanas y la comunicación que son otra herramienta importante para una buena calidad de servicio.

Hayes (1999) advierte que la calidad de servicio está orientado a las percepciones de los usuarios ya que este puede ser observable, debido a que el usuario manifiesta su agrado o desconformidad a lo desarrollado, debido a que la calidad de servicio se orienta en las etiquetas y protocolos que la organización tiene frente a los usuarios, en ese sentido también manifiesta que la cultura organizacional refleja valores morales, culturales de una organización. Denton (1991) de acuerdo con Hayes (1999) menciona que la calidad de servicio otorgada por los miembros de la organización orientados a los usuarios para la satisfacción de sus necesidades, así mismo para ello se considera la misión, visión, y la aplicación de fundamentos operativos para comprender, respetar a los usuarios estableciendo protocolos y estrategias de servicio.

Finalmente, nuestra investigación brinda un aporte a los hospitales quienes podrán analizar los aspectos que permita mejorar la cultura organizacional y la calidad de servicio.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** De acuerdo a los resultados de la investigación la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa 2016, de acuerdo a la correlación de la  $r$  de Pearson es directa y significativa en tanto su significancia bilateral es de  $0,000 < 0.05$  por lo que aceptamos la hipótesis de la investigación y rechazamos la hipótesis nula

**SEGUNDA:** El nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche 2016 es bueno de acuerdo a la interpretación realizada en la tabla 02 grafico 02 donde se determina que el 75% de los encuestados consideran un nivel bueno respecto a la cultura organización mientras que el 11% un nivel regular, el 10% indica un nivel malo, en tanto un 4% mencionan que el nivel organizacional es bueno

**TERCERA:** El nivel de la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016 es bueno de acuerdo a la tabla 10 grafico 10 mencionamos que la calidad de servicio es bueno ya que un 81% manifiesta que la calidad de servicio que se da por los trabajadores administrativos del CAS es buena, en tanto el 9% manifiesta que es regular, el 6% que es malo, mientras que un 4% que la calidad de servicio es muy bueno

**CUARTA:** En cuanto al grado de relación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016, de acuerdo a la tabla 16 el grado de relación es de  $r$  de Pearson de 0,802; siendo una correlación fuerte entre la variable cultura organizacional y la variable calidad de servicio del hospital Goyeneche.

## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Una vez examinado reflejamos de la relación directa entre la cultura organizacional y calidad de servicio la relación de nuestro estudio que nos permite recomendar al director del hospital Goyeneche, a considerar la investigación, que estos servirán a mejorar la calidad de servicio a partir de la cultura organizacional.

**SEGUNDA:** Al director a desarrollar capacitaciones que permitan fortalecer la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016. Considerando las dimensiones de innovación y toma de decisiones, atención al detalle orientación a los resultados, orientación al equipo; así como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, seguridad y empatía, estas dimensiones son muy importantes para el contexto de una cultura organizacional y una calidad de servicio eficiente y eficaz.

**TERCERA:** Al Jefe de personal a entablar estrategias, que permitan establecer en el manual de organizaciones y funciones para así poder mejorar la cultura organizacional mediante trabajos en equipo, así como a la calidad de servicio brindado por el personal administrativo del hospital Goyeneche Arequipa 2016.

**CUARTA:** A los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche, que se auto capacitan a fin de lograr los objetivos y metas propuestas por la organización respecto a la cultura organizacional y la calidad de servicio que conlleve al logro por resultados y a las exigencias sociales.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, D. (2011). *Potencial Humano y su incidencia en la Calidad del Servicio Educativo de los docentes de la I.E. Mixta Francisco Mostajo del distrito de Tiabaya*. Arequipa: Perú.
- Alles, M. (2005). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires.
- Arteaga, R. (2006). *Grado de relación entre liderazgo relacione interpersonales y cultura organizacional*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Canaza, R. (2014). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de la institución educativa Sebastián Barranca de Camana de Arequipa 2013*. Arequipa: Unniversidad Cesar Vallejo.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad. (3ra. edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, E. (2004). *Comportamiento Organizacional : La dinámica del Éxito en las Organizaciones* . Mexico: Internacional Thomson .
- Chiavenato, E. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional : La dinámica del Éxito en las Organizaciones*. México: Mc Graw Hill interamericana.
- Denton, D. (1991). *Calidad en el Servicio a los clientes*. Madrid España: Diaz.
- Dominguez, H. (2006). *El servicio invisible: fundamento de un buen servicio al Cliente*. Bogota Colombia: Ecoe.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Garcia, R. (2004). *Bases Teóricas de la cultura Organizacional*. Tacna: Universidad Católica Santa María.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). ). *Metodología de la Investigación. Cuarta edición*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana de Mexico S.A.
- Juarez, M. (2015). *Relación Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de instituciones educativas estatales de Socabaya, Arequipa 2015*. Arequipa: Universidad Cesar Vallejo.
- Koontz, Weihrich, & Cannice. (2014). *Administración una perspectiva global y empresarial iiva edición*. Mexico: Mc Graw Hill Iberamericana.
- Lam, S., Shankar, V., & Erramilli, M. (2004). *Customer Value, Satisfaction, Loyalty, and Switching Costs: An Illustration From a Business-to-Business Service Context*. California: marketing Science.
- Mariño, H. (1993). *Gerencia de la Calidad Total*. Colombia: Tercer mundo.
- Nejati, Shafaei, & Najati. (2008). Florida: Universal Publisher Boca .
- Ricardí, R. (1993). *La cultura de la calidad total: un enfoque total para competir sin deshumanizar su empresa*. Lima: Fausto.
- Robbins, S. (2004). *La Cultura Organizacional y el entorno 10ma edición* . Mexico: Pearson.
- Schein, E. (1992). *Organizational Culture and Leadership. second edition* Jossey Bass Publishers San Francisco . California: United States of America.
- Schein, E. (1998). *La cultura Empresarial y el liderazgo. plaza y janes*. Mexico: Editores P.
- Torregrosa, J. (1984). *Estudios básicos de Psicología Social*. Barcelona: Hora.

Valera, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la Calidad del Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao*. Lima: Perú.

