

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el
Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa**

AUTORA:

Andrea Marisol Chamba Molina

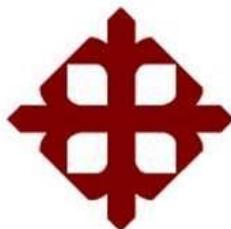
**Previo a la obtención del grado Académico de: MAGISTER EN GERENCIA EN
SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Laura María Zambrano Chumo

Guayaquil – Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería Andrea Marisol Chamba Molina**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura María Zambrano Chumo

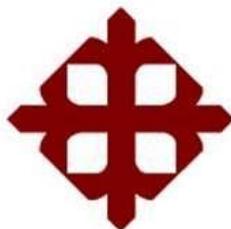
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Andrea Marisol Chamba Molina

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

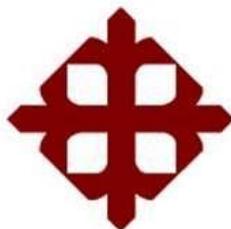
Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2024

LA AUTORA



firmado electrónicamente por:
ANDREA MARISOL
CHAMBA MOLINA

Andrea Marisol Chamba Molina



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Andrea Marisol Chamba Molina

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2024

LA AUTORA:



Andrea Marisol Chamba Molina

AGRADECIMIENTO

A Dios,

A mi familia,

A todos quienes me alentaron durante este proceso de crecimiento.

Chamba Molina Andrea Marisol

DEDICATORIA

A mis seres queridos.

Chamba Molina Andrea Marisol

Índice General

Índice de Tablas.....	xii
Índice de Figuras	xv
Resumen	xviii
Abstract	xix
Introducción	1
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema	5
Justificación.....	5
Preguntas de Investigación.....	7
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
Hipótesis Nula.....	8
Hipótesis Alternativa.....	8
Capítulo 1	9
Marco Teórico Conceptual.....	9
Cultura Organizacional.....	9
Características de la Cultura Organizacional	10
Modelos de Cultura Organizacional.....	11
Tipos de Cultura	16
Funciones de la Cultura.....	18
Calidad del Servicio	19
Definición de Servicio.....	22

Características de los Servicios	23
Dimensiones de Calidad de Servicio.....	25
Relación entre la Cultura Organizacional y Calidad del Servicio.....	27
Marco Conceptual	29
Atención al Cliente.....	29
Calidad del Servicio	29
Cultura.....	30
Empatía.....	30
Organización	30
Salud Pública.....	30
Satisfacción en el Servicio	30
Servicio Público	31
Usuario	31
Capítulo 2	32
Marco Referencial.....	32
Información de la Institución donde se desarrolla la Investigación	37
Marco Legal	43
Constitución de la República del Ecuador	43
Ley Orgánica de Salud	44
Ley Orgánica de Servicio Público.....	45
Estatuto Organizacional de Hospitales del MSP.....	46
Plan de Creación de Oportunidades Ecuador 2021-2025.....	47
Capítulo 3	49
Metodología	49

Método y Enfoque.....	49
Diseño de la Investigación	49
Alcance o Tipo de Investigación.....	50
VARIABLES.....	50
Población, Muestra y Muestreo.....	52
Población.....	52
Muestra.....	53
Muestreo.....	54
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
Técnica de Recolección de Datos.....	54
Instrumento de Recolección de Datos.....	54
Resultados de Encuesta realizada a usuarios para la Determinación de la Calidad de los Servicios ofrecidos en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.....	55
Resultados de Encuesta realizada a Personal del Hospital Básico Santa Teresita	81
Discusión de los Resultados de la Encuesta a usuarios del Establecimiento de Salud	113
Discusión de los Resultados de la Encuesta a personal del Establecimiento de Salud	114
Correlación entre Variables relacionadas con la Cultura Organizacional.....	116
Correlación entre las Variables Calidad del Servicio y Cultura Organizacional	119
Capítulo 4.....	121
Propuesta de Intervención	121
Objetivo General de la Propuesta.....	121
Objetivos Específicos de la Propuesta.....	121
Desarrollo	121
Estrategias para mejorar la Cultura Organizacional.....	124

Estrategias para mejorar la calidad del servicio 127

Impacto Económico y Social..... 130

 Impacto Económico..... 130

 Impacto Social..... 134

Conclusiones 136

Recomendaciones 138

Referencias 139

Apéndice..... 150

Índice de Tablas

Tabla 1 Conceptos de Calidad.....	20
Tabla 2 Características de la Calidad	22
Tabla 3 Cartera de los servicios que ofrece el Hospital	41
Tabla 4 Puestos de trabajo en el Hospital Básico Santa Teresita	43
Tabla 5 Modelo Multidimensional SERVQUAL.....	51
Tabla 6 Dimensiones y Subdimensiones de la Cultura Organizacional.....	52
Tabla 7 Género de los usuarios del establecimiento de salud encuestados.....	55
Tabla 8 Edad de los usuarios del establecimiento de salud.....	56
Tabla 9 Nacionalidad de los usuarios del establecimiento de salud encuestados	57
Tabla 10 Servicio en el que recibió la atención.....	58
Tabla 11 Método de ingreso al servicio	59
Tabla 12 El personal del Hospital Básico Santa Teresita cumple en el tiempo de servicio.....	60
Tabla 13 Interés del personal del Hospital en solucionar problema al usuario	61
Tabla 14 El personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda bien el servicio la primera vez .	62
Tabla 15 El personal del Hospital brinda el servicio en el tiempo prometido.....	63
Tabla 16 El personal del Hospital Básico Santa Teresita no comete errores	64
Tabla 17 El personal del Hospital Básico Santa Teresita inspira confianza	65
Tabla 18 Usted se siente seguro/a con los servicios brindados en el Hospital Santa Teresita	66
Tabla 19 El personal del Hospital Básico Santa Teresita es amable	67
Tabla 20 El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.....	68
Tabla 21 El Hospital cuenta con equipamiento y mobiliario	69
Tabla 22 Las instalaciones del Hospital Básico Santa Teresita son visiblemente atractivas	70

Tabla 23 Los empleados del Hospital Básico Santa Teresita tienen apariencia pulcra.....	71
Tabla 24 Instalaciones físicas atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.....	72
Tabla 25 El personal del Hospital Básico Santa Teresita le ofrece un servicio rápido	73
Tabla 26 El personal del Hospital Básico Santa Teresita siempre está dispuesto a ayudar	74
Tabla 27 El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para atenderle.....	75
Tabla 28 En el Hospital Básico Santa Teresita ofrecen atención individualizada	76
Tabla 29 El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	77
Tabla 30 El Hospital tiene personal que le ofrece una atención personalizada.....	78
Tabla 31 El Hospital tiene personal que se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios ..	79
Tabla 32 El Hospital tiene personal que comprende las necesidades específicas de sus usuarios	80
Tabla 33 Género del personal encuestado	81
Tabla 34 Edad del personal encuestado.....	82
Tabla 35 Nivel académico del personal encuestado.....	83
Tabla 36 Tiempo laborando en el Hospital	84
Tabla 37 Área o proceso actual de trabajo	85
Tabla 38 Rol que cumple el personal encuestado	86
Tabla 39 Tiempo de trabajo en el área actual de desempeño	87
Tabla 40 Remuneración actual	88
Tabla 41 Resultados de la Sub dimensión Toma de decisiones	89
Tabla 42 Resultados de la Subdimensión Trabajo en Equipo	91
Tabla 43 Resultados de la Subdimensión Desarrollo de capacidades	93
Tabla 44 Resultados de la Subdimensión Valores	95
Tabla 45 Resultados de la Subdimensión Acuerdos.....	97
Tabla 46 Resultados de Subdimensión Coordinación e Integración	99

Tabla 47 Resultados de la Subdimensión Orientación al cambio	101
Tabla 48 Resultados de la Subdimensión Orientación al cliente.....	103
Tabla 49 Resultados de la Subdimensión Aprendizaje Organizativo.....	105
Tabla 50 Resultados de la Subdimensión Dirección y propósitos estratégicos.....	107
Tabla 51 Resultados de la Subdimensión Metas y Objetivos.....	109
Tabla 52 Resultados de la Subdimensión Visión	111
Tabla 53 Correlación entre variables de Cultura Organizacional.....	116
Tabla 54 Correlación entre variables de Calidad del Servicio y Cultura Organizacional	119
Tabla 55 Percepciones y situaciones desfavorables para en cuenta en el Plan de Acción	122
Tabla 56 Plan de Acción para mejorar la cultura organizacional Dimensión - Implicación.....	124
Tabla 57 Plan de Acción para mejorar la cultura organizacional Dimensión - Consistencia	125
Tabla 58 Plan de Acción para mejorar la cultura organizacional – Dimensiones Adaptabilidad y Misión.....	126
Tabla 59 Plan de Acción para mejorar la calidad del servicio – Fiabilidad	127
Tabla 60 Plan de Acción para mejorar la calidad del servicio – Seguridad	128
Tabla 61 Plan de Acción para mejorar la calidad del servicio – Capacidad de respuesta - Empatía	129
Tabla 62 Impacto económico del Plan de Acción propuesto	131

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo de Cultura Organizacional propuesto por Cameron y Quinn.....	12
Figura 2 Modelo Multidimensional de rasgos culturales propuesto por Denison y Mishra	13
Figura 3 Modelo de Cultura Organizacional de Denison.....	14
Figura 4 Ubicación del Hospital Básico Santa Teresita.....	39
Figura 5 Género de los usuarios del establecimiento de salud encuestados	55
Figura 6 Nivel académico de los usuarios del establecimiento de salud.....	56
Figura 7 Nacionalidad de los usuarios del establecimiento de salud encuestados.....	57
Figura 8 Servicio en el que recibió la atención	58
Figura 9 Método de ingreso al servicio.....	59
Figura 10 El personal del Hospital Básico Santa Teresita cumple en el tiempo de servicio	60
Figura 11 Interés del personal del Hospital en solucionar problema al usuario.....	61
Figura 12 El personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda bien el servicio la primera vez	62
Figura 13 El personal del Hospital brinda el servicio en el tiempo prometido.....	63
Figura 14 El personal del Hospital Básico Santa Teresita no comete errores.....	64
Figura 15 El personal del Hospital Básico Santa Teresita inspira confianza.....	65
Figura 16 Usted se siente seguro/a con los servicios brindados en el Hospital Santa Teresita.....	66
Figura 17 El personal del Hospital Básico Santa Teresita es amable	67
Figura 18 El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	68
Figura 19 El Hospital cuenta con equipamiento y mobiliario.....	69
Figura 20 Las instalaciones del Hospital Básico Santa Teresita son visiblemente atractivas.....	70
Figura 21 Los empleados del Hospital Básico Santa Teresita tienen apariencia pulcra	71
Figura 22 Instalaciones físicas atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio	72

Figura 23 El personal del Hospital Básico Santa Teresita le ofrece un servicio rápido.....	73
Figura 24 El personal del Hospital Básico Santa Teresita siempre está dispuesto a ayudar.....	74
Figura 25 El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para atenderle.....	75
Figura 26 En el Hospital Básico Santa Teresita ofrecen atención individualizada.....	76
Figura 27 El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.....	77
Figura 28 El Hospital tiene personal que le ofrece una atención personalizada	78
Figura 29 El Hospital tiene personal que se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	79
Figura 30 El Hospital tiene personal que comprende las necesidades específicas de sus usuarios	80
Figura 31 Género del personal encuestado	81
Figura 32 Género del personal encuestado	82
Figura 33 Nivel académico del personal encuestado	83
Figura 34 Tiempo laborando en la institución	84
Figura 35 Área o proceso actual de trabajo.....	85
Figura 36 Área o proceso actual de trabajo.....	86
Figura 37 Área o proceso actual de trabajo.....	87
Figura 38 Remuneración actual	88
Figura 39 Resultados de la subdivisión Toma de decisiones	90
Figura 40 Resultados de la Subdimensión Trabajo en Equipo.....	92
Figura 41 Resultados de la Subdimensión Desarrollo de Capacidades	94
Figura 42 Resultados de la Subdimensión Valores	96
Figura 43 Resultados de la Subdimensión Acuerdos	98
Figura 44 Resultados de la Subdimensión Acuerdos	100
Figura 45 Resultados de la Subdimensión Orientación al Cambio	102

Figura 46 Resultados de la Subdimensión Orientación al cliente	104
Figura 47 Resultados de la Subdimensión Aprendizaje organizativo	106
Figura 48 Resultados de la Subdimensión Dirección y propósitos estratégicos	108
Figura 49 Resultados de la Subdimensión Metas y objetivos	110
Figura 50 Resultados de la Subdimensión Visión.....	112
Figura 51 Correlación gráfica entre Cultura Organizacional y Calidad del servicio	119
Figura 52 Esquema del impacto social y económico del Plan de Acción.....	130

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de los servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. Se utilizó un enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental; se aplicó la técnica de encuesta y la revisión documental. La población de estudio estuvo representada en el personal que labora en el hospital y usuarios del servicio de salud. Como resultados se conoció que existen algunas percepciones desfavorables en cuanto a la cultura organizacional variable independiente y la calidad en el servicio variable dependiente. Se comprobó que existe correlación directa entre estas variables obteniéndose un valor de 0,982 concluyéndose que existe la necesidad de fortalecer las dimensiones de implicación, consistencia, adaptabilidad y misión que inciden en la cultura organizacional, así como las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía estrechamente vinculados a la calidad del servicio. Se recomendó un plan estratégico para mejorar el clima laboral a través de una cultura organizacional que fomente el compromiso, la motivación al logro y la calidad del servicio lo que a su vez incidirá significativa y positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Cultura organizacional, calidad del servicio, salud, atención al público, motivación laboral.

Abstract

The main objective of this research work is to determine the influence of organizational culture on the quality of the services offered at the Santa Teresita Basic Hospital in the city of Santa Rosa. A quantitative approach was used under a non-experimental design; The survey technique and documentary review were applied. The study population was represented by hospital staff and health service users. As results, it was known that there are some unfavorable perceptions regarding the independent variable organizational culture and the dependent variable service quality. It was proven that there is a direct correlation between these variables, obtaining a value of 0.982, concluding that there is a need to strengthen the dimensions of involvement, consistency, adaptability and mission that affect the organizational culture, as well as the dimensions of reliability, security, tangible elements, responsiveness and empathy closely linked to the quality of service. A strategic plan was recommended to improve the work environment through an organizational culture that encourages commitment, motivation to achieve and quality of service, which in turn will have a significant and positive impact on user satisfaction.

Keywords: Organizational culture, service quality, health, customer service, work motivation.

Introducción

La cultura organizacional, es un tema que en las últimas décadas ha sido de gran importancia para el éxito de las organizaciones, ya que, a través de esta se determina la forma en la que funciona y es observable a través de estrategias, estructuras y sistemas que lo componen. García et al. (2020) explicaron que hablar de cultura organizacional es realizar un análisis de todo aquello que identifica y distingue a una organización de las demás; tiene que ver con la manera en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización. Esto quiere decir, que la cultura organizacional va de la mano con la creación de valor de la empresa, con sus principios y la forma en que sus miembros responden al entorno interno y externo, caracterizando el clima organizacional.

La cultura organizacional está ligada a la identidad de la empresa, se trata de principios y valores que buscan fijar parámetros de cultura con la finalidad de alcanzar metas de identidad y características de la empresa. Bastos (2021) mencionó que el clima organizacional apunta a un dilema en el cual se busca descubrir y comprender el comportamiento humano, se trata de características que definen a la organización, es decir, una cualidad que define permanentemente el ambiente interno. De esta manera, la cultura organizacional incluye saberes, creencias y costumbres de los miembros de la empresa, pero que se aprende dentro de la organización, lo que a su vez la identifica en el mercado o de las otras empresas.

Una organización de salud requiere de un equipo de trabajo profesional, multidisciplinario, empoderado e identificado con la razón de ser de la institución del cual son partícipes con el objetivo de alcanzar las metas propuestas y producir servicios de salud óptimos y de calidad que sepan solventar las necesidades y expectativas de la sociedad. Flórez (2019) indicó que la cultura organizacional en sistemas de salud, combina conocimientos, actitudes,

comportamientos, creencias, puntos de vistas, modos de expresión, que todos los miembros de la empresa comparten. Todo esto conlleva a la conformación de una cultura de empresa, que busca asentarse y caracterizarla, siendo la cultura organizacional un aspecto esencial en la imagen y valores de las empresas y sus miembros.

El desarrollo de las organizaciones está vinculado a un aporte consciente que realizan los miembros de la entidad, es decir, se trata de un trabajo en conjunto donde cada uno coloca un esfuerzo por lograr una identidad con el entorno laboral y que, a su vez, esto caracterice a la empresa. Vesga et al. (2020) mencionaron que la cultura organizacional representa el entorno psicosocial de la empresa, es decir, donde se llevan a cabo todas las actividades dentro de una organización, siendo necesario para ello la participación de los trabajadores, sus comportamientos, desempeño, actitudes y voluntad en el logro de metas y objetivos. De esta manera, la cultura organizacional no solo se trata de un conjunto de principios o valores, sino que representa la imagen de la empresa ante la sociedad, la comunicación interna y la forma en que se satisfacen las necesidades de las partes interesadas externas.