Vargas, J. (2010). *Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de santa Rosa de Cabar*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.

Zeithamal, V., & Bitner, M. (2000). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa 2da edición*. Mexico: Mc Grall Hill.

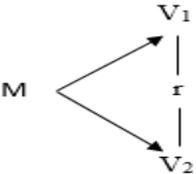
Zeithmal, V., Parasuraman, A., & Berry , L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madriz: Díaz Santos.

**ANEXOS**

**ANEXO Nº 01:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN**

**TITULO: “Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016”**

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche de Arequipa 2016?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche de Arequipa 2016.</p>	<p><b>H1:</b> Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa, 2016.</p>	<p><b><u>VARIABLE 1</u></b>  Cultura organizacional</p> <p><b>DIMENSIONES</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Innovación y toma de riesgos.</li> <li>✓ Atención al detalle.</li> <li>✓ Orientación a los resultados.</li> <li>✓ Orientación hacia las personas.</li> <li>✓ Orientación al equipo.</li> <li>✓ Agresividad</li> <li>✓ Estabilidad.</li> </ul> </p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> No experimental correlacional</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>  ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  Identificar el nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016.</p>	<p><b>HO:</b> No Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche, Arequipa, 2016.</p>	<p><b><u>VARIABLE 2</u></b>  Calidad de servicio</p>	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- r --- V2             </pre> </div> <p><b>METODO DE INVESTIGACION:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p>

<p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016?</p>	<p>Identificar el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016</p>		<p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos tangibles</li> <li>✓ Fiabilidad</li> <li>✓ Capacidad de Respuesta</li> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Empatía</li> </ul>	<p>Conformada por 80 trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche de Arequipa</p>
<p>¿Cuál es el grado de relación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016?</p>	<p>Establecer el grado de relación entre el nivel de cultura organizacional y el nivel de calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa</p>			<p>MUESTRA: Censal</p> <p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Cultura Organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de Servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>ANALISIS DE DATOS:</b> Descriptivo – inferencial</p>

**ANEXO 02:**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**TITULO: “Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016”**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b></p>	<p>Según Schein (1992) define la cultura como: “Un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que los ha trabajado lo suficiente para ser considerados como válidos y por lo tanto, dignos de ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas” (P.12.)</p>	<p>La Cultura Organizacional es un conjunto de características, valores, normas, costumbres, y lineamientos, que van a regir dentro del sistema de la organización y que van a identificar a la organización, marcando una línea a seguir a los nuevos trabajadores.</p>	<p>Innovación y toma de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disposición para nuevos desafíos y retos.</li> <li>✓ Innovación y desarrollo de nuevas estrategias</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> </ul>	<p>Nominal</p>
			<p>Atención al detalle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo de análisis en los procesos</li> <li>✓ Precisión en las funciones</li> <li>✓ Predisposición a la Mejora continua</li> </ul>	
			<p>Orientación a los resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación de los objetivos institucionales</li> <li>✓ Evaluación en el cumplimiento de objetivos</li> <li>✓ Perseverancia</li> </ul>	
			<p>Orientación hacia las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema de Capacitaciones al personal</li> <li>✓ Oportunidad de desarrollo profesional</li> <li>✓ Reconocimiento de logros alcanzados</li> </ul>	

			Orientación al equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso con el equipo</li> <li>✓ Participación en la toma de decisiones</li> <li>✓ Responsabilidad Compartida</li> </ul>	
			Agresividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Espíritu de competitividad</li> <li>✓ Fijación de Metas y Objetivos</li> <li>✓ Actitud emprendedora</li> </ul>	
			Estabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estabilidad en el empleo</li> <li>✓ Temor al despido arbitrario</li> <li>✓ Identificación con la institución</li> </ul>	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<p>Para Lexis (1980) La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. La lógica indica que, si damos un servicio de calidad el usuario se sentirá satisfecho y a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o contratar servicios en el mismo establecimiento. Esto quiere decir que el objetivo de dar un servicio de calidad y mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. (P. 27)</p>	<p>La calidad de servicio es un indicador de satisfacción y así mismo un concepto subjetivo según al grado de exigencia, mediante el cual se evalúa las propiedades, comportamientos y características favorables en el cumplimiento de las funciones a cargo de los trabajadores.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambiente de trabajo</li> <li>✓ Señalización</li> <li>✓ Iluminación y ventilación</li> <li>✓ Mobiliario y Tecnología</li> </ul>	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formalidad</li> <li>✓ Seguridad y confianza personal</li> <li>✓ buen servicio en primera instancia</li> <li>✓ Apariencia y cuidado personal</li> </ul>	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación y conocimiento</li> <li>✓ Vocación de servicio</li> <li>✓ Optimización del tiempo</li> <li>✓ Absolución de dudas</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confianza</li> <li>✓ Confidencialidad</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Efectividad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Complacencia</li> <li>✓ Actitud ante Sugerencia y recomendaciones</li> <li>✓ Amabilidad y cortesía</li> <li>✓ Comunicación efectiva</li> </ul>	

**ANEXO 03:**

**MATRIZ DE LOS INSTRUMENTOS**

**TITULO: “Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016”**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PESO	Nº DE ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Innovación y toma de riesgos.	Disposición para nuevos desafíos y retos.	Asume nuevos desafíos y retos con buena disposición	13%	3	1=Nunca 2=Rara Vez 3=A Veces 4=Frecuente mente 5=Siempre	Cuestionario de Cultura Organizacional
		Innovación y desarrollo de nuevas estrategias	Realiza procesos de investigación y desarrollo de nuevas estrategias para su institución				
		Toma de decisiones	Posee la libertad de tomar decisiones para la resolución inmediata de problemas				
	Atención al detalle.	Desarrollo de análisis en los procesos	Realiza algún análisis de los procesos para una mejora en la realización de las actividades	13%	3		
		Precisión en las funciones	Es importante que sea detallista y preciso en sus funciones				
		Predisposición a la Mejora continua	Está constantemente en busca de la mejora continua en el cumplimiento de sus funciones				
	Orientación a los resultados.	Identificación de los objetivos institucionales	Conoce la misión, visión, valores y objetivos de la institución	16%	3		
		Evaluación en el cumplimiento de objetivos	Se verifica los objetivos alcanzados de forma periódica				
		Perseverancia	Es perseverante aun cuando se presentan dificultades				