Asimismo, cabe señalar que no se puede hablar de calidad de servicio si no se realiza un análisis de factores que intervienen para la garantía de este, calidad no es solo ofrecer tecnología de punta en los servicios de salud, sino que también hace referencia a brindar una atención que implique calidez humana, atención a los detalles que el usuario expresa, es contar con talento humano con destrezas y habilidades que permitan solventar los requerimientos de la población, es sentirse parte elemental de la organización. Contreras y Gómez (2018) manifestaron que “las empresas existen y funcionan gracias a la participación de las personas que aportan sus talentos y competencias en favor de la eficiencia y la eficacia organizacionales” (p. 61); es decir, una cultura organizacional fortalecida resulta de la relación entre la organización y los aportes significativos e individuales que cada uno de sus miembros puedan ofrecer.

La literatura establece que la cultura organizacional puede influir positiva o negativamente en el desenvolvimiento de una organización, en función de los valores y comportamientos que en esta se desarrollan, es por ello que el presente proyecto se planteó como objetivo realizar un análisis de relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio de salud ofertado por el Hospital Básico Santa Teresita a la población del cantón Santa Rosa. Este estudio se realizó a través de una investigación de campo que permitió determinar el tipo de cultura predominante y los rasgos presentes en cada una de estas que favorecen u obstaculizan el correcto funcionamiento de la institución. A partir de ello, se elaboró un plan de mejoramiento que permitirá potencializar los procesos internos de la institución y de esta forma satisfacer lo demandado por los usuarios.

El proyecto se desarrolló en cuatro capítulos: marco teórico, marco referencial, marco metodológico y propuesta. El capítulo inicial abarcó la fundamentación teórica recopilada de varios autores, todo lo que respecta a los principios o fundamentos en que se ha basado la presente investigación, definiciones y conceptos la cultura organizacional y calidad del servicio. En el segundo capítulo se presentó el marco referencial en donde se exponen estudios análogos en relación con el tema de investigación; en el capítulo tres se describió el marco metodológico detallando el tipo de investigación, el método empleado en la muestra poblacional objeto de estudio, además se mostró gráficamente los resultados obtenidos y se analizaron de manera particular.

Finalmente, en el capítulo cuatro se desarrolló la propuesta de intervención que permitirá mejorar los procesos internos de la institución objeto de estudio, buscando influir de esta forma positivamente en la obtención de los recursos necesarios que permitan garantizar un servicio de calidad hacia la comunidad.

Planteamiento del Problema

Conocer el tipo de cultura organizacional es importante y demandante para establecer el nivel de éxito de una empresa u organización, ya que a partir de su análisis se pueden determinar cuáles son los valores y percepciones que se tiene del entorno en el que se desenvuelven los miembros que lo conforman y con ello implementar modelos de cambio o fortalecimiento en el comportamiento y funcionamiento interno que permitan alcanzar los objetivos enmarcados en la visión y misión de la institución.

En este contexto, se presenta una problemática en el Hospital Básico Santa Teresita perteneciente al Distrito 07D06 Santa Rosa - Salud, el cual es un establecimiento de salud del segundo nivel de atención según lo establecido en el Acuerdo Ministerial 0259. En esta institución de salud, se expide la oferta actualizada de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública para el Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención, para el año 2018; actualmente consta de una cartera de servicios no acorde a lo descrito en el A.M. 00030-2020 (Reglamento para establecer la Tipología de los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud), siendo esto un aspecto importante porque dicho Reglamento es de estricto cumplimiento, sin embargo, el centro no ha logrado orientar las acciones necesarias para cumplir lo establecido, lo que afecta la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos; asimismo, pese a sus limitaciones tanto de infraestructura, equipamiento y talento humano, ha tratado de responder a las necesidades de la población del cantón Santa Rosa y población aledaña.

La percepción de los usuarios internos y externos relacionada con la calidad de servicios que ofrece el establecimiento de salud, no ha sido favorable aludiendo a la ineficacia en la gestión de los procesos que se desarrollan de forma general en la institución, así como la equívoca definición o conceptualización de la cultura organizacional dentro del entorno salud. Por ello,

identificar el tipo de cultura organizacional predominante en el Hospital Básico Santa Teresita y su relación a la calidad de servicio se convierte en un tema de gran relevancia para este estudio, ya que sus resultados sentarán las bases para el desarrollo de propuestas de mejoramiento continuo en la institución.

Formulación del Problema

¿De qué forma influye la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa?

Justificación

La investigación se justifica teóricamente porque pone en contexto la importancia que tiene la cultura organizacional en el desarrollo de una organización, por lo que se estudiaron diferentes conceptos expuestos por varios autores con la finalidad de conocer qué aspectos son más resaltantes en la cultura organizacional del Hospital Básico Santa Teresita y convertirlo en un elemento diferenciador que potencie la competitividad y la calidad de los servicios ofertados.

También se justifica desde el punto de vista práctico, porque se revela la importancia de la existencia de la cultura organizacional como parte que permite a las personas percibir las organizaciones como poseedoras de ciertas características únicas, similares a las características de la personalidad en el plano individual, que son relativamente estables en el tiempo y en el caso de las organizaciones, otorgan sentido de pertenencia e individualidad (Méndez, Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia, 2019).

Cardona et al. (2022) hacen mención a que para alcanzar los objetivos propuestos para el desarrollo sostenible como indicó la Asamblea General de las Naciones Unidas, es necesario que las empresas tengan una cultura organizacional fuerte, saludable y que apoye diversas estrategias, de tal manera que sus empleados las adopten como parte de sus valores y cultura personal. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, la

presente investigación se encuentra alineado al Eje 3: Más sociedad, mejor Estado; ya que, al estudiar y determinar la cultura organizacional en una institución pública y su influencia en la calidad de servicio, se incentiva una participación en nuestra sociedad y se mejoran las capacidades de intervención.

Adicionalmente, su enfoque se encuentra direccionado conforme lo declarado por el Sistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, líneas de investigación: “Calidad de servicio y satisfacción usuaria”, y “Cultura Organizacional en Instituciones de Salud”.

Es imperioso determinar y analizar el tipo de cultura organizacional predominante en una organización con el objetivo visualizar la percepción de los miembros y sentar las bases para el desarrollo personal, establecer líneas de trabajo y direccionamiento en la ejecución de los procesos internos de la institución favorecerá positivamente en el desenvolvimiento los profesionales y desarrollo de actividades que permitan gestionar los recursos que proporcionen servicios de salud oportunos, efectivos y eficaces.

El propósito de este trabajo es demostrar que la cultura organizacional constituye un elemento clave para lograr un modelo institucional de excelencia fundamentada en la necesidad de gestión del a través del mejoramiento continuo. Los resultados que se obtengan en el presente trabajo de investigación beneficiarán no solo a los miembros de la institución de salud sino también a la población directa e indirecta asignada para el cantón Santa Rosa, ya que mediante el empoderamiento del personal se fortalecerá el trabajo en equipo y a través de ello se obtendrá los resultados deseados en cuanto a productividad y su reflejo sobre la calidad.

A su vez, se busca que el establecimiento de salud Hospital Básico Santa Teresita cumpla con lo que instituye el Reglamento para establecer la Tipología de los establecimientos de salud

del Sistema Nacional de Salud, con el propósito de que se mejoren los servicios y la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

Preguntas de Investigación

Para la determinación del tema objeto de estudio se establecen los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Cuáles son las teorías que fundamentan la cultura organizacional y la calidad de servicio?
2. ¿Qué investigaciones similares se han realizado en el mundo respecto a cultura organizacional y calidad de servicio?
3. ¿Cuál es la metodología aplicada para relacionar la cultura organizacional con la calidad de servicio?
4. ¿Qué estrategias de mejora se podrían plantear en el contexto del presente estudio para mejorar y/o modificar la cultura organizacional en establecimiento de salud y con ello mejorar la calidad de servicios ofertados?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de los servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa mediante la aplicación de encuestas y análisis de la información para el planteamiento de estrategias gerenciales de mejora continua.

Objetivos Específicos

- Definir y analizar los principales componentes que caracterizan la cultura organizacional y la calidad de servicio.

- Revisar estudios similares para la construcción del marco referencial.
- Determinar la metodología de estudio que permita relacionar la relación entre cultura organizacional y calidad de servicio.
- Elaborar un plan estratégico gerencial de mejora continua a partir de los resultados obtenidos en la investigación que influya de forma positiva en la calidad de servicio ofertado.

Hipótesis Nula

La cultura organizacional no influye en forma positiva y significativa en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

Hipótesis Alternativa

La cultura organizacional influye en forma positiva y significativa en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

Capítulo 1

Marco Teórico Conceptual

En el presente apartado se dan a conocer distintos aportes teóricos sobre conceptos y definiciones relacionados con la cultura organizacional y la calidad de los servicios consultado diversas fuentes bibliográficas y académicas. Los temas que se mencionan en este apartado se relacionan con la cultura organizacional, las características, los modelos de cultura organizacional, los tipos de cultura; así como la calidad de los servicios, importancia de la calidad en la satisfacción de los clientes o usuarios del sistema de salud pública.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional es la imagen de cada empresa, el reflejo de sus relaciones internas y sus relaciones con las partes interesadas externas, la imagen de la empresa; todo esto se logra con la participación de todos los miembros de la empresa. Palafox et al. (2019) se refiere a creencias y significados compartidos que, una vez adoptados por todos los miembros, se convierten en el reflejo de la organización, como un patrón de comportamiento creado que caracteriza a la empresa. Esto quiere decir, que la cultura organizacional reúne distintos saberes, siendo finalmente el reflejo de la empresa y sus interacciones con el entorno interno y externo.

Por su parte, Petracca (2019) hace referencia a la cultura organizacional como un conjunto de comportamientos, creencias y valores necesarios para la convivencia en la organización, todo lo cual permite dotar a la empresa de identidad y un modo característico de actuar y ver las cosas en el entorno. De acuerdo con lo señalado por el autor, la cultura organizacional es el reflejo de las conductas y acciones de sus empleados, no solo en su comportamiento, sino en el producto final que ofrece la empresa. La cultura organizacional puede ser o no positiva, por tanto, es una gestión que involucra la participación de todos los empleados,

tanto de los niveles de dirección, mando medio y supervisión, como los niveles operativos y técnicos.

De igual forma, cabe señalar que la cultura organizacional no solo se trata de valores y saberes, sino también de la manera en que los miembros de la empresa, adquieren esos valores y conocimientos para desempeñar sus actividades y actuar ante terceros a la empresa. Araujo (2021) hizo referencia a la cultura organizacional como un conjunto de reglas, normas y matices, informales o no, que sirven de guía para cada uno de los miembros de la organización. Además, es importante mencionar que la cultura organizacional no es estática o rígida, sino que esta puede cambiar de un momento a otro, dada la incidencia que tienen factores del entorno interno o externo en el funcionamiento de las empresas.

Características de la Cultura Organizacional

Las características de la cultura organizacional pueden ser diferente, dependiendo de la actividad que desarrolle la empresa, las metas y objetivos (Méndez, Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia, 2019). No obstante, existen aspectos característicos de la cultura organizacional que pueden formar parte de todas las organizaciones:

- Invención y aprobación del riesgo, lo cual se relaciona con las estrategias que establece la gerencia, para que sus empleados puedan ser estimulados en el desempeño de sus funciones y corran riesgos, haciéndolos más fuertes.
- Atención a los detalles, siendo una característica muy importante en las culturas organizacionales, ya que se relaciona con las capacidades de respuestas o solución a los problemas de las partes interesadas internas o externas.

- Orientación a las personas: Vinculado a las decisiones que toma la gerencia de la empresa, con relación al trato que debe darse a las personas o partes interesadas internas y externas a la organización.
- Orientación a los equipos. Lo cual está relacionado con las actividades que se realizan para que se logren los resultados organizacionales con el apoyo de los equipos de trabajo, en lugar de esfuerzos individualizados.
- Estabilidad; lo cual genera la confianza y seguridad en la continuidad de las actividades que realiza la organización (Reinoso & Pérez, 2019).

Modelos de Cultura Organizacional

González et al. (2020) explicaron que un modelo de cultura organizacional comúnmente tiene su fundamento en las investigaciones o concepciones orgánicas individuales, donde cada organización busca de manera independiente, evolucionar en su entorno interno y externo. Sin embargo, con los avances y las herramientas tecnológicas, los modelos se han comenzado a articular en redes, con el propósito de beneficiarse y generar ventajas competitivas en el mercado, manejando tanto recursos como capacidades de manera eficiente. Esto quiere decir, que en la medida en que las organizaciones evolucionan en sus estructuras internas, estas se van adaptando a las exigencias del entorno, donde la tecnología cumple un papel esencial en el crecimiento de las empresas.

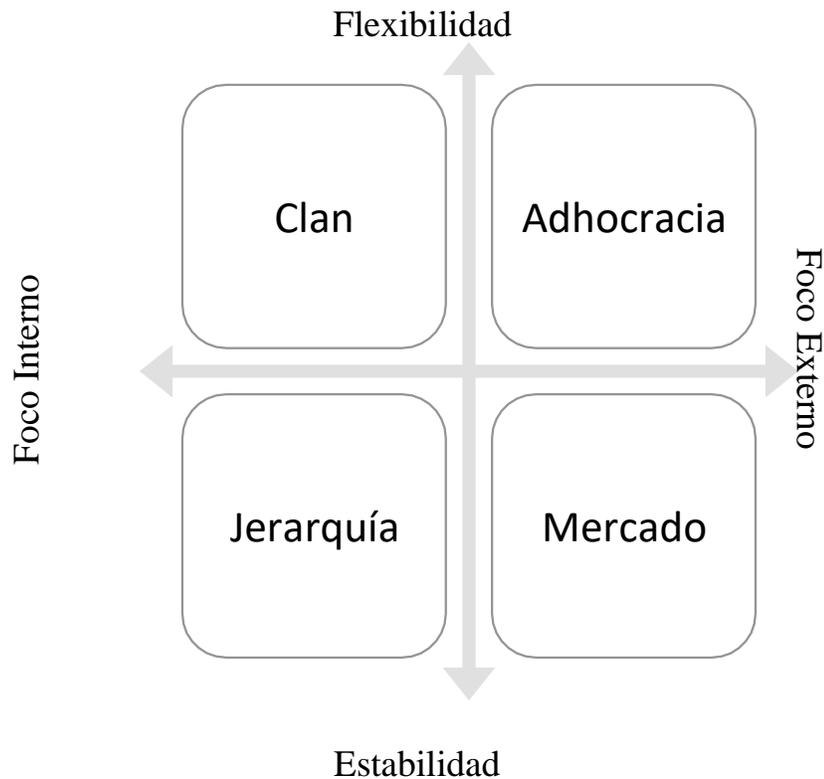
Para existen diversos modelos de cultura organizacional, desde el aspecto cualitativo y cuantitativo, donde algunos autores han propuestos modelos tales como:

Modelo CVF (Competing Values Framework) Marco de Valores en Competencia. Este modelo fue propuesto por Cameron y Quinn (2006) y utiliza un Cuestionario *Organizational*

Culture Assessment Instrument (OCAI). El autor plantea las siguientes dimensiones señaladas en la Figura 1:

Figura 1

Modelo de Cultura Organizacional propuesto por Cameron y Quinn

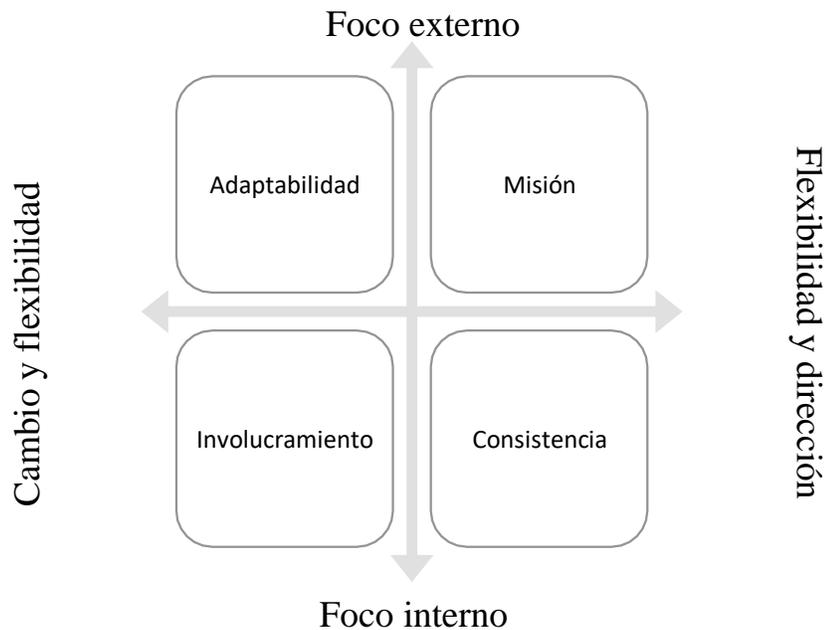


Nota. Se detalla las dimensiones que proponen Cameron y Quinn. Adaptado de *Elementos del desarrollo organizacional como fundamento para la competitividad del siglo XXI*. Por Acevedo et al., (p. 67), 2022, Fondo Editorial – Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