	Orientación hacia las personas.	Sistema de Capacitaciones personal al	La institución le brinda capacitación	16%	3		
		Oportunidad de desarrollo profesional	Existen oportunidades de desarrollo profesional dentro de su institución				
		Reconocimiento de logros alcanzados	Siente que sus logros son reconocidos dentro de la institución				
	Orientación al equipo	Compromiso con el equipo	Se siente comprometido en lograr los objetivos del equipo	16%	3		
		Participación en la toma de decisiones	Realiza aportes en las decisiones del equipo				
		Responsabilidad Compartida	Asume responsabilidad compartida con su equipo de trabajo				
	Agresividad	Espíritu de competitividad	El Personal posee un espíritu de competitividad	13%	3		
		Fijación de Metas y Objetivos	Se traza periódicamente metas y objetivos profesionales				
		Actitud emprendedora	Posee una actitud emprendedora				
	Estabilidad.	Estabilidad en el empleo	Siente estabilidad en la institución que labora	13%	3		
		Temor al despido arbitrario	Se siente protegido ante despidos arbitrarios o injustificados				
		Identificación con la institución	Se siente identificado con la institución en que labora				

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos tangibles	Ambiente de trabajo	El ambiente donde se desenvuelve el trabajador es acogedor	20%	4	Cuestionario de Calidad de Servicio
		Señalización	Hay una correcta señalización dentro de la institución			
		Iluminación y ventilación	Los ambientes cuentan con buena iluminación y ventilación			
		Mobiliario y Tecnología	El personal cuenta con el mobiliario y la tecnología mínima indispensable para el cumplimiento de sus funciones			
	Fiabilidad	Formalidad	La actividad que realiza el trabajador muestra formalidad	20%	4	
		Seguridad y confianza personal	Los trabajadores realizan su labor correctamente y muestran seguridad en lo que hacen			
		buen servicio en primera instancia	El personal brinda un buen servicio en primera instancia			
		Apariencia y cuidado personal	El personal es cuidadoso de su apariencia y cuidado personal			
	Capacidad de Respuesta	Capacitación y conocimiento	El personal cuenta con la capacitación y conocimiento necesarios para realizar sus labores	20%	4	
		Vocación de servicio	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios			
		Optimización del tiempo	El personal realiza una atención rápida optimizando el tiempo			
		Absolución de dudas	El personal consigue absolver las dudas de los usuarios			

	Seguridad	Confianza	El personal transmite confianza al usuario	20%	4		
		Confidencialidad	Los trámites realizados guardan las normas de confidencialidad establecidas				
		Honestidad	El personal da una imagen de honestidad				
		Efectividad	Considera que el personal realiza sus funciones con efectividad				
	Empatía	Complacencia	El personal muestra interés por complacer al usuario	20%	4		
		Actitud ante Sugerencia y recomendaciones	Se toma en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los usuarios				
		Amabilidad y cortesía	El personal muestra amabilidad y cortesía al atender al usuario				
		Comunicación efectiva	Considera que la transmisión de mensajes se da con claridad, sencillez y asertividad				

**ANEXO 04:****CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir la relación existente en la cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016, los resultados del mismo ayudarán a mejorar y brindar aportes a dicha Institución. Agradeceré responder a las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada uno de los ítems y marque con un aspa (X), la alternativa que, según usted, es la más adecuada.

<b>Nunca</b>	<b>Rara vez</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	<b>INNOVACIÓN Y TOMA DE RIESGOS.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Asume nuevos desafíos y retos con buena disposición					
2	Realiza procesos de investigación y desarrollo de nuevas estrategias para su institución					
3	Posee la libertad de tomar decisiones para la resolución inmediata de problemas					

	<b>ATENCIÓN AL DETALLE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Realiza algún análisis de los procesos para una mejora en la realización de las actividades					
5	Es importante que sea detallista y preciso en sus funciones					
6	Está constantemente en busca de la mejora continua en el cumplimiento de sus funciones					

	<b>ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Conoce la misión, visión, valores y objetivos de la institución					

8	Se verifica los objetivos alcanzados de forma periódica					
9	Es perseverante aun cuando se presentan dificultades					
	<b>ORIENTACIÓN HACIA LAS PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	La institución le brinda capacitación					
11	Existen oportunidades de desarrollo profesional dentro de su institución					
12	Siente que sus logros son reconocidos dentro de la institución					

	<b>ORIENTACIÓN AL EQUIPO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Se siente comprometido en lograr los objetivos del equipo					
14	Realiza aportes en las decisiones del equipo					
15	Asume responsabilidad compartida con su equipo de trabajo					

	<b>AGRESIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El Personal posee un espíritu de competitividad					
17	Se traza periódicamente metas y objetivos propios					
18	Posee una actitud emprendedora					

	<b>ESTABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Siente estabilidad en la institución que labora					
20	Se siente protegido ante despidos arbitrarios o injustificados					
21	Se siente identificado con la institución en que labora					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir la relación existente en la cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016, los resultados del mismo ayudarán a mejorar y brindar aportes a dicha Institución. Agradeceré responder a las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada uno de los ítems y marque con un aspa (X), la alternativa que según usted, es la más adecuada.

Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	El ambiente donde se desenvuelve el trabajador es acogedor					
2	Hay una correcta señalización dentro de la institución					
3	Los ambientes cuentan con buena iluminación y ventilación					
4	El personal cuenta con el mobiliario y la tecnología mínima indispensable para el cumplimiento de sus funciones					

FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	La actividad que realiza el trabajador muestra formalidad					
6	Los trabajadores realizan su labor correctamente y muestran seguridad en lo que hacen					
7	El personal brinda un buen servicio en primera instancia					
8	El personal es cuidadoso de su apariencia y cuidado personal					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5

9	El personal cuenta con la capacitación y conocimiento necesarios para realizar sus labores					
10	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
11	El personal realiza una atención rápida optimizando el tiempo					
12	El personal consigue absolver las dudas de los usuarios					

	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El personal transmite confianza al usuario					
14	Los trámites realizados guardan las normas de confidencialidad establecidas					
15	El personal da una imagen de honestidad					
16	Considera que el personal realiza sus funciones con efectividad					

	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	El personal muestra interés por complacer al usuario					
18	Se toma en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los usuarios					
19	El personal muestra amabilidad y cortesía al atender al usuario					
20	Considera que la transmisión de mensajes se da con claridad, sencillez y asertividad					

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

**1.1. Nombre y apellido del investigador:**

Stephanie Mercedes Llerena Romero

**1.2. Mención:** Gestión Pública

**1.3. Título de la investigación**

“Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016”

**1.4. Tipo de estudio:** No experimental

**1.5. Variable de estudio:**

Cultura Organizacional

### 2. SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**2.1. Nombre y propósito del instrumento**

**Nombre:** Cuestionario de Cultura Organizacional

**Propósito:** El instrumento tiene como objetivo medir el nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016

**2.2. Tipo o clase de instrumento:** Cuestionario

**2.3. Variables o componentes que mide:**

Mide la variable: Cultura Organizacional y las siguientes dimensiones:

- ✓ Innovación y toma de riesgos.
- ✓ Atención al detalle.
- ✓ Orientación a los resultados.
- ✓ Orientación hacia las personas.
- ✓ Orientación al equipo.
- ✓ Agresividad
- ✓ Estabilidad

**2.4. Validez del instrumento**

La validez del instrumento se comprobó a través de juicio de expertos.

**2.5. Validez del contenido**

La validez del instrumento se comprobó a través de juicio de expertos.

## ANEXO Nº 5

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

#### 1. DATOS INFORMATIVOS

**1.1. Nombre y apellido del investigador:**

Stephanie Mercedes Llerena Romero

**1.2. Mención:** Gestión Pública

**1.3. Título de la investigación**

“Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores Administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016”

**1.4. Tipo de estudio:** No experimental

**1.5. Variable de estudio:**

Calidad de Servicio

#### 2. SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**2.1. Nombre y propósito del instrumento**

**Nombre:** Cuestionario de Calidad de Servicio

**Propósito:** El instrumento tiene como objetivo medir el nivel de Calidad de Servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016

**2.2. Tipo o clase de instrumento:** Cuestionario

**2.3. Variables o componentes que mide:**

Mide la variable: Calidad de Servicio y las siguientes dimensiones:

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de Respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía

**2.4. Validez del instrumento**

La validez del instrumento se comprobó a través de juicio de expertos.

**2.5. Validez del contenido**

La validez del instrumento se comprobó a través de juicio de expertos.

**ANEXO Nº 06****BAREMOS**

Con el propósito de elaborar las tablas y gráficos correspondientes se procedió a establecer el baremo correspondiente tanto para las variables como para las dimensiones; luego tomando en cuenta el puntaje máximo y el puntaje inferior se procedió a establecer los intervalos que permitieron agrupar los datos y generar las tablas apropiadamente.

<b>VARIABLE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
CULTURA ORGANIZACIONAL	84-105	63-83	42-62	21-41
<b>DIMENSIONES</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
Innovación y toma de riesgos	12-15	9-11	6-8	3-5
Atención al detalle	12-15	9-11	6-8	3-5
Orientación a los resultados	12-15	9-11	6-8	3-5
Orientación hacia las personas	12-15	9-11	6-8	3-5
Orientación al equipo	12-15	9-11	6-8	3-5
Agresividad	12-15	9-11	6-8	3-5
Estabilidad	12-15	9-11	6-8	3-5

<b>VARIABLE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
CALIDAD DE SERVICIO	80-100	60-79	40-59	20-39
<b>DIMENSIONES</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
Elementos tangibles	16-20	12-15	8-11	4-7
Fiabilidad	16-20	12-15	8-11	4-7
Capacidad de Respuesta	16-20	12-15	8-11	4-7
Seguridad	16-20	12-15	8-11	4-7
Empatía	16-20	12-15	8-11	4-7

## ANEXO 07: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS**  
**TÍTULO: "Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016"**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA	RARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Innovación y toma de riesgos.	Disposición para nuevos desafíos y retos.	Asume nuevos desafíos y retos con buena disposición					X		X		X		X		
		Innovación y desarrollo de nuevas estrategias	Realiza procesos de investigación y desarrollo de nuevas estrategias para su institución					X		X		X		X		
		Toma de decisiones	Posee la libertad de tomar decisiones para la resolución inmediata de problemas					X		X		X		X		
	Atención al detalle.	Desarrollo de análisis en los procesos	Realiza algún análisis de los procesos para una mejora en la realización de las actividades					X		X		X		X		

*[Firma manuscrita]*

	Precisión en las funciones	Es importante que sea detallista y preciso en sus funciones						X		X		X			
	Predisposición a la Mejora continua	Está constantemente en busca de la mejora continua en el cumplimiento de sus funciones						X		X		X			
Orientación a los resultados.	Identificación de los objetivos institucionales	Conoce la misión, visión, valores y objetivos de la institución						X		X		X			
	Evaluación en el cumplimiento de objetivos	Se verifica los objetivos alcanzados de forma periódica						X		X		X			
	Perseverancia	Es perseverante aun cuando se presentan dificultades						X		X		X			
Orientación hacia las personas.	Sistema de Capacitaciones al personal	La institución le brinda capacitación						X		X		X			
	Oportunidad de desarrollo profesional	Existen oportunidades de desarrollo profesional dentro de su institución						X		X		X			
	Reconocimiento de logros alcanzados	Siente que sus logros son reconocidos dentro de la institución						X		X		X			

*Handwritten signature*

Orientación al equipo	Compromiso con el equipo	Se siente comprometido en lograr los objetivos del equipo						X		X		X		X		
	Participación en la toma de decisiones	Realiza aportes en las decisiones del equipo						X		X		X		X		
	Responsabilidad Compartida	Asume responsabilidad compartida con su equipo de trabajo						X		X		X		X		
Agresividad	Espíritu de competitividad	El Personal posee un espíritu de competitividad						X		X		X		X		
	Fijación de Metas y Objetivos	Se traza periódicamente metas y objetivos profesionales						X		X		X		X		
	Actitud emprendedora	Posee una actitud emprendedora						X		X		X		X		
Estabilidad.	Estabilidad en el empleo	Siente estabilidad en la institución que labora						X		X		X		X		
	Temor al despido arbitrario	Se siente protegido ante despidos arbitrarios o injustificados						X		X		X		X		
	Identificación con la institución	Se siente identificado con la institución en que labora						X		X		X		X		

*[Handwritten signature]*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA PARA VEZ A VECES FRECUENTEMENTE SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Ambiente de trabajo	El ambiente donde se desenvuelve el trabajador es acogedor					X		X		X		X		
		Señalización	Hay una correcta señalización dentro de la institución					X		X		X		X		
		Iluminación y ventilación	Los ambientes cuentan con buena iluminación y ventilación					X		X		X		X		
		Mobiliario y Tecnología	El personal cuenta con el mobiliario y la tecnología mínima indispensable para el cumplimiento de sus funciones					X		X		X		X		
	Fiabilidad	Formalidad	La actividad que realiza el trabajador muestra formalidad					X		X		X		X		
		Seguridad y confianza personal	Los trabajadores realizan su labor correctamente y muestran seguridad en lo que hacen					X		X		X		X		

*[Handwritten signature]*

	buen servicio en primera instancia	El personal brinda un buen servicio en primera instancia							X	X	X	X		
	Apariencia y cuidado personal	El personal es cuidadoso de su apariencia y cuidado personal							X	X	X	X		
Capacidad de Respuesta	Capacitación y conocimiento	El personal cuenta con la capacitación y conocimiento necesarios para realizar sus labores							X	X	X	X		
	Vocación de servicio	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios							X	X	X	X		
	Optimización del tiempo	El personal realiza una atención rápida optimizando el tiempo							X	X	X	X		
	Absolución de dudas	El personal consigue absolver las dudas de los usuarios							X	X	X	X		
Seguridad	Confianza	El personal transmite confianza al usuario							X	X	X	X		
	Confidencialidad	Los trámites realizados guardan las normas de confidencialidad establecidas							X	X	X	X		
	Honestidad	El personal da una imagen de honestidad							X	X	X	X		
	Efectividad	Considera que el personal realiza sus							X	X	X	X		

*Handwritten signature*

		funciones con efectividad						X	X	X	X		
Empatia	Complacencia	El personal muestra interés por complacer al usuario						X	X	X	X		
	Actitud ante Sugerencia y recomendaciones	Se toma en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los usuarios						X	X	X	X		
	Amabilidad y cortesía	El personal muestra amabilidad y cortesía al atender al usuario						X	X	X	X		
	Comunicación efectiva	Considera que la transmisión de mensajes se da con claridad, sencillez y asertividad						X	X	X	X		

*[Handwritten signature]*

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO.** "CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL"

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

RAMOS NEJO URUÑA GRACIELA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR.**

MAGISTER

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		



**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO"

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de Calidad de Servicio de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

RAMOS ALEJO Ursula Graciela

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

Magister

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
X		



FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS**  
**TITULO: "Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016"**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA	RARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Innovación y toma de riesgos.	Disposición para nuevos desafíos y retos.	Asume nuevos desafíos y retos con buena disposición					/		/		/		/		
		Innovación y desarrollo de nuevas estrategias	Realiza procesos de investigación y desarrollo de nuevas estrategias para su institución					/		/		/		/		
		Toma de decisiones	Posee la libertad de tomar decisiones para la resolución inmediata de problemas					/		/		/		/		
	Atención al detalle.	Desarrollo de análisis en los procesos	Realiza algún análisis de los procesos para una mejora en la realización de las actividades					/		/		/		/		

	Precisión en las funciones	Es importante que sea detallista y preciso en sus funciones						/		/		/		/		
	Predisposición a la Mejora continua	Está constantemente en busca de la mejora continua en el cumplimiento de sus funciones						/		/		/		/		
Orientación a los resultados.	Identificación de los objetivos institucionales	Conoce la misión, visión, valores y objetivos de la institución						/		/		/		/		
	Evaluación en el cumplimiento de objetivos	Se verifica los objetivos alcanzados de forma periódica						/		/		/		/		
	Perseverancia	Es perseverante aun cuando se presentan dificultades						/		/		/		/		
Orientación hacia las personas.	Sistema de Capacitaciones al personal	La institución le brinda capacitación						/		/		/		/		
	Oportunidad de desarrollo profesional	Existen oportunidades de desarrollo profesional dentro de su institución						/		/		/		/		
	Reconocimiento de logros alcanzados	Siente que sus logros son reconocidos dentro de la institución						/		/		/		/		

Orientación al equipo	Compromiso con el equipo	Se siente comprometido en lograr los objetivos del equipo						/	/	/	/				
	Participación en la toma de decisiones	Realiza aportes en las decisiones del equipo						/	/	/	/				
	Responsabilidad Compartida	Asume responsabilidad compartida con su equipo de trabajo						/	/	/	/				
Agresividad	Espíritu de competitividad	El Personal posee un espíritu de competitividad						/	/	/	/				
	Fijación de Metas y Objetivos	Se traza periódicamente metas y objetivos profesionales						/	/	/	/				
	Actitud emprendedora	Posee una actitud emprendedora													
Estabilidad.	Estabilidad en el empleo	Siente estabilidad en la institución que labora						/	/	/	/				
	Temor al despido arbitrario	Se siente protegido ante despidos arbitrarios o injustificados						/	/	/	/				
	Identificación con la institución	Se siente identificado con la institución en que labora						/	/	/	/				