Modelo Multidimensional de rasgos culturales: Este modelo fue propuesto por Denison y Mishra (1995). Los autores plantean las siguientes dimensiones señaladas en la Figura 2:

Figura 2

Modelo Multidimensional de rasgos culturales propuesto por Denison y Mishra



Nota. Se detalla las dimensiones que propone el modelo de Denison y Mishra. Adaptado de *Elementos del desarrollo organizacional como fundamento para la competitividad del siglo XXI*. Por Acevedo et al., (p. 68), 2022, Fondo Editorial – Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

Modelo de Cultura Organizacional de Denison: Este tipo de modelo se basa en cuatro atributos que Denison considera necesarios para que una empresa sea eficiente. La cultura organizacional se vincula a las creencias y suposiciones, que se representan por los aspectos más internos de la empresa, casi no percibidos por las partes externas y que solo comparten sus miembros. Los atributos sugeridos son los siguientes:

- Misión
- Adaptabilidad
- Participación
- Consistencia

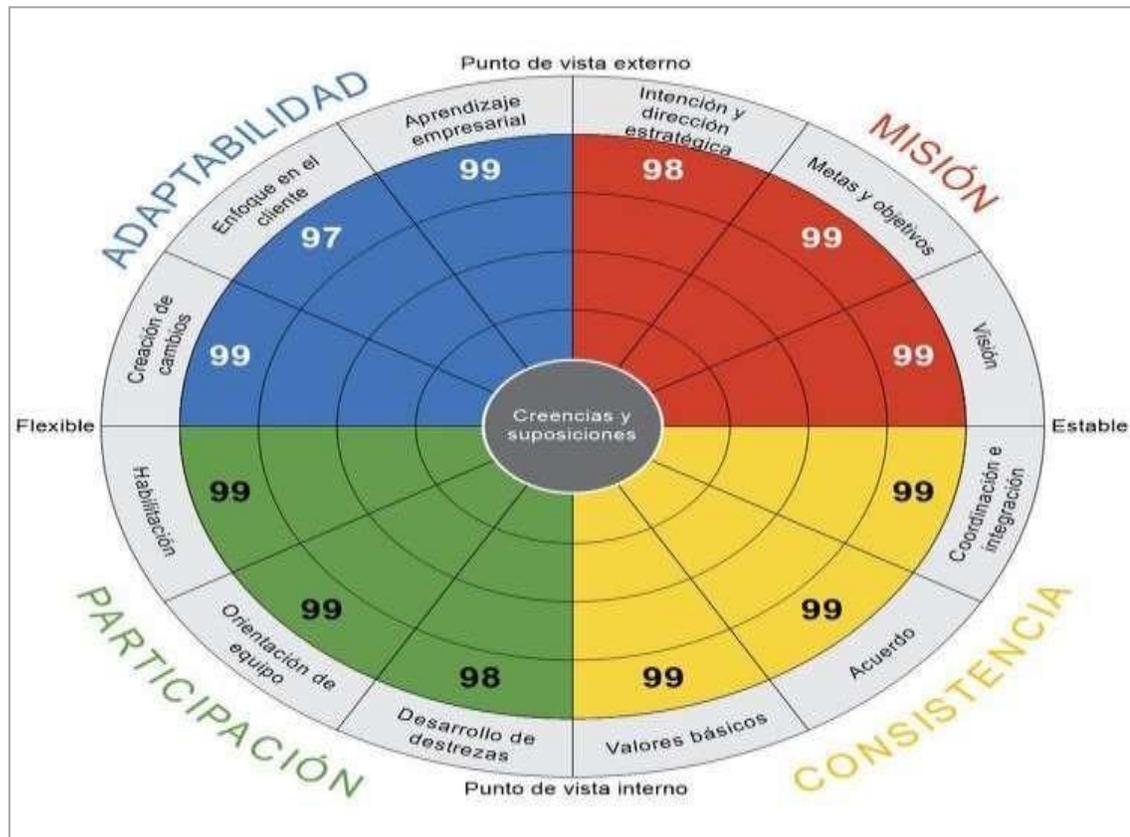
Los atributos mencionados se encargan de medir las creencias y suposiciones que caracteriza a la cultura organizacional; la Figura 3 muestra los atributos siguiendo lo que sugiere Denison.

Figura 3

Modelo de Cultura Organizacional de Denison

Nota.

La
figura



muestra los cuatro tributos principales que propone Denison en el Modelo de cultura organizacional. Adaptado de *Psicología de las organizaciones. Conceptos básicos y nuevos retos* (p. 102), Editorial Sanz y Torres, S.L, (2023).

Modelo de cultura organizacional de Schein: Explicó Mena (2019) que este modelo se caracteriza por tener tres niveles que se acomodan unos sobre otros, con la finalidad de dar una explicación a los valores que son fundamentales en una cultura organizacional; este modelo conlleva a la conformación de elementos visibles dentro de las culturas. El aporte de Schein

(1988) citado por Araujo et al. (2021) se caracteriza porque estos tres niveles no son estáticos ni independientes, se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas de la cultura organizacional.

El nivel 1, se relaciona con las producciones, lo cual está dado por lo que rodea el entorno, tanto desde el aspecto físico como social. En este nivel se toma en consideración las características del espacio físico, la capacidad que tiene el grupo para acceder a las herramientas tecnológicas, la forma escrita y hablada, así como la conducta expresa que tienen los miembros de la organización.

El nivel 2, está relacionado con los valores, donde prevalecen actitudes y comportamientos de los miembros de la organización, formas de pensar y actuar, que se consideren coherentes con el respeto y la ayuda mutua en el espacio de trabajo, siempre buscando la manera de que se convierta en punto de referencia para conocer los comportamientos de los miembros de la organización y que resalten los buenos valores.

El nivel 3, se refiere a las presunciones subyacentes básicas, donde se busca influir en la mente colectiva, es decir, entre los miembros de la organización, con el propósito de que las presunciones en beneficio de la cultura organizacional, se consideren indiscutibles siendo necesarias para orientar las acciones y la conducta. Se busca enfrentar en este nivel, los problemas de adaptación, de manera que los miembros puedan responder a problemas internos y externos (Araujo, 2021).

Modelo de los valores en competencia. Este modelo considera dos dimensiones, siendo estas: 1) Flexibilidad, discreción y dinamismo versus estabilidad, orden y control; y 2) Orientación interna, integración y unidad versus orientación externa, diferenciación y rivalidad.

El cruce de éstas dos dimensiones conlleva a cuatro subdominios; al respecto, Ibarra (2019) mencionó que:

Los subdominios parecen ser cuatro puntos de vista totalmente distintos, aunque están reducidamente conexos y entrelazados; están combinados de mecanismos con una estructura más grande: la efectividad organizacional y directiva. Los subdominios representan los valores subyacentes que se encuentran por encima de los empleados, programas, políticas y organizaciones (p. 19).

Tipos de Cultura

Una cultura imponente se caracteriza ya que los valores centrales de la organización, jerarquizados en función de su importancia, están manifiestamente determinados, considerablemente divulgados y se admiten con firmeza y cooperan generosamente. Cuantos más sean los miembros que consienten los valores centrales y mayor sea su apego a ellos, más fuerte será su cultura (Silva et al., 2020).

Señaló García (2020) que un claro indicador de cultura enérgico es la poca rotación de personal en la organización, ya que quien trabaja a gusto en una empresa de la cual se siente orgulloso y parte activa, dificultosamente quiera dejar la organización. Por su parte, Cordova (2023) mencionó que un resultado específico de una cultura fuerte debe ser reducir la rotación de los trabajadores, es decir, se manifiesta gran acuerdo entre sus partes respecto del objetivo de la organización. Esa armonía de propósito edifica la conexión, honradez y encargo organizacional; estas cualidades, a su vez, reducen la afición de los empleados a salir de la empresa.

Según Lázaro e Izaguirre (2023) las culturas que se imponen demuestran un gran consenso entre los miembros con relación a los objetivos e ideales de la empresa, lo cual conlleva a una pertinencia con la institución. Esto trae como consecuencia un alto nivel de unión, sinceridad y encargo organizacional, los que reducen la afición a renunciar. Adicionalmente

enuncia que en el caso de las organizaciones que tienen una cultura débil, ésta se convierte en un obstáculo para el manejo adecuado de la crisis, por la diversidad de comentarios que se exponen.

Los tipos de cultura se caracterizan porque tienen aspectos disímiles en la dirección a la guía y control de la formalidad en la organización, desde lo estable a lo flexible y en su punto de vista de lo interno a lo externo. Al respecto, Cameron y Quinn (1999) citado por Reinoso et al. (2023), señalaron que para conocer la cultura organizacional, deben tomarse en consideración seis factores tales como:

- Las características imperiosas de la organización, es decir, cómo es la empresa en su conjunto.
- El liderazgo organizacional, lo que tiene que ver con la forma en que se dirigen los equipos de trabajo y los procesos internos.
- La gestión de personal, lo que está vinculado a los principios básicos que sitúan la organización del personal y lo que caracteriza al ambiente de trabajo.
- La relación en la empresa, es decir, lo que conlleva a la unión en la empresa.
- El énfasis importante o espacios que sitúan la táctica de la empresa.
- El discernimiento de triunfo, que hace referencia a la manera en que se precisa el triunfo en la organización y qué se distingue y realza.

Cáceres (2021) mencionó sobre la cultura tomando en cuenta las características que posee y hacen referencia a los siguientes tipos de cultura:

La cultura de clan, donde este tipo de cultura resalta la flexibilidad y a la dirección interna, haciendo énfasis al crecimiento humano, trabajo en equipo, la participación, así como del encargo que tienen con la organización; donde el líder se convierte en uno de los elementos preservadores de la empresa.

La cultura adhocrática, que toma más en cuenta lo flexible que lo estable, su dirección se atañe a empresas que requieren ser líderes en el mercado, concertándose a las circunstancias por medio de cambalaches intactos, y en correspondencia con la iniciativa, la creatividad y la exaltación de riesgos, como valores significativos en esta cultura.

La cultura de mercado, la cual se enfoca en lo externo, amerita estabilidad y control para conseguir perfeccionamientos en su creación y capacidad; fortalece principalmente el provecho de objetivos afanosos y la idoneidad, tanto externa como interna.

La cultura jerárquica, de orientación interna al igual que la cultura de clan, busca la estabilidad y el control; sus valores más importantes son la eficiencia, el cumplimiento de las normas y la formalización de los procesos.

Funciones de la Cultura

Yopan et al. (2020) hacen mención a lo que establecieron Robbins y Judge (2009) respecto a la cultura, donde señalaron que la cultura tiene algunas funciones en la empresa u organización, entre las que menciona:

- La definición de las fronteras, es decir, se establecen valores y principios que la hacen diferente del resto de las organizaciones.
- Ayuda a los miembros de la empresa a sentirse identificados, es decir, que la cultura organizacional ayuda a fomentar la pertinencia con la organización, identidad y compromiso.
- Facilita la generación de compromiso, conllevando al logro de metas más allá de un interés que sea individual, donde no solo prevalece el interés del individuo, sino también la motivación al logro de metas y objetivos.
- Contribuye a lograr un equilibrio en el sistema social, es decir, una estabilidad.

- Sirve como un mecanismo que permite dar relevancia a lo que persigue la organización, guiando y conformando actitudes o formas de actuar entre los miembros de la empresa.

Calidad del Servicio

La calidad de los servicios se define como la medida en que se puede confiar en que un servicio o producto proporcionado por una organización satisfará las expectativas del cliente. Para Campoverde et al. (2020) la calidad de los servicios depende tanto de los insumos como de los procesos, incluidas las personas, la tecnología y la infraestructura. La calidad del servicio puede cuantificarse en función de criterios específicos como el cumplimiento de la normativa legal, las cuestiones de seguridad o las normas de rendimiento, entre otros aspectos que resaltan el buen funcionamiento de la empresa.

La calidad de los servicios es el nivel en el que una organización proporciona a sus clientes un producto o servicio que cumple o supera sus expectativas. Mencionaron Terán et al. (2021) que la calidad también se define como ser fiable, seguro y digno de confianza. Es importante mencionar que comúnmente la calidad de un servicio viene determinada por lo bien que satisface las necesidades y expectativas del cliente.

Asimismo, Zambrano y Peña (2019) hacen referencia al concepto de calidad de acuerdo a lo que sugiere la *American Society for Quality Control* señalando que se trata de la totalidad de los rasgos y aspectos que caracterizan un producto o servicio, basándose en la habilidad para lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios, clientes o consumidores. Esto quiere decir, que la calidad de los servicios se refiere al nivel de excelencia de la atención y el rendimiento que una organización proporciona a sus clientes. Incluye tanto elementos técnicos, como precisión, puntualidad y coherencia, como elementos no técnicos, como capacidad de respuesta, cortesía y respeto por la comodidad del cliente.

Para García y Goncalves (2022) la calidad de los servicios en la organización también se basa en su misión, valores, metas y objetivos; a su vez la calidad de los servicios se mide por la satisfacción de los clientes y los resultados financieros, por tanto, incide en la percepción general de lo buenos que son los productos, servicios y/o empleados de una empresa en relación con otras empresas. La calidad del servicio constituye una base importante para la satisfacción del cliente: a menudo se comprueba que los clientes que se sienten seguros de recibir un buen servicio probablemente contarán sus experiencias a otras personas. Los resultados de satisfacción del cliente pueden ser utilizados por los directivos de las empresas como una métrica para medir su rendimiento en una serie de dimensiones que incluyen la calidad del servicio, la calidad del producto, el control de costes y la disponibilidad.

Se han generado diversas definiciones y conceptos relacionados con la calidad de los servicios, definiciones que han surgido en distintas épocas y contextos, pero que, en común, se relacionan con ofrecer el servicio o producto ideal que alcance la satisfacción de los clientes, usuarios o consumidores del bien o servicio. En la Tabla 1 se hace un resumen de las definiciones propuestos por gurús líderes de la calidad, cuyos aportes han prevalecido y servido de utilidad por muchos años. Estos conceptos hacen referencia tanto al producto, como al servicio, la gestión, la empresa, entre otros aspectos relevantes a considerar.

Tabla 1

Conceptos de Calidad

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta	El autor propone la calidad como una gestión de excelencia, donde se busca promover lo mejor en el mercado absolutamente.

Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada y controlada relacionada con los procesos	Conceptualiza la calidad como algo que requiere especificaciones, características, estándares que suman a la conformidad, con cero defectos.
Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada tomando en cuenta el producto y los procesos	Se percibe la calidad como algo que va de la mano con la eficacia económica. Se busca disminuir la variabilidad de los aspectos que caracterizan el producto, sin que se pierdan los estándares de calidad del diseño, además de someterse a una mejora continua.
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada	Se define como la gestión que busca detectar cuidadosamente las necesidades de los clientes, tomando en cuenta cada detalle, para así lograr la aptitud esperada por los usuarios.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha	Considera que a través e la calidad se persigue la superación de las expectativas del cliente o consumidor. Siguiendo estándares que lo realzan en calidad.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad Total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Para los autores la calidad conlleva a la creación de valor en especial para atender los grupos de interés. Se hace énfasis en que la calidad total se verá reflejada en todo el sistema y cadena de valor.

Nota. Adaptado de Castañeda et al. (2020). La gestión de la calidad y la gestión del conocimiento: Relaciones, estrategias y aportes para un enfoque integrador (p.41). Colombia.

En la Tabla 2, se detallan algunas características de la calidad atendiendo a los aportes de diversos autores a lo largo de los años.

Tabla 2

Características de la Calidad

Caracterización de la Calidad	Autores
Variación medible aceptable	Shewhart (1931)
Adecuación al uso	Jurán (1951)
	Jurán (1951)
Satisfacción del cliente	Feigenbaum (1956)
	Ishikawa (1985)
	Deming (1986)
Características del producto que responden a necesidades del cliente	Jurán (1951)
	Deming (1986)
No puede definirse, pero todos saben que es.	Pirsing (1974)
Conformidad con los requerimientos	Crosby (1979)
Reducción de pérdida una vez entregado el producto al cliente	Tagushi (1979)
Cambiante	Feigenbaum (1956)
	Ishikawa (1985)
Multidimensional	Feigenbaum (1956)
	Deming (1986)

Nota. Adaptado de Castañeda et al. (2020). La gestión de la calidad y la gestión del conocimiento: Relaciones, estrategias y aportes para un enfoque integrador (p.41). Colombia.