*Alfajada*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA PARA VEZ	A VECES FRECIENTEMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Ambiente de trabajo	El ambiente donde se desenvuelve el trabajador es acogedor				/		/		/		/			
		Señalización	Hay una correcta señalización dentro de la institución				/		/		/		/			
		Iluminación y ventilación	Los ambientes cuentan con buena iluminación y ventilación				/		/		/		/			
		Mobiliario y Tecnología	El personal cuenta con el mobiliario y la tecnología mínima indispensable para el cumplimiento de sus funciones				/		/		/		/			
	Fiabilidad	Formalidad	La actividad que realiza el trabajador muestra formalidad				/		/		/		/			
		Seguridad y confianza personal	Los trabajadores realizan su labor correctamente y muestran seguridad en lo que hacen				/		/		/		/			

	buen servicio en primera instancia	El personal brinda un buen servicio en primera instancia							/	/	/	/		
	Apariencia y cuidado personal	El personal es cuidadoso de su apariencia y cuidado personal							/	/	/	/		
Capacidad de Respuesta	Capacitación y conocimiento	El personal cuenta con la capacitación y conocimiento necesarios para realizar sus labores							/	/	/	/		
	Vocación de servicio	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios							/	/	/	/		
	Optimización del tiempo	El personal realiza una atención rápida optimizando el tiempo							/	/	/	/		
	Absolución de dudas	El personal consigue absolver las dudas de los usuarios							/	/	/	/		
Seguridad	Confianza	El personal transmite confianza al usuario							/	/	/	/		
	Confidencialidad	Los trámites realizados guardan las normas de confidencialidad establecidas							/	/	/	/		
	Honestidad	El personal da una imagen de honestidad							/	/	/	/		
	Efectividad	Considera que el personal realiza sus							/	/	/	/		

		funciones con efectividad							/	/	/	/		
Empatía	Complacencia	El personal muestra interés por complacer al usuario							/	/	/	/		
	Actitud ante Sugerencia y recomendaciones	Se toma en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los usuarios							/	/	/	/		
	Amabilidad y cortesía	El personal muestra amabilidad y cortesía al atender al usuario							/	/	/	/		
	Comunicación efectiva	Considera que la transmisión de mensajes se da con claridad, sencillez y asertividad							/	/	/	/		

*J. J. J. J. J.*  
*J. J. J. J. J.*





MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO: "Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA PARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Innovación y toma de riesgos.	Disposición para nuevos desafíos y retos.	Asume nuevos desafíos y retos con buena disposición				X		Y		Y		Y		
		Innovación y desarrollo de nuevas estrategias	Realiza procesos de investigación y desarrollo de nuevas estrategias para su institución				X		Y		Y		Y		
		Toma de decisiones	Posee la libertad de tomar decisiones para la resolución inmediata de problemas				X		Y		Y		Y		
	Atención al detalle.	Desarrollo de análisis en los procesos	Realiza algún análisis de los procesos para una mejora en la realización de las actividades				X		Y		Y		Y		

	Precisión en las funciones	Es importante que sea detallista y preciso en sus funciones						X		X		X		
	Predisposición a la Mejora continua	Está constantemente en busca de la mejora continua en el cumplimiento de sus funciones						X		Y		X		
Orientación a los resultados.	Identificación de los objetivos institucionales	Conoce la misión, visión, valores y objetivos de la institución						X		Y		X		
	Evaluación en el cumplimiento de objetivos	Se verifica los objetivos alcanzados de forma periódica						Y		Y		X		
	Perseverancia	Es perseverante aun cuando se presentan dificultades						Y		Y		Y		
Orientación hacia las personas.	Sistema de Capacitaciones al personal	La institución le brinda capacitación						X		Y		Y		
	Oportunidad de desarrollo profesional	Existen oportunidades de desarrollo profesional dentro de su institución						Y		Y		Y		
	Reconocimiento de logros alcanzados	Siente que sus logros son reconocidos dentro de la institución						X		Y		X		

Orientación al equipo	Compromiso con el equipo	Se siente comprometido en lograr los objetivos del equipo							X	X	X	X		
	Participación en la toma de decisiones	Realiza aportes en las decisiones del equipo							X	X	X	X		
	Responsabilidad Compartida	Asume responsabilidad compartida con su equipo de trabajo							X	X	X	X		
Agresividad	Espíritu de competitividad	El Personal posee un espíritu de competitividad							X	X	X	X		
	Fijación de Metas y Objetivos	Se traza periódicamente metas y objetivos profesionales							X	X	X	X		
	Actitud emprendedora	Posee una actitud emprendedora							X	X	X	X		
Estabilidad.	Estabilidad en el empleo	Siente estabilidad en la institución que labora							X	X	X	X		
	Temor al despido arbitrario	Se siente protegido ante despidos arbitrarios o injustificados							X	X	X	X		
	Identificación con la institución	Se siente identificado con la institución en que labora							X	X	X	X		

*R. R. R.*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				NUNCA PARA VEZ A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Ambiente de trabajo	El ambiente donde se desenvuelve el trabajador es acogedor				X		X		X		X		
		Señalización	Hay una correcta señalización dentro de la institución				X		X		X		X		
		Iluminación y ventilación	Los ambientes cuentan con buena iluminación y ventilación				X		X		X		X		
		Mobiliario y Tecnología	El personal cuenta con el mobiliario y la tecnología mínima indispensable para el cumplimiento de sus funciones				X		X		X		X		
	Fiabilidad	Formalidad	La actividad que realiza el trabajador muestra formalidad				X		X		X		X		
		Seguridad y confianza personal	Los trabajadores realizan su labor correctamente y muestran seguridad en lo que hacen				X		X		X		X		

	buen servicio en primera instancia	El personal brinda un buen servicio en primera instancia							X	X	✓	X		
	Apariencia y cuidado personal	El personal es cuidadoso de su apariencia y cuidado personal							X	X	X	X		
Capacidad de Respuesta	Capacitación y conocimiento	El personal cuenta con la capacitación y conocimiento necesarios para realizar sus labores							X	X	X	X		
	Vocación de servicio	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios							✓	✓	X	✓		
	Optimización del tiempo	El personal realiza una atención rápida optimizando el tiempo							✓	✓	✓	X		
	Absolución de dudas	El personal consigue absolver las dudas de los usuarios							✓	✓	X	X		
Seguridad	Confianza	El personal transmite confianza al usuario							X	X	X	X		
	Confidencialidad	Los trámites realizados guardan las normas de confidencialidad establecidas							✓	✓	X	✓		
	Honestidad	El personal da una imagen de honestidad							X	✓	X	✓		
	Efectividad	Considera que el personal realiza sus							X	✓	X			