Definición de Servicio

Explicó García (2021) que el servicio está relacionado con un grupo de actividades, beneficios o satisfacciones que la empresa ofrece a sus clientes o partes interesadas, generalmente a cambio de un pago o cancelación. Son actividades o beneficios que una de las partes ofrece a otra interesada, bajo ciertas condiciones o demandas que deben ser satisfechas. Esto quiere decir, que se trata de actividades intangibles y no resultan en la obtención de alguna propiedad, sin embargo, su producción se puede vincular o no a un producto físico.

Por su parte, Chávez y Corcuera (2020) hacen mención a que el servicio es una de las formas o medios para entregar a un mercado consumidor o a los clientes, una atención o actividad, lo cual facilita a los clientes satisfacer las necesidades sin asumir mayores complicaciones o riesgos. Se trata de brindar una atención sobre algo que necesita el cliente, recibiendo comúnmente a cambio, una paga.

Características de los Servicios

Las características de los servicios pueden ser variadas, sin embargo, se hace mención al aporte realizado por Parasuraman et al. (1985) citado por Montenegro y Vega (2020) donde señalan que, dentro de las características de los servicios, se puede hacer mención a ciertos elementos esenciales para que los servicios se brinden, tales como:

- Intangibilidad
- La no diferenciación entre productos y entregas
- La inseparabilidad de la producción y el consumo

Intangibilidad. Es una de las dimensiones más importantes en las características de los servicios y su principal diferencia con un producto o bien. Cuando se ofrece un servicio se puede

determinar si el cliente está satisfecho o no, es decir, algo que no se puede percibir con la vista o el oído antes de ser adquirido, por lo que requiere determinadas cualidades.

Inseparabilidad. Se relaciona con el aspecto de que la mayoría de los servicios mantienen una doble relación entre quienes consumen y quienes crean el producto. De esta manera la producción de un esfuerzo en conjunto donde se unan consumidores y vendedores, se convierte en una relación que no se pueda disolver fácilmente.

Heterogeneidad. Tiene que ver con las diferencias que caracterizan a los servicios, es decir, generalmente no son estándar o se ofrecen todos de la misma forma. Puede variar desde la calidad del servicio, hasta la atención, los precios, los resultados, todo lo cual dependerá de la percepción del cliente o consumidor que recibe el servicio.

Para Salguero y García (2019) la gestión de la calidad del servicio en una empresa debe ser una herramienta estratégica que debe emplear la gerencia para orientar los procesos de la manera más conveniente que se refleje en un valor añadido que diferencia a la empresa de otras. Esto a su vez ayudará a mejorar la imagen de la empresa y la hará destacar frente a competidores del mercado.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, citados por Cala y Marce (2022) denominaron la calidad del servicio como arte esencial en las estrategias de la dirección y la gerencia de las empresas, que busca crear un grado de satisfacción entre el servicio o producto ofrecido y la percepción y expectativas de los clientes. Es importante mencionar que las dimensiones de la calidad en el servicio que se ofrece, pueden llegar a generar comportamientos distintos en los consumidores en el futuro.

Bonilla (2019) mencionó que la calidad del servicio o de un bien amerita la determinación de características que lo identifican o lo hacen diferente de la competencia, buscando el interés del cliente o consumidor porque siente que satisface sus necesidades. De esta manera, la calidad

del servicio es un aspecto que no puede omitirse como parte de las estrategias gerenciales en la captación de clientes y en la satisfacción de estos. También es importante mencionar que la calidad en la atención de los clientes debe basarse en políticas, normas y procedimientos donde intervienen personas o talento humano, por tanto, se hace necesario que cada empresa elabore sus acciones y métodos para que la empresa esté debidamente representada, con personal preparado comprometido con ofrecer servicio de calidad.

De esta manera, la calidad total del servicio va de la mano con las estrategias que aplique la empresa tanto a nivel de organización de los procesos, la capacitación de los empleados, las formas de comunicación con los clientes, y otros que finalmente conllevan a la satisfacción o no de los consumidores o clientes finales. También cabe mencionar que la cultura organizacional incidirá de manera importante en los resultados de calidad que tenga la empresa en los servicios o productos que ofrece.

Dimensiones de Calidad de Servicio

Según Druker, citado por Bonilla (2019), existen seis dimensiones de la calidad que están relacionados con los niveles de evaluación de desempeño de una empresa, esto a su vez inciden en la satisfacción de los usuarios. Las dimensiones son las siguientes:

Fiabilidad. Se trata de la confianza que brinde la empresa a los usuarios en el servicio que ofrecen, es decir, que inspire seguridad, confiabilidad, cuidado. Esto también incluye elementos de los que se vale el cliente para lograr detectar si la organización cuenta con conocimiento y profesionalismo en lo que hace, por tanto, la actitud y respuesta que den los trabajadores ante las inquietudes o interrogantes de los clientes, se convierte en un aspecto esencial para crear una buena imagen y confianza en el cliente. Esto quiere decir, que la fiabilidad no solo debe garantizarse en un buen servicio, sino que la empresa internamente debe

liderar procesos que mantengan al personal agrado con su entorno, impulsando el logro de metas y objetivos.

Capacidad de respuesta. Tiene relación con la capacidad, preparación, disposición y empatía que tengan los miembros de la organización para responder a las necesidades, interrogantes o inquietudes de los clientes. La capacidad de respuesta también se vincula a la accesibilidad que tenga el cliente a la empresa, es decir, los canales de comunicación para que este pueda recibir una solución o asesoría de manera oportuna. Se toma en consideración los tiempos en que se satisface la necesidad del cliente, por lo que la empresa, debe tener en cuenta permanentemente el tiempo requerido para responder a las solicitudes de los usuarios o clientes.

Empatía. En la actualidad la empatía juega un papel esencial en la satisfacción de los usuarios o clientes; en un entorno estresado cuando los problemas invaden los hogares o entornos laborales, es necesario mantener de alguna forma u otra un equilibrio positivo en la respuesta y atención que se ofrece a los clientes. La empatía es muy importante para lograr la captación del cliente, su interés en el servicio que ofrece la empresa y la capacidad de mostrar una salida a las necesidades del cliente. De esta manera, el talento humano tiene una alta responsabilidad y compromiso en aplicar el valor de la empatía en las relaciones con el cliente, con el propósito de resaltar la imagen de la empresa, la calidad del servicio, la concordancia del clima y la cultura organizacional.

Intangibilidad. La intangibilidad es uno de los aspectos que caracteriza a la calidad de un servicio, sin embargo, es importante mencionar que la intangibilidad hay que saberla manejar, no por tratarse de cosas que no son un bien, los servicios pueden descuidarse. De hecho, si no se utilizan las capacidades de producción de los servicios en una empresa, es probable que se pierdan tales servicios.

Interacción humana. La prestación de un servicio requiere que se establezca una interrelación entre el cliente y la organización, de esta manera se puede ofrecer el servicio. Esto quiere decir, que un servicio puede generarse cuando existe una parte receptora del mismo, que se encarga de recibir el servicio y cancelar por ello.

Relación entre la Cultura Organizacional y Calidad del Servicio

La cultura organizacional incide en el desempeño de los trabajadores ya que está vinculada al entorno en el que se desenvuelve el personal, las relaciones internas entre los miembros de la organización, las formas en que se distribuyen las funciones, el liderazgo y otros aspectos que intervienen en el desarrollo de las actividades dentro de una organización.

Para Ñañez (2021) la cultura organizacional está altamente influenciada con la calidad del servicio, donde por lo general predomina un tipo de cultura al que responden los miembros de la empresa. En esto también inciden las normas, políticas internas, formas de control, liderazgo, acceso a recursos tecnológicos, comunicación interna, entre otros que, en conjunto, constituyen el entorno que caracteriza la cultura de la empresa. Esto quiere decir, que las organizaciones reúnen valores y formas de actuación que finalmente representan la imagen ante terceros, lo que a su vez determina la calidad o no del servicio.

Explicó Kasuga (2022) que uno de los mayores retos que tienen las organizaciones, es lograr que sus miembros encajen en la cultura que se busca predomine en cada una de las áreas y departamentos. Esto conlleva al trabajo en conjunto, es decir, la gerencia no puede trabajar estrategias de forma aislada, sino que amerita incluir y hacer participar a todos los miembros de la empresa de manera activa. La participación de los trabajadores en asuntos de interés general, también conlleva a fomentar un clima motivador, donde las personas se sientan importantes y cooperantes en el logro de metas organizacionales.

La cultura organizacional no debe referirse a algo estático, sino que es necesario comprender que las culturas también evolucionan, cambian, se deben adaptar a nuevas necesidades o retos. Es por ello que la creación de una cultura requiere una mejora continua, en concordancia con los nuevos desafíos del entorno interno y externo, siempre considerando que la cultura organizacional no solo se refiere a un estado de ánimo o convivencia interna dentro de la empresa, sino que es el reflejo de lo que perciben los terceros en el entorno externo. Por tanto, la calidad del servicio va de la mano con la cultura que se destaca en la empresa, convirtiéndose en un reflejo de las relaciones y comunicación interna (Guerrero, 2020).

González et al. (2020) mencionan que, en el estudio de las culturas organizacionales, se deben considerar los recursos de los que se dispone en la organización, es decir, los espacios ambientales contienen recursos muchas veces limitados, donde las poblaciones organizacionales comparten y en ocasiones compiten por ellos. Esto se relaciona con la evolución de los grupos y la innovación organizacional lo que a su vez genera un ambiente competitivo que demanda el desarrollo de capacidades individuales y el desempeño excepcional en cada uno de los miembros de la organización.

Asimismo, para Méndez (2020) la cultura organizacional también está vinculada a la estrategia, mencionan que durante las últimas décadas las organizaciones han propiciado el interés en el que los niveles de dirección promuevan las estrategias para alcanzar metas y objetivos organizacionales, lo que al final representa la calidad del servicio. La estrategia debe responder a las necesidades que tenga la organización, para que esta sea competitiva y enfrente con éxito los factores externos e internos que inciden en sus resultados empresariales. A través de la estrategia y la cultura organizacional, se puede definir la esencia del negocio y la visión de la empresa; todo lo cual ayuda a determinar las tareas que se desarrollan en cada uno de los niveles

organizativos de la empresa, tanto los niveles de mando, como los niveles de supervisión, operativos y/o técnicos.

Explicó Sánchez (2021) que la calidad del servicio es una filosofía del trabajo, adherido a la cultura de la organización, lo cual involucra a todos los miembros de la empresa conllevando a un mejoramiento continuo de la calidad de todos lo que se realiza en todas las áreas y departamentos y que luego llega al consumidor o usuario. De esta manera, la cultura organizacional y la calidad de los servicios, se encuentran vinculados de forma continua y requiere de la participación de todos.

Marco Conceptual

A continuación, se dan a conocer algunos conceptos relacionados con el tema principal de estudio, tomados de los aportes de distintos autores:

Atención al Cliente

López (2020) señaló que se trata de una gestión de mucha importancia para las organizaciones que ofrecen servicios públicos, colocando al cliente como centro de la estrategia, siendo necesario la aplicación de un adecuado marketing relacional y talento humano empático que conozca la importancia de una buena atención.

Calidad del Servicio

Según Flórez (2022) la calidad del servicio se corresponde con las tareas de apoyo y respaldo que ofrecen hacia los clientes, los miembros de una organización, impulsados por una energía positiva, respeto y empatía.

Cultura

Hace referencia a la identidad de una colectividad, y a sus modos típicos de pensar, obrar, crear, vivir, y se compone generalmente de valores, símbolos y formas de vida de organizaciones sociales y políticas de conocimientos prácticos y de competencias (Martínez H. , 2022).

Empatía

Se trata de una habilidad imprescindible para liderar el equipo de trabajo y para tener una relación sin conflictos con compañeros o jefes. Asimismo, se aplica en el trato a los clientes, buscando comprender las necesidades y sentimientos de los demás (Navidad, 2022).

Organización

Zulema (2020) lo define como un sistema específico de recursos que se orientan a la realización de metas específicas; también se trata de instituciones u organizaciones investidas por la autoridad necesaria para llevar a cabo tareas específicas, atendiendo a un orden o proceso.

Salud Pública

Se trata de una gestión que busca dar respuesta a las necesidades de salud y enfermedad que tienen las poblaciones, con la finalidad de promover estilos de vida, mejorar el estado de salud, aumentar el bienestar de los ciudadanos, y promover programas de protección (Llarrull, 2021).

Satisfacción en el Servicio

Se forma a partir de la experiencia ante la diferencia de compra o uso de un producto o servicio, y las expectativas que tenía el cliente o usuario sobre el producto o servicio, antes de comprarlo o usarlo (López S. , 2020).

Servicio Público

Para Tabarquino (2022) el servicio público se refiere a todo el universo que constituyen los propósitos colectivos de los ciudadanos; se trata de un servicio que no puede concebirse fuera de un contexto político y social.

Usuario

Es una persona física que disfruta o utiliza un servicio que es ofrecido por una entidad pública o privada y que es empleada para su uso personal. Puede darse a través de una transacción económica o puede llevarse a cabo sin la necesidad de pago alguno, cuando el servicio es de carácter gratuito (López S. , 2020).

Capítulo 2

Marco Referencial

Se hizo una revisión a distintos aportes académicos relacionados con el tema principal de estudio a nivel local, nacional e internacional. Dentro de los antecedentes referentes a nivel local, se cuenta con la investigación realizada por Checa (2023) donde planteó como objetivo general analizar la cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil. Como metodología de estudio aplicó una investigación de tipo descriptiva y correlacional y como técnica de recolección de información, aplicó la encuesta con preguntas cerradas y de opción múltiple. La población de estudio estuvo representada por los usuarios del sistema de salud del Hospital Universitario de Guayaquil a quienes se les realizó encuesta. Dentro de los principales resultados, se conoció que la cultura organizacional incluye en el entorno de trabajo y los resultados en el logro de metas y objetivos en las distintas áreas del hospital. Concluye que uno de los aspectos más relevantes para lograr buenos resultados en la atención al cliente, es la capacitación y el mejoramiento continuo del personal que labora en las diferentes áreas y departamentos.

También, Páez (2022) realizó investigación donde punteó como objetivo general efectuar un análisis de la cultura organizacional y burnout en el personal de enfermería en área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón, Guayaquil. Dentro de la metodología aplicada por el autor, se basó en un estudio de carácter cuantitativo con propósito comparativo, investigación de tipo básica utilizando como técnica de recolección de datos, la encuesta la cual fue aplicada a 100 profesionales del área de enfermería. Obtuvo como resultado que la cultura organizacional influye significativamente en el síndrome de burnout, siendo un aspecto relevante en el desempeño de los trabajadores, que a su vez determina la calidad del servicio que se ofrece.

Por su parte, Plúa (2020) realizó investigación donde estableció como objetivo general analizar sobre la cultura organizacional de las pymes de servicio salud privada y su relación con la satisfacción del cliente en Guayaquil; dentro de la metodología mencionó que realizó un estudio con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlaciona, no experimental y de campo. Indagó como población a los trabajadores y usuarios del servicio de salud de la institución objeto de estudio. Concluyó que la cultura organizacional si guarda una relación estrecha con la satisfacción no solo a nivel interno, es decir, los empleados de la institución, sino que también incide en la satisfacción de las partes interesadas externas. Esto resalta la importancia que tiene la cultura organizacional en el desempeño de los empleados, lo que puede afectar la motivación al logro de metas y objetivos institucionales.

Palacios (2019) también realizó investigación esbozando como objetivo principal realizar un análisis de la cultura organizacional del Hospital León Becerra, en Guayaquil. Se basó en un estudio con diseño de investigación cuantitativo, enfoque cuantitativo no experimental y utilizó el método descriptivo. Dentro de la técnica para reunir información utilizó la encuesta, la cual fue realizada a una muestra de 132 trabajadores de la institución objeto de estudio. Obtuvo como resultado que existe un alto grado de compromiso y responsabilidad de los trabajadores, pero con una debilidad en la comunicación interna, como parte esencial en la cultura organizacional que merece ser reforzada o fortalecida.

Dentro de las referencias nacionales, se pudo conocer el aporte de Yautibug et al. (2022) quienes realizaron estudio donde plantearon como objetivo general analizar el clima organizacional en el Hospital de Especialidades San Juan en Riobamba; como metodología se basaron en una investigación de tipo básica, con método descriptivo y explicativo. La población estuvo representada por 265 trabajadores del hospital objeto de estudio; utilizaron el cuestionario *great place to work*, como una herramienta que ayudó a determinar el clima organizacional

relevante e el lugar. Obtuvieron como resultado que un 73% de los trabajadores consideró que existía una actitud adecuada ante el desempeño laboral. Concluyó, que el clima organizacional si influye en los niveles de satisfacción de los prestadores de los servicios públicos.

Asimismo, Basurto y Macias (2022) realizaron investigación donde analizaron de qué manera se relacionan la cultura organizacional y los valores institucionales en una institución pública del Cantón Rocafuerte. Empleó un método deductivo, analítico y utilizó como técnicas la entrevista y la encuesta; estos instrumentos fueron aplicados a trabajadores de la institución pública para conocer sus experiencias o expectativas respecto a la cultura organizacional. Dentro de los resultados obtenidos lograron conocer que existen diversos factores que influyen como los valores institucionales, los canales de comunicación, la capacitación al personal, el liderazgo, la asignación de recursos, entre los más relevantes. Concluyeron que la cultura organizacional y los valores de la institución, inciden de manera importante en el desempeño de los trabajadores, siendo necesario que la dirección o gerencia, tome en cuenta las expectativas que tengan los empleados en el entorno de trabajo, con la finalidad de aumentar la satisfacción laboral y la calidad en el servicio que se ofrece a los usuarios del sistema público.