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL"

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de cultura organizacional de los trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa 2016

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos CAS del hospital Goyeneche Arequipa

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Mamani Gutiérrez Rosa María

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

Magister

**VALORACIÓN:**

BUENO	REGULAR	MALO
x		

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR





**ANEXO 09:**

**BASE DE DATOS**

VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL																													
N°	INNOVACIÓN Y TOMA DE RIESGOS			TOTAL	ATENCIÓN AL DETALLE			TOTAL	ORIENTACION A LOS RESULTADOS			TOTAL	ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS			TOTAL	ORIENTACION AL EQUIPO			TOTAL	AGRESIVIDAD			TOTAL	ESTABILIDAD			TOTAL	TOTAL GENERAL CULTURA ORGANIZACIONAL
	1	2	3		4	5	6		7	8	9		10	11	12		13	14	15		16	17	18		19	20	21		
01	3	2	4	9	2	4	4	10	4	4	3	11	2	2	3	7	3	4	4	11	4	4	5	13	3	3	5	11	72
02	4	2	4	10	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	3	5	5	13	4	4	5	13	78
03	3	2	3	8	3	4	4	11	3	3	3	9	3	1	1	5	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	65
04	3	2	4	9	3	4	4	11	3	3	3	9	3	2	2	7	3	4	3	10	4	3	4	11	2	4	3	9	66
05	4	3	5	12	4	5	5	14	3	4	4	11	2	2	3	7	3	3	4	10	2	4	5	11	3	3	5	11	76
06	4	4	3	11	4	5	5	14	4	4	3	11	3	3	3	9	4	5	4	13	4	5	5	14	4	4	5	13	85
07	4	3	4	11	3	5	5	13	3	4	4	11	2	3	3	8	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	87
08	3	3	1	7	3	4	3	10	4	3	4	11	3	2	1	6	3	4	3	10	3	4	4	11	2	2	3	7	62
09	4	2	5	11	3	4	5	12	2	4	1	7	2	1	1	4	3	3	1	7	3	4	5	12	1	1	5	7	60
10	4	3	4	11	3	4	4	11	4	3	3	10	2	1	1	4	3	3	4	10	2	3	4	9	4	5	4	13	68
11	4	2	4	10	2	2	3	7	1	1	3	5	1	3	4	8	2	2	2	6	3	2	3	8	2	2	3	7	51
12	2	1	3	6	1	2	3	6	2	1	2	5	1	3	2	6	3	2	3	8	1	1	2	4	1	1	2	4	39
13	1	1	3	5	1	2	3	6	2	1	1	4	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2	5	1	1	3	5	35
14	1	1	2	4	2	1	3	6	1	1	2	4	1	2	2	5	3	2	1	6	1	3	2	6	1	2	2	5	36
15	2	1	2	5	1	2	3	6	1	2	3	6	1	2	2	5	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	3	5	34
16	1	1	3	5	2	1	2	5	1	2	3	6	1	2	2	5	1	2	3	6	2	2	2	6	1	1	3	5	38
17	1	1	1	3	1	3	4	8	1	1	3	5	1	3	3	7	1	1	3	5	2	1	1	4	1	1	3	5	37
18	1	3	3	7	1	2	2	5	1	1	2	4	1	4	4	9	1	2	4	7	3	2	1	6	3	2	3	8	46
19	3	1	3	7	1	2	3	6	1	2	2	5	1	4	4	9	3	3	3	9	1	3	1	5	1	2	2	5	46
20	2	1	3	6	1	2	3	6	2	1	2	5	1	4	4	9	3	2	3	8	2	1	1	4	1	1	1	3	41
21	2	1	3	6	1	3	3	7	1	1	3	5	1	3	3	7	2	2	3	7	1	2	1	4	1	1	2	4	40
22	3	2	4	9	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	2	4	5	11	4	4	5	13	77
23	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9	69
24	3	2	4	9	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	3	11	3	3	4	10	72
25	4	2	4	10	4	5	5	14	4	4	5	13	3	4	4	11	4	3	4	11	2	4	4	10	2	3	5	10	79
26	3	3	2	8	3	3	4	10	3	3	4	10	2	3	3	8	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	68

27	3	3	3	9	3	4	4	11	2	3	4	9	1	3	3	7	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	10	68
28	3	2	4	9	4	4	5	13	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	4	10	75
29	3	2	4	9	3	4	4	11	3	3	5	11	3	3	4	10	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	73
30	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	2	3	3	8	4	4	4	12	72
31	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	4	10	2	3	3	8	4	3	3	10	4	4	3	11	2	2	4	8	65
32	4	3	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11	4	3	3	10	2	4	5	11	3	3	5	11	76
33	3	2	4	9	3	4	4	11	1	4	5	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	10	70
34	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	4	10	2	2	3	7	66
35	4	3	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	3	2	3	8	3	4	3	10	2	2	5	9	3	3	5	11	69
36	3	2	4	9	3	5	5	13	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	4	10	74
37	4	3	4	11	2	3	4	9	2	3	4	9	2	2	2	6	4	4	3	11	2	3	4	9	2	2	4	8	63
38	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	2	2	7	3	3	3	9	3	2	4	9	2	3	4	9	63
39	4	2	4	10	3	4	5	12	4	4	5	13	3	4	4	11	5	4	4	13	3	4	4	11	3	3	5	11	81
40	3	2	4	9	2	3	4	9	4	3	5	12	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	71
41	3	2	4	9	2	5	5	12	4	3	5	12	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	2	3	5	10	74
42	3	2	4	9	2	4	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10	2	4	4	10	2	3	5	10	68
43	3	2	4	9	2	4	5	11	3	3	4	10	3	4	4	11	5	4	4	13	3	4	4	11	3	3	4	10	75
44	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	63
45	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	2	3	3	8	4	4	4	12	2	4	4	10	2	2	4	8	68
46	5	2	4	11	5	5	5	15	3	3	4	10	3	4	4	11	5	4	4	13	3	4	4	11	5	5	5	15	86
47	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	5	11	3	3	3	9	4	3	3	10	2	3	4	9	2	2	4	8	68
48	4	2	4	10	4	5	5	14	3	3	4	10	3	4	4	11	5	4	4	13	3	4	4	11	3	3	4	10	79
49	3	2	4	9	4	4	5	13	3	3	4	10	3	4	4	11	5	4	4	13	3	4	4	11	3	3	4	10	77
50	3	2	4	9	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	4	11	5	4	4	13	2	3	4	9	3	3	4	10	73
51	3	2	4	9	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	4	11	5	4	4	13	4	3	4	11	3	3	5	11	76
52	2	1	3	6	2	3	4	9	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	4	11	2	2	5	9	65
53	3	2	4	9	3	4	5	12	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	74
54	4	3	4	11	4	3	5	12	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	12	2	4	4	10	75
55	2	1	3	6	3	4	5	12	4	3	5	12	3	4	4	11	4	4	4	12	2	4	5	11	3	3	4	10	74
56	3	3	4	10	3	4	5	12	4	3	5	12	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	5	13	80
57	4	2	4	10	3	4	4	11	4	3	5	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	4	10	74
58	4	3	3	10	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	11	2	2	4	8	67
59	2	1	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	2	2	2	6	4	3	3	10	3	4	4	11	2	2	5	9	61
60	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	5	5	14	3	4	4	11	79
61	3	2	3	8	2	3	4	9	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	2	8	2	2	3	7	63

62	3	3	4	10	2	3	4	9	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	2	4	4	10	2	2	4	8	66
63	2	1	3	6	2	3	4	9	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	4	11	2	2	3	7	63
64	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	5	13	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10	77
65	4	3	4	11	4	5	5	14	4	4	5	13	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	79
66	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	5	11	4	4	4	12	77
67	3	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	11	2	3	3	8	4	4	3	11	4	3	4	11	3	3	4	10	67
68	4	3	4	11	3	5	5	13	3	4	5	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	4	10	77
69	2	1	3	6	3	3	4	10	3	3	4	10	2	3	3	8	3	3	3	9	3	4	4	11	1	1	5	7	61
70	4	3	4	11	2	4	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10	2	4	4	10	3	3	4	10	70
71	3	1	3	7	2	2	3	7	3	3	3	9	2	2	2	6	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10	62
72	2	1	3	6	2	3	4	9	3	4	4	11	3	2	2	7	3	3	3	9	2	4	4	10	3	2	5	10	62
73	3	2	4	9	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	2	4	9	73
74	3	1	4	8	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	11	73
75	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	2	3	5	10	76
76	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	5	13	3	3	3	9	4	4	3	11	4	5	5	14	3	3	5	11	78
77	3	2	3	8	2	4	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	2	3	5	10	70
78	2	1	3	6	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	10	67
79	4	3	4	11	3	4	5	12	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	5	11	76
80	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	71

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

PARTICIPANTE	ELEMENTOS TANGIBLES				TOTAL	FIBILIDAD				TOTAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA				TOTAL	SEGURIDAD				TOTAL	EMPATIA				TOTAL	TOTAL GENERAL CALIDAD DE SERVICIO
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18	19	20		
01	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	75
02	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	80
03	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	72
04	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	69
05	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	79
06	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	89
07	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	83
08	2	2	2	2	8	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	3	5	5	3	16	3	3	3	4	13	63
09	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	58
10	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	2	3	3	4	12	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	67
11	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	73
12	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	41
13	1	3	1	1	6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	39
14	1	1	1	1	4	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	39
15	1	1	1	2	5	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	38
16	1	3	1	1	6	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	48
17	2	2	1	1	6	3	4	3	4	14	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	49
18	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	78
19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	75
20	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	71
21	1	1	2	3	7	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	3	10	3	4	2	2	11	48
22	3	4	3	4	14	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	77
23	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	71
24	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	2	2	2	3	9	4	4	4	4	16	66
25	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	78
26	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	69
27	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	70
28	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	74
29	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	64

30	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	72
31	2	3	1	4	10	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	64
32	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	74
33	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	75
34	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	64
35	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	64
36	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	82
37	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	69
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	60
39	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	82
40	4	4	4	2	14	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	68
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	74
42	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	71
43	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	77
44	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	63
45	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	5	3	2	2	12	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18	67
46	3	4	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	82
47	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	67
48	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	72
49	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
50	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	73
51	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	75
52	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	68
53	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	77
54	3	4	3	4	14	4	4	5	5	18	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	77
55	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	76
56	3	4	4	4	15	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	84
57	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	73
58	2	3	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	2	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	70
59	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	2	3	4	4	13	65
60	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	2	4	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	69
61	2	3	3	4	12	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	2	2	3	3	10	65
62	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	2	2	2	2	8	62
63	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	65

64	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	70
65	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	75
66	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	5	4	4	3	16	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	72
67	2	3	4	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	69
68	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	76
69	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	60
70	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	68
71	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	66
72	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	2	12	66
73	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	75
74	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	77
75	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	3	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	70
76	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	68
77	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	75
78	2	3	1	1	7	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	63
79	3	4	4	1	12	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	71
80	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	73

## ANEXO 10:EVIDENCIA DE APLICACIÓN

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

**SOLICITO:** Autorización para realizar trabajo de investigación en Hospital Goyeneche de Arequipa

Dr Juan Manuel Zevallos  
Director Hospital Goyeneche de Arequipa

Yo, STEPHANIE MERCEDES LLERENA ROMERO, con D.N.I. N° 42597691, con domicilio en Av Argentina 1148 Mariano Melgar, ante usted con el debido respeto me presento para exponer lo siguiente:

Que, debiendo presentar mi trabajo de investigación para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, es que requiero de la autorización correspondiente para poder realizar dicho trabajo en las instalaciones del Hospital Goyeneche de Arequipa, las cuales forman parte de mi población de estudio

POR LO EXPUESTO

Concedor de su espíritu de colaboración quedo de Ud.

  
STEPHANIE MERCEDES LLERENA ROMERO  
DNI 42597691