Como investigaciones internacionales, se hizo revisión al estudio realizado en Chile por Arancibia et al. (2021) donde se plantearon como objetivo analizar el clima y la estructura organizacional en las instituciones de salud; como metodología se basaron en una revisión sistemática de la literatura para indagar en artículos científicos relacionados con el principal tema de estudio y conocer cuáles han sido los métodos más utilizados para estudiar el clima organizacional en los centros de salud u hospitales. Como principales resultados mencionaron que prevalecen los estudios cualitativos cuando se busca conocer la manera como los funcionarios del sector salud, perciben los ambientes laborales en las clínicas u hospitales,

especialmente aspectos relacionados a los niveles de estrés que afectan la estabilidad laboral y el desempeño.

Por su parte Lozano (2020) efectuó estudio en Perú donde buscó demostrar la incidencia que tiene la estrategia de mejora en el fortalecimiento de la cultura organizacional en un Hospital público. Utilizó un enfoque cuantitativo, analítico y longitudinal y consideró como muestra a 32 personas del área de enfermería para aplicar encuesta y validar el problema de responsabilidad, compromiso confianza y satisfacción en el área laboral. Se obtuvo como resultado que al aplicar una intervención de mejora mejoró la perspectiva del personal en las dimensiones antes mencionadas, concluyó que las estrategias de mejora favorecen la cultura organizacional en los centros de salud y por ende conllevan a una mejor relación entre sus miembros.

López et al. (2020) realizaron en México una revisión a la literatura con la finalidad de indagar sobre jornadas laborales y la cultura organizacional en espacios de trabajo del sector salud. Como metodología emplearon una revisión sistemática a 152 artículos relacionados con el tema principal; como resultado mencionaron que se han ido incrementando los estudios sobre las relaciones en los centros de trabajo del sector salud, en ocasión a los elevados niveles de estrés que enfrenta este personal y que requieren ser analizados desde el ámbito académico y científico para generar alternativas que contribuyan a mejorar este tipo de problemas. Se resalta la importancia que tiene la cultura organizacional en la motivación y la confianza que fomenta la capacidad de responder de manera eficiente a las responsabilidades que adquiere el personal en los centros de salud.

Asimismo, Oscanoa (2022) realizó trabajo de investigación donde estableció como objetivo general analizar la cultura organizacional y el desempeño laboral en los enfermeros de un hospital estatal de Cañete en Perú. Para lograr el objetivo, el autor desarrolló el estudio bajo

un tipo de investigación básica y fundamental, con enfoque cuantitativo y correlacional. La población se representó en los enfermeros que trabajan en el área de cirugía, emergencia y medicina general, a quienes se les realizó encuesta, como una de las técnicas principales de recolección de información. Dentro de los resultados de la investigación realizada, destacaron que un 65% de las respuestas obtenidas indicaron que la cultura organizacional es buena dentro del hospital y contribuye a lograr un trabajo eficaz. Concluyó que si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual fue comprobado al correlacionar las variables y obtener un nivel alto de correlación con un coeficiente de 0.892.

De igual manera, Islas y Armador (2023) realizaron estudio en México sobre la cultura organizacional y la incidencia en el desempeño del personal de una institución pública de salud; como metodología emplearon un estudio de tipo transversal cuantitativo y utilizaron un instrumento de valoración de la cultura organizacional. Parte del análisis realizado se basó en conocer el tipo de liderazgo que predomina en el centro de salud y el tipo de cultura que más se destaca. Los resultados obtenidos fueron procesados en un programa estadístico para conocer la correlación entre las principales variables de estudio obteniéndose una correlación positiva y significativa. Concluyeron que existen diversos rasos culturales dentro de una misma organización, pero siempre predomina un tipo de cultura organizacional, la cual es necesario identificarla y determinar si conlleva a un buen ambiente laboral y al buen desempeño.

Por su parte Coelho et al. (2021) indagaron en Colombia sobre los efectos de la cultura organizacional en la seguridad del paciente en un entorno hospitalario; como metodología efectuaron una revisión sistemática y seleccionaron estudios transversales y observacionales para evaluar el clima de seguridad evidenciándose en los hallazgos que un clima organizacional positivo, favorece las relaciones en el centro de salud y la atención a los pacientes se ve impactada de manera benéfica, lo que finalmente aumenta la calidad del servicio.

Ramos (2023) realizó investigación en Perú donde esbozó como objetivo general analizar la incidencia de la gestión del talento humano en la cultura organizacional en una institución de salud pública en Ucayali. En la metodología, se basó en una investigación de tipo relacional, observacional y transversal, con un diseño correlacional. La población estuvo representada por 137 personal del área de salud de la institución objeto de estudio; como técnica de recolección de información utilizó la encuesta la cual permitió acceder a datos sociodemográficos del personal, el potencial del talento humano y la cultura organizacional. Dentro de los principales resultados señaló que la gestión del talento humano incide en la motivación del personal, lo que a su vez afecta la eficacia y la eficiencia en el desempeño de las funciones, por tanto, la cultura organizacional guarda relación con lo mencionado.

Información de la Institución donde se desarrolla la Investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital Básico Santa Teresa, la cual está en funcionamiento desde el año 1924, fecha en que la población y el Concejo Municipal de la época, estableció un fondo para la creación de un hospital que beneficié a la población del cantón, es así que el 9 de octubre 1924 se inaugura bajo el nombre el nombre de Hospital Municipal. Posteriormente en el año 1949, gracias a la gestión realizada por el sacerdote del cantón, el 27 de febrero se solicita el apoyo a las Hermanas Misioneras de Santa Teresita de nacionalidad colombiana, quienes, a partir de esa fecha, trabajaron en una forma humanitaria y abnegada por el bienestar de cada uno de los pacientes que acudían a la casa de salud denominada que para ese entonces se denominaba como Hospital María de Lourdes.

Debido al crecimiento poblacional, esta casa de salud no alcanzó a cubrir las necesidades demandadas por los habitantes del cantón, volviendo a los espacios físicos reducidos y servicios inoperantes, motivo por el cual se formaron comités locales de salud en conjunto con las

Hermanas Misioneras de Santa Teresita, con el objetivo de realizar actividades para conseguir fondos económicos en pro de la construcción nuevos pabellones en el hospital.

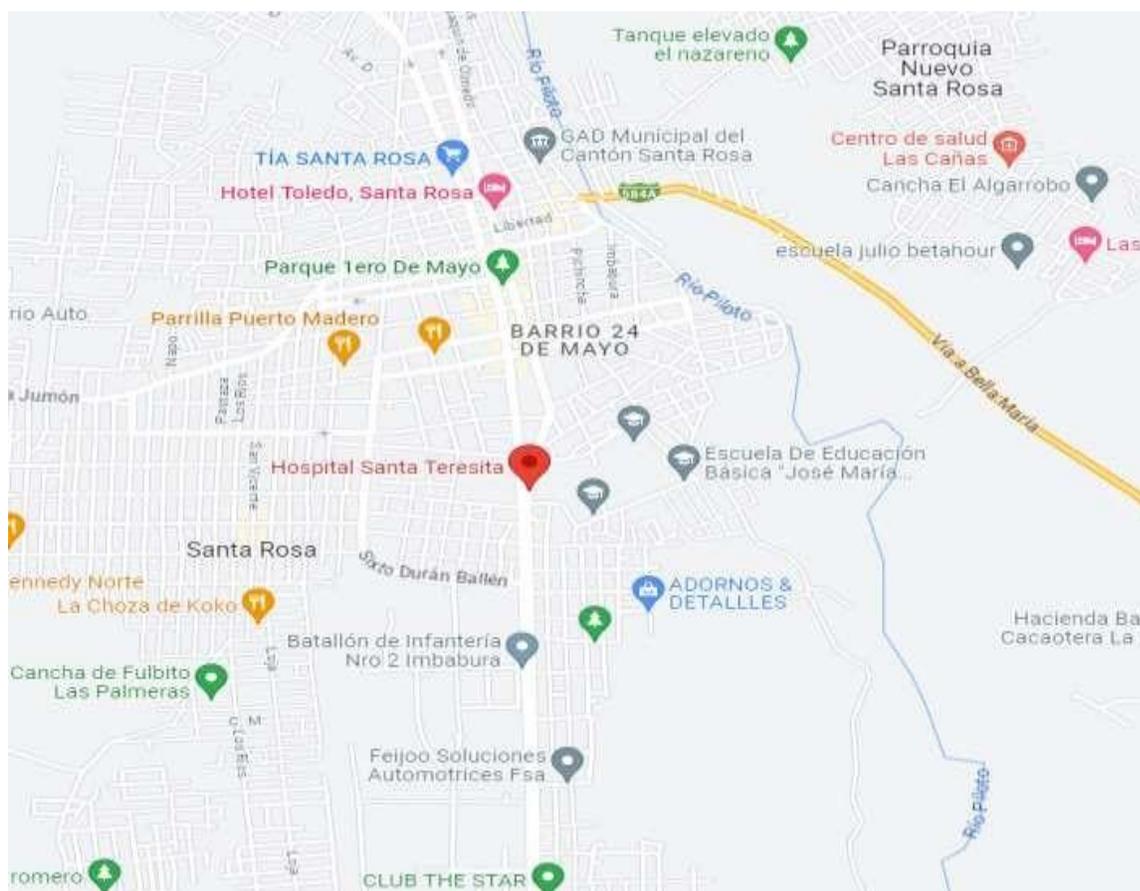
Es así que en el año de 1972 se inaugura el “nuevo hospital” en el cantón, sin embargo dos años más tarde mediante Acuerdo Ministerial Nro. 3080 del 28 de febrero de 1974, el Presidente de la República del Ecuador a través del Sr. Ministro de Salud Pública, acuerda cambiarle el nombre al establecimiento de salud de María de Lourdes a Hospital Santa Teresita, en homenaje a sus Bodas de Plata y en tributo de agradecimiento del pueblo de Santa Rosa a la Congregación Religiosa de las Hermanas Misioneras de Santa Teresita, por su admiración y respeto a la fecunda misión desarrollada en beneficio de la sociedad.

Análisis Situacional

De acuerdo con la planificación territorial el Hospital Básico Santa Teresita, se encuentra ubicado en el cantón Santa Rosa de la provincia de El Oro, Distrito 07D06 Santa Rosa Salud-Salud, perteneciente a la Coordinación Zonal 7 - Salud, como beneficiarios directos brinda atención a 97.191 habitantes de acuerdo con las Proyección del INEC 2023, sumado a ello el aumento acelerado de habitantes y a la presencia de población flotante por el proceso de movilidad humana; situación que incrementa la necesidad de recursos para la atención médica general y especializada de acuerdo con la realidad de la población. En la Figura se observa la ubicación del Hospital Básico Santa Teresa.

Figura 4

Ubicación del Hospital Básico Santa Teresita



Nota.

Obtenido de GoogleMap (2022)

La accesibilidad y la oferta de servicios de salud pueden ser resumidas en los siguientes puntos:

- Fácil accesibilidad en la mayor parte de los casos debido a que no presenta accidentes geográficos que dificulten a la población rural recibir la atención de forma eficaz y oportuna, a excepción de las áreas de golfos e islas.
- Sus hospitales de referencia más cercanos son el Hospital General Teófilo Dávila en la ciudad de Machala situado a 30 minutos y lo correspondiente a la atención dentro del tercer nivel la provee el Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague, el mismo que se encuentra ubicado a cinco minutos del Hospital Santa Teresita.

- El Hospital está dividido en ocho bloques, de los cuales actualmente, uno es compartido con el área de consulta externa del establecimiento de salud del primer Nivel de atención C.S. Santa Rosa, otros dos son utilizados para actividades administrativas del Distrito, situación que reduce el espacio físico que permita brindar un servicio con mejores flujos de atención.

Todas estas características, entre otras, influyeron en la necesidad de planificar la construcción de un nuevo hospital que responda a las exigencias sanitarias establecidas en cuanto a infraestructura, equipamiento y talento humano necesario para solventar las necesidades de la comunidad.

Descripción de Productos y Servicios

El Hospital Básico Santa Teresita cuenta con servicios asistenciales y de apoyo diagnóstico y/o terapéutico en:

- Consulta externa en: Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría, Nutrición y Psicología Clínica
- Servicio de hospitalización con disponibilidad de 50 camas (medicina interna 26, cirugía general 14 y pediatría 10)
- Centro quirúrgico
- Servicio de emergencia
- Cuidados de enfermería
- Radiología e imagen (Rayos X)
- Laboratorio clínico LAC-1
- Farmacia
- Medicina transfusional mediante convenio con la Cruz Roja Ecuatoriana

Servicios que se encuentran distribuidos en cinco bloques sin el correcto flujo de atención.

Cartera de Servicios

En la Tabla 3 se detallan los servicios ofrecidos por el Hospital Básico Santa Teresita, así como los días de atención y los horarios.

Tabla 3

Cartera de los servicios que ofrece el Hospital

Cartera De Servicios Del Hospital Básico Santa Teresita				
Tipos	Servicios	Prestación De Servicios	Días De	Horarios De
			Atención	Atención
Administrativo	Admisión Y	Proveer servicios de atención al		
	Estadística	usuario para facilitar la accesibilidad al establecimiento de salud	Lunes a viernes	08:00 – 17:00
	Administración	Coordinar, supervisar y gestionar los procesos definidos para el establecimiento	Lunes a viernes	08:00 – 17:00
	Técnica			
Asistencial		Consulta externa en Anestesiología	Lunes a viernes	14:00 – 15:30
		Consulta externa en Cirugía General	Miércoles y viernes	07:00 – 15:30
		Consulta externa en Medicina Interna	Lunes a viernes	08:00 – 17:00
	Consulta Externa	Consulta externa en Nutrición	Lunes, jueves, viernes	09:30 – 15:00
		Consulta externa en Pediatría	Lunes a viernes	08:00 – 17:00
		Consulta externa en Salud Mental	Lunes a viernes	08:00 – 17:00
		Procedimientos ambulatorios en enfermería – cuidados de enfermería		
		Priorización de pacientes (Triage)		
	Emergencia	Consultorios en Emergencia		
		Estabilización del paciente (Unidad		

)

Lunes a viernes 08:00 – 16:30

Lunes a

24 horas

Domingo

		Procedimientos Menores En Emergencia		
		Observación en Emergencia		
	Internación (Atención	Internación en Especialidades Clínicas (Medicina Interna, Pediatría)	Lunes a 24 horas	
	Clínica Y/O Quirúrgica)	Internación en Especialidades Quirúrgicas (Cirugía General)	Domingo	
	Centro Quirúrgico	Cirugía General	Lunes, martes y jueves 08:00 – 15:30	
	Diagnóstico			
	Apoyo Diagnóstico	Por Radiología E Imagen	Radiología	Lunes a viernes 07:00 – 13:00
	y/o Terapéutico	Laboratorio De Análisis Clínico	Pruebas básicas (bioquímica, coagulación y hemostasia, Coproanálisis, hematología, uroanálisis, microbiología, serología,	Lunes a viernes 07:00 – 16:00 Sábado y Domingo 08:00 – 16.30
		Dotación De Medicamentos Y Dispositivos	Dispensación de Medicamentos	Lunes a Domingo 08:00 – 21:00
			Preparación de Unidosis	Lunes a viernes 09:00 – 14:00
		Médicos	Dispensación de Insumos y Dispositivos Médicos	Lunes a Domingo 08:00 – 21:00
		Rehabilitación	Terapia Respiratoria	Lunes a viernes 08:00 – 17:00

Nota. Información facilitada por personal de la institución.

Talento Humano

En la Tabla 4 se detalla los niveles jerárquicos y principales puestos de trabajo en el que se desenvuelve el talento humano de la institución de salud objeto de estudio.

Tabla 4*Puestos de trabajo en el Hospital Básico Santa Teresita*

Nivel	Puesto de trabajo	Cantidad de empleados
Proceso Gobernante	Direccionamiento Estratégico del Hospital	1
Procesos Agregadores De Valor	Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas	23
	Gestión de Cuidados de Enfermería.	40
	Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.	19
Procesos Habilitantes De Asesoría	Gestión de Calidad	1
Procesos Habilitantes De Apoyo	Gestión de Atención al Usuario	1
	Gestión de Admisiones	1
	Gestión de Talento Humano	1
	Gestión Administrativa	17
TOTAL		104

Nota. Información facilitada por personal de la institución

Marco Legal

Como parte del marco legal se hace referencia a algunos artículos relacionados con el tema principal de estudio.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador establece los derechos y deberes de los ciudadanos, entre los que promulga el derecho a la salud. En el artículo 32 de la Constitución se estipula que las personas tienen derecho a la salud incluyendo acceso a centros de salud, ambientes sanos, a través del desarrollo de gestión de políticas sociales, económicas y de salud, garantizar la calidad y la eficiencia en el servicio. Este artículo se relaciona con el tema de investigación porque una de las principales bases que deben fortalecer los servicios públicos, es la gestión de calidad en la atención a los usuarios, lo que a su vez amerita que el talento humano

que cumple funciones en los centros de salud, cuente con espacios de trabajo adecuados y cultura organizacional coherente con los principios constitucionales.

Asimismo, el artículo 363 hace referencia a la responsabilidad que tiene el Estado de garantizar servicios de salud oportunos, de calidad, así como también incorporar talento humano capacitado en las funciones de salud, proporcionar espacios adecuados para realizar las asistencias a los ciudadanos, y equipar a las instituciones públicas para una mayor y mejor atención al público.

Este artículo es importante porque establece la responsabilidad que tiene el Estado garantizar espacios adecuados de trabajo, lo que a su vez suma a climas organizacionales equilibrados, motivadores y que satisfagan las necesidades no solo de los pacientes, sino también del personal que labora en las distintas áreas de los establecimientos de salud, todo lo cual conlleva a calidad del servicio.

Ley Orgánica de Salud

Se hace referencia a la Ley de Salud por ser el instrumento legal a través del cual el Estado garantiza el derecho a la salud de todos los ciudadanos, en coherencia con lo que señala la Constitución de la República del Ecuador y otras Leyes relacionadas. En el artículo 3 de la Ley Orgánica de Salud, se enuncia que la salud está vinculada al bienestar de cada ser humano, siendo un derecho inalienable, donde el Estado tiene la principal responsabilidad, al tener que garantizar ambientes, entornos sociales y estilos de vida saludables. Esto a su vez se relaciona con los espacios y ambientes laborales que se desarrollan en los establecimientos de salud o unidades de salud del segundo nivel de atención, como en el caso del presente estudio.

Desde los presupuestos públicos, es importante que se garanticen planes de capacitación, formación y desarrollo de la profesión de la salud, que sumen a ambientes laborales motivadores y que fomenten las buenas relaciones entre los miembros de los establecimientos de salud, para

que la cultura organizacional se fortalezca cada vez más, sobre principios, valores y buenas relaciones entre el personal y los usuarios del servicio.

Asimismo, el artículo 6 de la mencionada Ley, hace referencia a las responsabilidades que tiene el Ministerio de Salud Pública, mencionando entre estas el diseño e implementación de programas de atención integral, que sean de calidad, en todas las etapas de la vida de las personas. Esto quiere decir, que la calidad en el ámbito de salud debe estar garantizada a toda la población, esto se fortalece con el buen servicio brindado por los funcionarios o el personal que labora en los establecimientos de salud, por tanto, la calidad también se robustece cuando existe un clima organizacional adecuado.

Ley Orgánica de Servicio Público

Se hace mención a la Ley Orgánica de Servicio Público (2010) porque establece los lineamientos para el servicio público y el desarrollo profesional, técnico y personal de los funcionarios. Esta ley de basa en distintos principios que buscan promover la calidad en el servicio público, la responsabilidad, solidaridad, interculturalidad, entre otros con lo que se busca mejorar la relación Estado-ciudadano.

El artículo 2 de la mencionada Ley detalla dentro de los objetivos principales garantizar la calidad del servicio que ofrece el Estado y sus instituciones. Asimismo, la Ley señala, el establecimiento de un sistema de gestión del talento humano que se fundamente en los derechos, oportunidades y la igualdad de condiciones, lo que a su vez debe conllevar a la mejora continua. Se considera importante referir la LOSEP porque debe ser atendida por las instituciones públicas, lo que también incluye al establecimiento de salud Hospital Santa Teresita, donde cada uno de los miembros como funcionarios que brindan atención al usuario, también tienen derechos que requieren ser garantizados por el Estado y la dirección de sus instituciones.

En el artículo 55 de la LOSEP hace mención a la planificación institucional del talento humano, siendo necesario atender a normas, procedimientos, técnicas y otros que garanticen una estructura organizativa correspondiente con los principios de igualdad, productividad y justicia en las labores desempeñadas por los funcionarios. Esto se considera muy importante porque está vinculado a la motivación laboral, la justicia y los derechos de los trabajadores, que finalmente suman a una cultura organizacional representando el conjunto de normas, valores, creencias que caracterizan a los grupos de trabajo, organizaciones o instituciones.

La LOSEP es muy relevante en el desempeño laboral del funcionario público, por tanto, debe ser conocida tanto por directores de establecimientos de salud, como por los funcionarios que cumplen sus actividades en las distintas áreas y departamentos. De esta manera, gestionar el talento humano de manera adecuada y coherente con la garantía de los derechos y los principios de igualdad, justicia, equidad, entre otros, formará parte principal de la base sobre la que se cumplen los objetivos y metas de una institución. La motivación del personal, el clima y la cultura organizacional, sin duda alguna pueden influir de manera significativa en el desempeño de los miembros de una organización.

Estatuto Organizacional de Hospitales del MSP

El mencionado Estatuto se promulgó con la finalidad de emitir los lineamientos relacionados con los procesos organizacionales que deben atender los establecimientos de salud en todo el país. Se busca la garantía de los servicios de salud con calidad, por medio de profesionales especializados que enfoque su servicio al bienestar de la sociedad y la atención inmediata a sus necesidades de salud. Dentro de los principales objetivos del Estatuto se establece como norma la prestación de servicios en concordancia con lo que señalan las políticas del Ministerio de Salud Pública, sin omitir los derechos laborales, la justicia y la equidad (Estatuto Organizacional de Hospitales del MSP, 2012).

El Estatuto engloba diversos procesos a nivel organizacional que contribuyen a que los centros de salud pública garanticen el derecho a la salud de todos los ciudadanos, siendo importante que el Estado otorgue los medios suficientes y necesarios para alcanzar metas y objetivos en coherencia con las políticas y derechos de las personas.

En el capítulo II del Estatuto Organizacional de Hospitales del MSP, se detallan las atribuciones y responsabilidades de los distintos encargados de la gestión asistencial y de servicios que se desarrollan en las diferentes áreas y departamentos de los centros de atención a la salud.

En el Capítulo IV se establecen los procesos habilitantes de apoyo, definiendo las responsabilidades de las unidades de atención al usuario, estipulando la importancia que tienen estas unidades en el grado de satisfacción que deben tener los usuarios del servicio de salud, todo lo cual suma a la mejora continua. Asimismo, se menciona el compromiso de las unidades de talento humano, teniendo dentro de sus responsabilidades garantizar el bienestar social y la seguridad de las personas que laboran en los establecimientos de salud, así como potencializar las habilidades y las capacidades del personal.

Todo este contexto resalta la importancia de llevar a cabo planes organizacionales en los establecimientos de salud, que mejoren los climas laborales de manera que todos los miembros tengan claras las políticas de salud, se garanticen los derechos laborales y se fomente la cultura organizacional fundamentada en valores.

Plan de Creación de Oportunidades Ecuador 2021-2025

A través de este Plan el Estado ecuatoriano emite las directrices generales para diseñar y aplicar las políticas públicas, en concordancia con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. El plan se estructura en cinco ejes y 16 objetivos específicos, incluyendo en el Eje Social, el objetivo 6 referido a garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad. Este objetivo

conlleva al desarrollo de políticas de gestión en las instituciones públicas y establecimientos de salud que permitan ofrecer un servicio de calidad a las personas, así como también generar espacios de trabajo agradables y motivadores (CEPAL, 2021).

Cabe mencionar también que dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles se encuentra el Objetivo 16 referido a Paz, justicia e instituciones sólidas, específicamente el objetivo 16.6 donde se menciona la importancia de crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. Esto se relaciona con el tema principal de estudio, porque desde las instancias de Gobierno y objetivos de desarrollo del país, se busca lograr el correcto funcionamiento de las instituciones, lo que a su vez incluye la adecuada gestión del talento humano y las instituciones y la calidad de los servicios (Naciones Unidas, 2021).

Capítulo 3

Metodología

En el presente capítulo se presenta todo lo relacionado al diseño de la investigación, los métodos utilizados y las técnicas para la recolección de la información. Asimismo, se dan a conocer los resultados de las encuestas realizadas tanto al personal del establecimiento de salud como a los usuarios, mostrándose gráficos y tablas para una mejor comprensión de los datos.

Método y Enfoque

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la investigación cuantitativa, que permitió el análisis de datos relevantes en base a las variables de estudio; partiendo la revisión teórica aceptada por la comunidad científica y se formuló la hipótesis con la finalidad de determinar el grado de relación entre las variables.

Diseño de la Investigación

La investigación se realizó bajo un diseño no experimental debido a que en este tipo de investigación no se generan situaciones ni se manipulan las variables; por el contrario, se observan fenómenos presentes en estas y que ocurren en su contexto natural. Mencionaron Hernández et al. (2018) que en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en estas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

La presente investigación es de tipo básica; de acuerdo con lo que planteó Rodríguez (2020) este tipo de investigación tiene por finalidad principal buscar información para conocer la problemática o inconveniente y aumentar el conocimiento científico.

Alcance o Tipo de Investigación

En base a lo anteriormente descrito, el alcance fue de tipo descriptivo y correlacional; Argimón (2019) señaló que la investigación con alcance descriptivo se utiliza tal como su nombre lo indica y para busca aumentar los conocimientos existentes a través de la descripción y la exploración de las relaciones entre los fenómenos. De esta manera, en la presente investigación se hizo una descripción del problema, se analizaron los resultados y se representaron en gráficos y tablas para una mayor comprensión de la información recolectada.

Respecto a la investigación correlacional, Bilbao et al. señalaron que se trata de un tipo de investigación donde se busca medir el grado de relación y la forma en que interactúan dos o más variables, generalmente se estudian dentro de un mismo contexto con la misma población de estudio. En esta investigación se realizó un alcance correlacional para conocer la relación entre la calidad del servicio y la cultura organizacional.

Variables

Las variables estudiadas dentro del presente trabajo fueron cuantitativas y cualitativas. Desde el punto de vista metodológico las variables de estudio fueron: Calidad de servicio, como variable dependiente debido a que está condicionada a la presencia o acción de la variable independiente; como variable independiente se planteó a la cultura organizacional ya que ésta determina el cambio en la evaluación permitiendo medir los factores que influyen en el problema.

Por su naturaleza, entre las variables de estudio cuantitativas se detallan a la edad, años de servicio en la institución, remuneración mensual, tiempo de trabajo en el proceso o servicio; entre las variables cualitativas estudiadas están: género, estado civil, nivel académico, profesión, servicio en que laboran. Mediante la aplicación de la escala de Likert se evaluaron las dimensiones establecidas para las variables: calidad del servicio en concordancia a lo descrito en la Tabla 5 de acuerdo al modelo multidimensional SERVQUAL propuesto por Parasuraman,

Zeithaml y Berry desarrollan (1988) y la cultura organizacional descrita en la Tabla 6, en base a lo planteado por Denison:

Tabla 5
Modelo Multidimensional SERVQUAL

Dimensión	Atributos
1 Fiabilidad	Cumplen lo prometido Sincero interés por resolver los problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores
2 Seguridad	Comportamiento confiable en los empleados Los clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes
3 Elementos Tangibles	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visiblemente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos
4 Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados
5 Empatía	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes

Nota. Adaptado de Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.

Por Torres, M., Vásquez, C., 2015, Compendium (35), 57 – 76.

Tabla 6*Dimensiones y Subdimensiones de la Cultura Organizacional*

Dimensión	Trabajo en equipo	Ítems
1 Implicación	Toma de decisiones	1 al 5
	Trabajo en equipo	6 al 10
	Desarrollo de capacidades	11 al 15
	Valores mentales	16 al 20
2 Consistencia	Acuerdo	21 al 25
	Coordinación e integración	26 al 30
	Orientación al cambio	31 al 35
3 Adaptabilidad	Orientación al cliente	36 al 40
	Aprendizaje organizativo	41 al 45
	Dirección y propósitos estratégicos	46 al 50
4 Misión	Metas y objetivos	51 al 55
	Visión	56 al 60

Nota: Tomada de Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional, Contreras, A., Gómez, A., 2018, Revista de Investigación Sigma. (05), p. 59 – 86.

Población, Muestra y Muestreo***Población***

Para González et al. (2019) la población representa el conjunto de individuos en las cuáles se centra el interés de estudio, comúnmente con características comunes. En este estudio la población estuvo representada por el personal que labora en el Hospital Básico Santa Teresita siendo un total de 104 trabajadores, y por las personas que se acercan al Hospital a recibir atención o servicio de salud, para lo cual se tomó como referencia la cantidad de habitantes de la Provincia El Oro. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador, la cantidad de habitantes es de 525,763 (INEC, 2010).

Criterios de Exclusión: González et al. (2019) explicaron que los criterios de exclusión son características que poseen ciertos individuos que les va a impedir formar parte del estudio. En esta investigación se excluyeron las personas que se acercaron al Hospital Básico Santa Teresita, pero que ingresaron a las instalaciones en calidad de acompañantes de pacientes, es decir, que no recibieron directamente la atención médica.

Muestra

Según Quezada (2021) la muestra radica en “un conjunto mínimo de sujetos elegidos de la población y se poseen características específicas con la finalidad de que se infiera en toda la población” (p. 118). De esta manera, la muestra estuvo representada por 385 personas que recibieron atención médica en el Hospital Básico Santa Teresita. Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Donde:

N: identifica el tamaño de la población la cual es de 525.763 habitantes

El % de error es de 5%

El Nivel de Confianza es del 95%

Valor de tabulado = 1.96

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 525.763}{(0,05)^2 * (525.763 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

n = 385 personas

Respecto a la población representada por el personal que labora en el Hospital Básico Santa Teresita, no se realizó cálculo de muestra, sino que se tomó toda la población de 104 trabajadores a quienes se les realizó encuesta.

Muestreo

El tipo de muestreo utilizado es el aleatorio simple. Para Galindo (2020) este tipo de muestreo es uno de los métodos más sencillos, donde se eligen los sujetos que formarán parte del proceso de selección para conformar la muestra. Es por ello que a través de este tipo se seleccionó en esta investigación a 385 individuos que se acercaron a las instalaciones del Hospital Básico Santa Teresita, para recibir atención médica.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos de recolección fueron las siguientes:

Técnica de Recolección de Datos

Siguiendo lo que explicaron Hernández et al. (2018) la encuesta es una habilidad que concierne a un ejercicio de indagación sobre un problema de interés, empleando preguntas directas a diferentes fuentes de información. A través de la encuesta realizada, se tomó la opinión de las personas que se acercaron a recibir atención médica, para conocer sus experiencias, expectativas o puntos de vista, con relación a la atención recibida. También se realizó encuesta al personal del Hospital, con la finalidad de conocer aspectos relevantes de la cultura organizacional.

Instrumento de Recolección de Datos

El principal instrumento utilizado para recolectar los datos, fue el cuestionario; mencionó Martínez (2020) que el cuestionario es el instrumento que se maneja para recoger información primaria y cuantitativa, que frecuentemente se maneja con la técnica de encuesta. En esta investigación se preparó cuestionario donde se plantearon interrogantes que ameritaron respuestas cerradas utilizando la escala de Likert.

Resultados de Encuesta realizada a usuarios para la Determinación de la Calidad de los Servicios ofrecidos en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa

A continuación, se detallan los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del establecimiento de salud Hospital Básico Santa Teresita.

Información Demográfica

Se solicitó a los encuestados ofrecer información sobre el género, obteniéndose las siguientes respuestas:

1. Género de los usuarios del establecimiento de salud encuestados:

Tabla 7

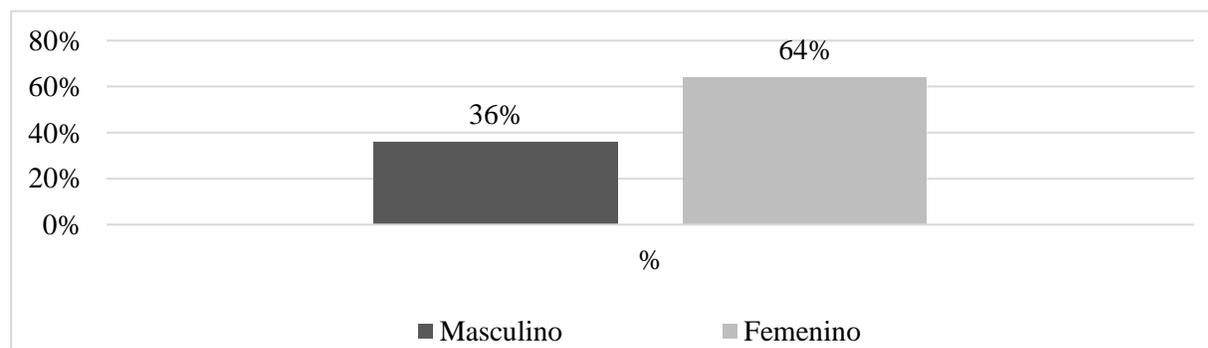
Género de los usuarios del establecimiento de salud encuestados

Ítems	Frecuencia	%
Masculino	139	36%
Femenino	246	64%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 5

Género de los usuarios del establecimiento de salud encuestados

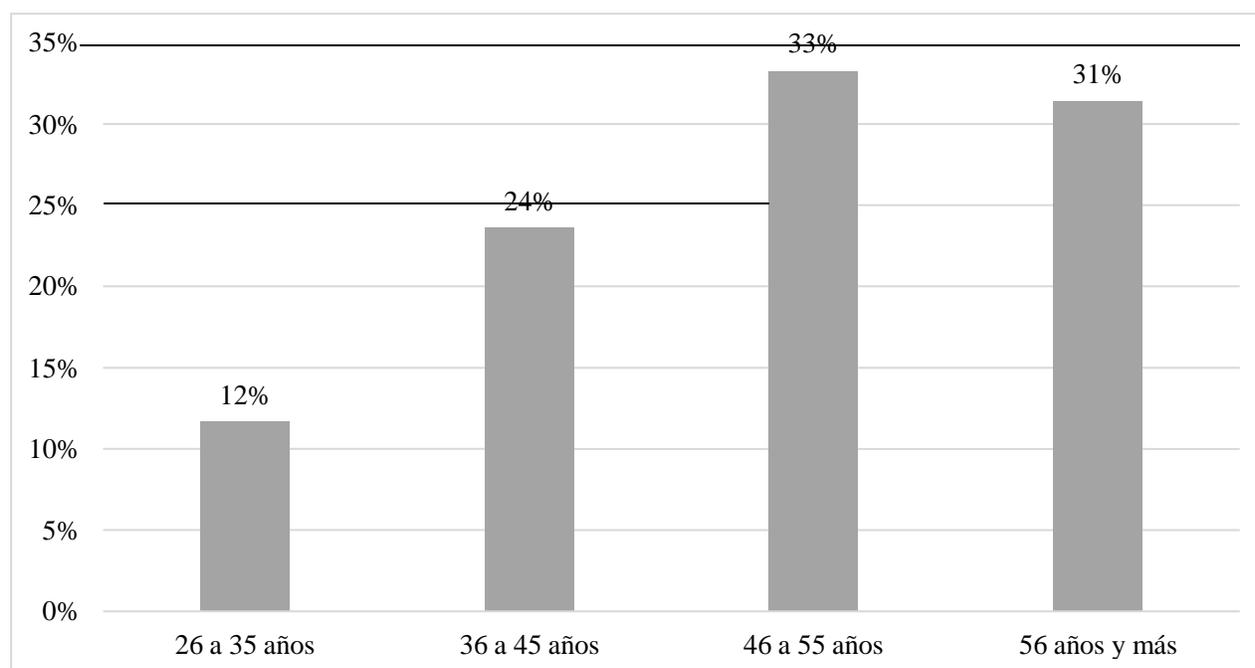


Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 64% de los encuestados es de género femenino y el 36% de género masculino.

Edad de los usuarios del establecimiento de salud encuestados:**Tabla 8***Edad de los usuarios del establecimiento de salud*

Ítems	Frecuencia	%
26 a 35 años	45	12%
36 a 45 años	91	24%
46 a 55 años	128	33%
56 años y más	121	31%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada**Figura 6***Nivel académico de los usuarios del establecimiento de salud**Nota.* Información obtenida de la encuesta realizada

El 33% de los usuarios del establecimiento de salud encuestados tienen edad comprendida entre 46 y 55 años; el 31% tiene 56 años y más; el 24% tiene entre 36 y 45 años y el 12% entre 26 y 35 años de edad.

2. Nacionalidad de los usuarios del establecimiento de salud encuestados:

Se consultó la nacionalidad de los usuarios del establecimiento de salud, obteniéndose las siguientes respuestas.

Tabla 9

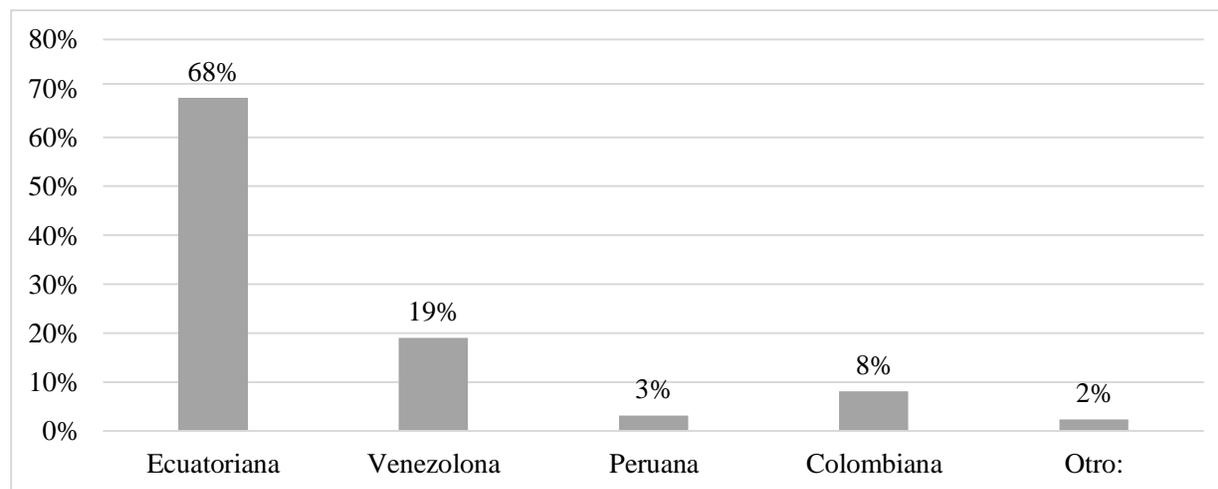
Nacionalidad de los usuarios del establecimiento de salud encuestados

Ítems	Frecuencia	%
Ecuatoriana	262	68%
Venezolana	71	19%
Peruana	12	3%
Colombiana	31	8%
Otro:	9	2%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 7

Nacionalidad de los usuarios del establecimiento de salud encuestados



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 68% de los encuestados es de nacionalidad ecuatoriana; el 19% son venezolanos; el 3% peruanos; un 8% colombianos y un 2% de otros países.

Servicio en el que recibió la atención:

Se consultó sobre el servicio que recibieron los usuarios del establecimiento de salud, obteniéndose las siguientes respuestas.

Tabla 10

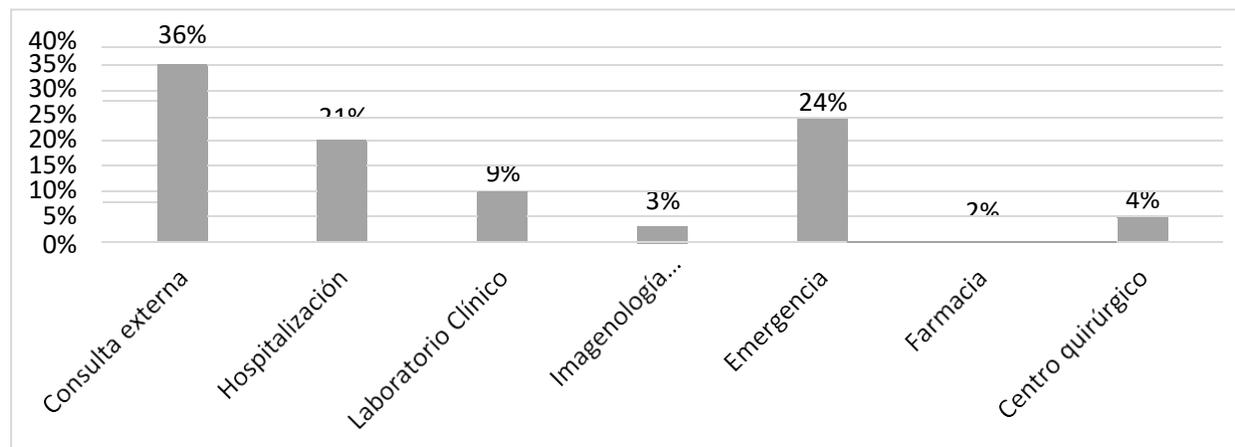
Servicio en el que recibió la atención

Ítems	Frecuencia	%
Consulta externa	138	36%
Hospitalización	82	21%
Laboratorio Clínico	34	9%
Imagenología (Rayos X)	13	3%
Emergencia	94	24%
Farmacia	7	2%
Centro quirúrgico	17	4%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 8

Servicio en el que recibió la atención



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 36% de los usuarios encuestados recibió asistencia de consulta externa; el 24% en emergencia; un 21% recibió hospitalización; el 9% en el laboratorio clínico; el 4% centro quirúrgico; un 3% imagenología y un 2% farmacia.

3. Método de ingreso al servicio:

Se consultó sobre a los usuarios del establecimiento de salud el método de ingreso al servicio, obteniéndose las siguientes respuestas.

Tabla 11

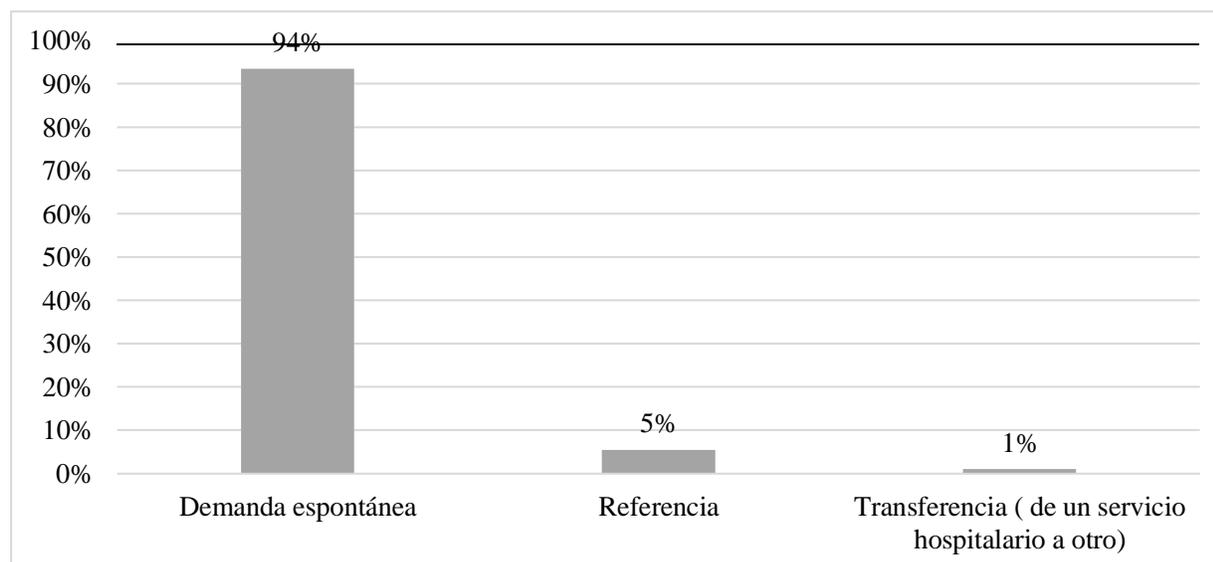
Método de ingreso al servicio

Ítems	Frecuencia	%
Demanda espontánea	360	94%
Referencia	21	5%
Transferencia (de un servicio hospitalario a otro)	4	1%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 9

Método de ingreso al servicio



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 94% de los usuarios de la unidad de salud del segundo nivel de atención en el Hospital Básico Santa Teresita, han acudido de manera espontánea; el 5% señaló que por referencia y el 1% por transferencia de otro centro de salud.

Dimensión Fiabilidad: Habilidad para brindar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Al respecto, se consultó a los usuarios lo siguiente:

4. Cuando el personal del Hospital Básico Santa Teresita promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace:

Se consultó a los usuarios de la unidad de salud del segundo nivel de atención, sobre el cumplimiento del personal en el tiempo de atención, debiendo considerar: 1 es nada satisfecho, 2 poco satisfecho, 3 neutral/no sabe, 4 muy satisfecho, 5 totalmente satisfecho.

Tabla 12

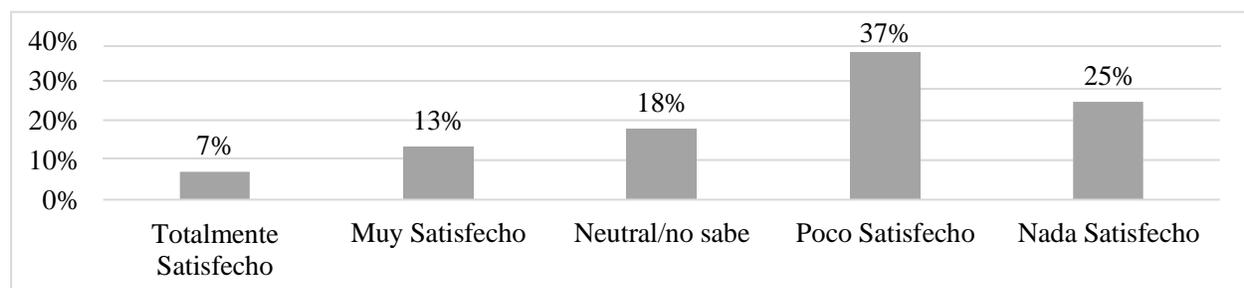
El personal del Hospital Básico Santa Teresita cumple en el tiempo de servicio

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	27	7%
Muy Satisfecho	51	13%
Neutral/no sabe	69	18%
Poco Satisfecho	143	37%
Nada Satisfecho	95	25%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 10

El personal del Hospital Básico Santa Teresita cumple en el tiempo de servicio



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 94% de los usuarios del establecimiento de salud en el Hospital Básico Santa Teresita, han acudido de manera espontánea; el 5% señaló que por referencia y el 1% por transferencia de otro centro de salud.

5. Cuando tiene un problema, el personal del Hospital Básico Santa Teresita muestra sincero interés en solucionarlo

Se consultó a los usuarios de la unidad de salud del segundo nivel de atención, sobre el interés del personal para solucionar el problema.

Tabla 13

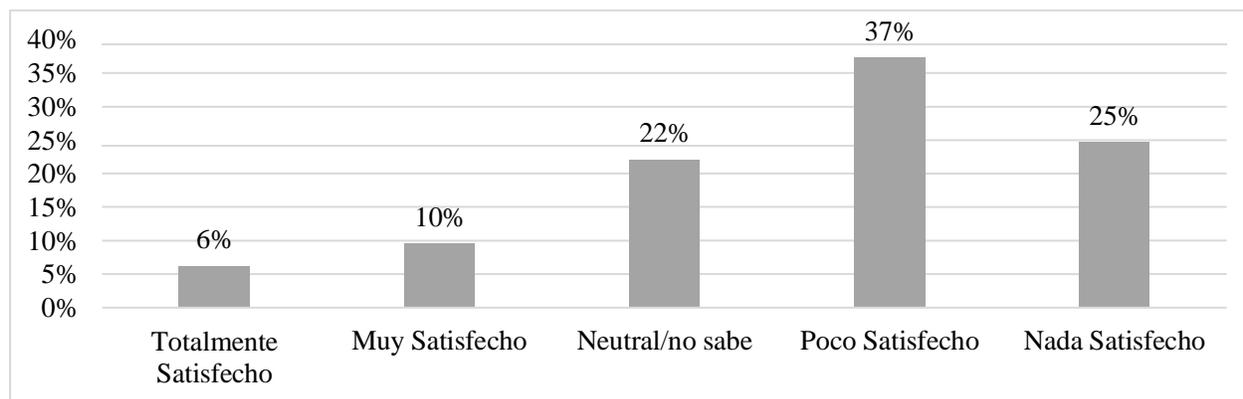
Interés del personal del Hospital en solucionar problema al usuario

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	24	6%
Muy Satisfecho	37	10%
Neutral/no sabe	85	22%
Poco Satisfecho	144	37%
Nada Satisfecho	95	25%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 11

Interés del personal del Hospital en solucionar problema al usuario



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 37% de los usuarios del establecimiento de salud en el Hospital Básico Santa Teresita, indicó estar poco satisfecho al percibir el interés del personal para solucionar el problema; el 25% mencionó estar nada satisfecho; un 22% opinó de manera neutral; el 10% muy satisfecho y un 6% totalmente satisfecho.

6. El personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda bien el servicio la primera vez

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda bien el servicio la primera vez.

Tabla 14

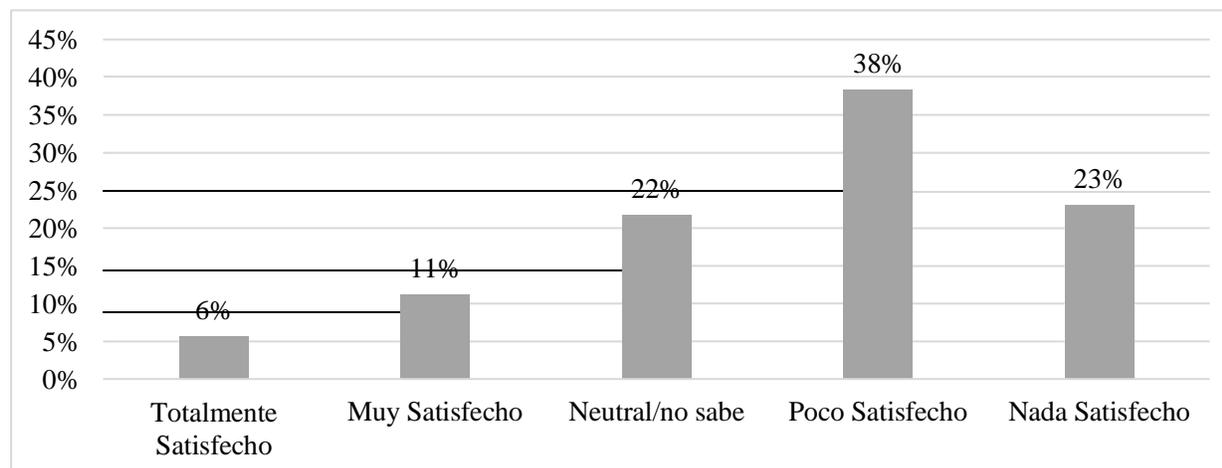
El personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda bien el servicio la primera vez

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	22	6%
Muy Satisfecho	43	11%
Neutral/no sabe	84	22%
Poco Satisfecho	148	38%
Nada Satisfecho	89	23%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 12

El personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda bien el servicio la primera vez



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 38% de los usuarios de la unidad de salud del segundo nivel de atención en el Hospital Básico Santa Teresita, indicó estar poco satisfecho con el servicio recibido la primera vez; el 23% nada satisfecho; el 22% opinó de forma neutral; el 11% muy satisfecho y 6% totalmente satisfecho.

7. El personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda el servicio en el tiempo prometido

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita brinda bien el servicio en el tiempo prometido.

Tabla 15

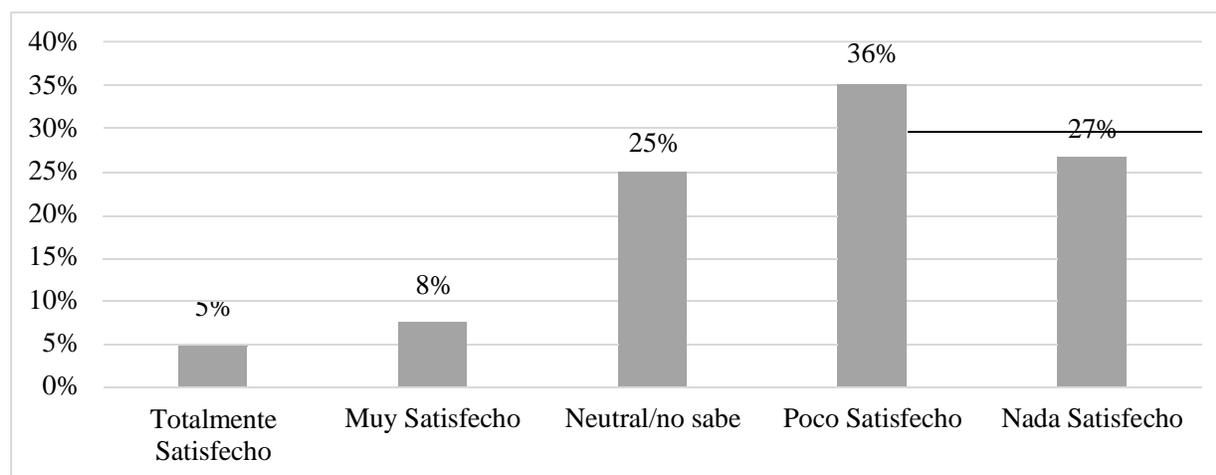
El personal del Hospital brinda el servicio en el tiempo prometido

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	19	5%
Muy Satisfecho	29	8%
Neutral/no sabe	97	25%
Poco Satisfecho	137	36%
Nada Satisfecho	103	27%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 13

El personal del Hospital brinda el servicio en el tiempo prometido



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 36% de los usuarios del establecimiento de salud en el Hospital Básico Santa Teresita, indicó estar poco satisfecho con el tiempo de servicio; el 27% nada satisfecho; el 25% opinó de forma neutral; el 8% muy satisfecho y 5% totalmente satisfecho.

8. El personal del Hospital Básico Santa Teresita no comete errores

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita no comete errores.

Tabla 16

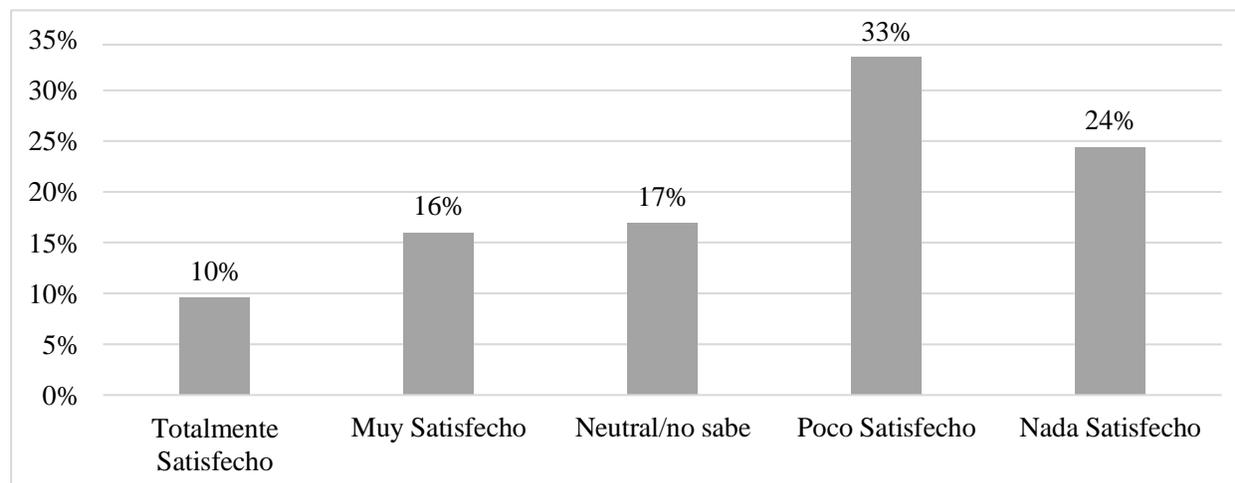
El personal del Hospital Básico Santa Teresita no comete errores

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	37	10%
Muy Satisfecho	61	16%
Neutral/no sabe	65	17%
Poco Satisfecho	128	33%
Nada Satisfecho	94	24%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 14

El personal del Hospital Básico Santa Teresita no comete errores



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 33% de los usuarios de la unidad de salud del segundo nivel de atención en el Hospital Básico Santa Teresita, indicó estar poco satisfecho ya que el personal comete errores; el 24% nada satisfecho; el 17% opinó de forma neutral; el 16% muy satisfecho y 10% totalmente satisfecho.

Dimensión Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza

9. El comportamiento del personal del Hospital Básico Santa Teresita le inspira confianza

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital le inspira confianza.

Tabla 17

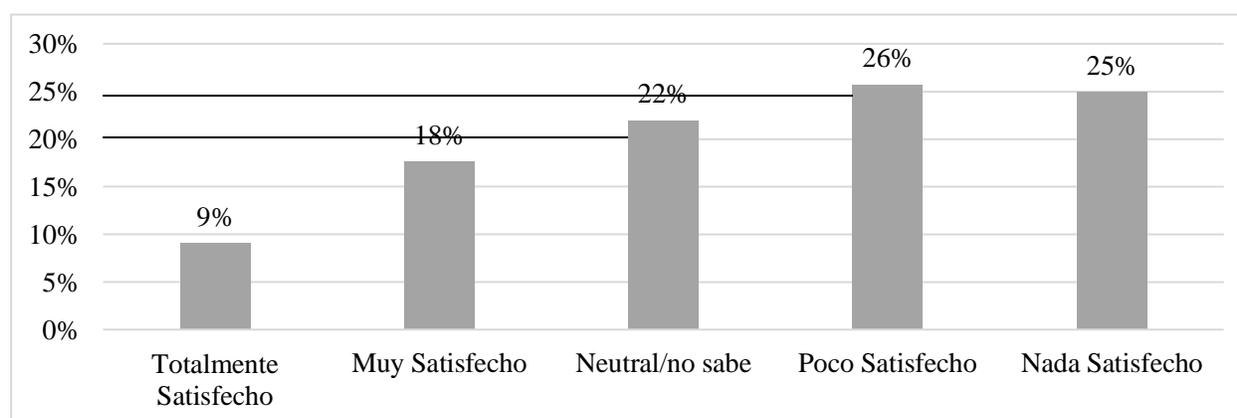
El personal del Hospital Básico Santa Teresita inspira confianza

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	35	9%
Muy Satisfecho	68	18%
Neutral/no sabe	87	22%
Poco Satisfecho	99	26%
Nada Satisfecho	96	25%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 15

El personal del Hospital Básico Santa Teresita inspira confianza



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 26% de los usuarios del establecimiento de salud en el Hospital Básico Santa Teresita, indicó estar poco satisfecho respecto a la confianza que inspira el personal; el 25% nada satisfecho; el 22% opinó de forma neutral; el 18% muy satisfecho y 9% totalmente satisfecho.

10. Usted se siente seguro/a con los servicios brindados en el Hospital Básico Santa

Teresita

Se consultó sobre a los usuarios si siente seguridad con el servicio recibido.

Tabla 18

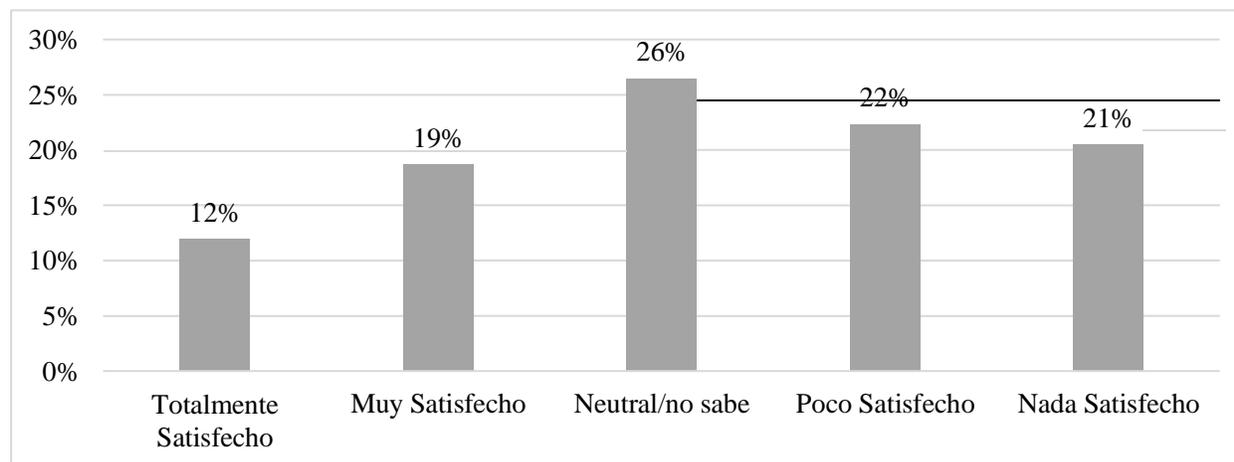
Usted se siente seguro/a con los servicios brindados en el Hospital Santa Teresita

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	46	12%
Muy Satisfecho	72	19%
Neutral/no sabe	102	26%
Poco Satisfecho	86	22%
Nada Satisfecho	79	21%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 16

Usted se siente seguro/a con los servicios brindados en el Hospital Santa Teresita



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 26% de los usuarios de la unidad de salud del segundo nivel de atención en el Hospital Básico Santa Teresita emitió una respuesta neutral con relación a la seguridad que siente en el servicio recibido; el 22% está poco satisfecho; el 21% nada satisfecho; un 19% muy satisfecho y un 12% totalmente satisfecho.

11. El personal del Hospital Básico Santa Teresita es amable

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital es amable.

Tabla 19

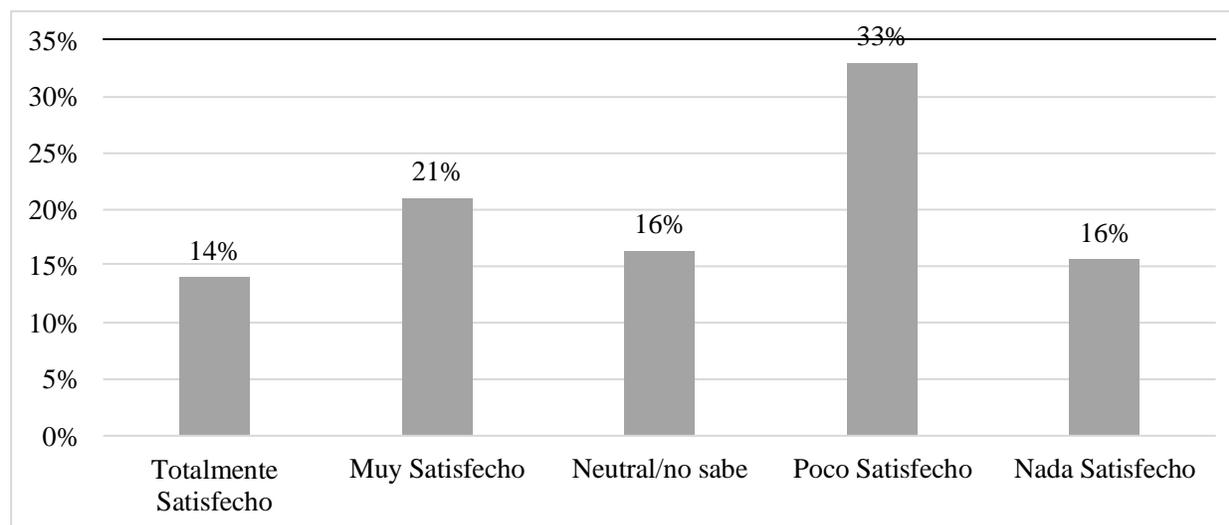
El personal del Hospital Básico Santa Teresita es amable

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	54	14%
Muy Satisfecho	81	21%
Neutral/no sabe	63	16%
Poco Satisfecho	127	33%
Nada Satisfecho	60	16%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 17

El personal del Hospital Básico Santa Teresita es amable



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 33% de los usuarios del establecimiento de salud en el Hospital Básico Santa Teresita indicó estar poco satisfecho con la amabilidad que brinda el personal; el 21% indicó estar muy satisfecho; el 16% opinó neutral; el 16% nada satisfecho y el 14% totalmente satisfecho.

12. El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas

Se consultó sobre a los usuarios si el personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.

Tabla 20

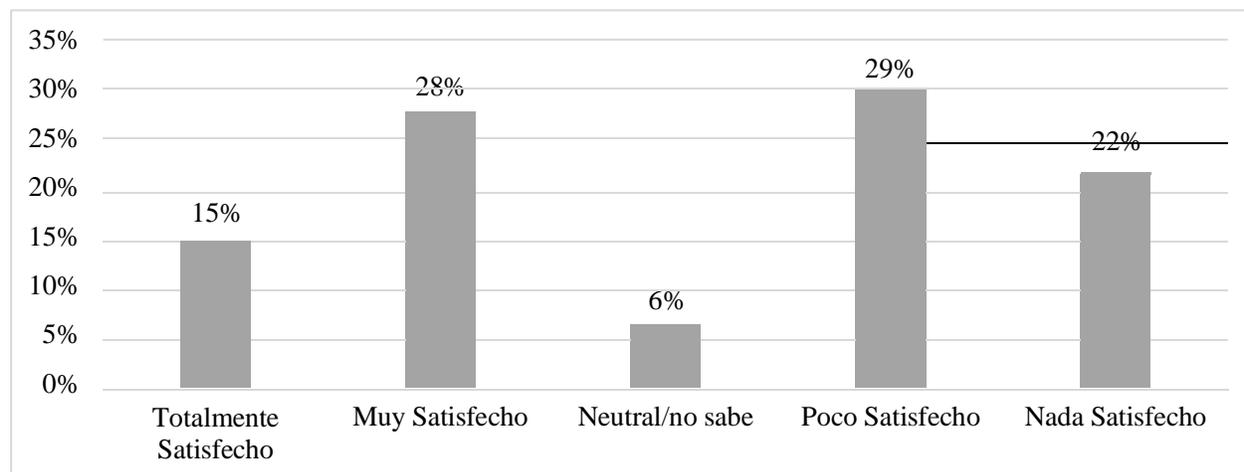
El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	59	15%
Muy Satisfecho	106	28%
Neutral/no sabe	25	6%
Poco Satisfecho	113	29%
Nada Satisfecho	82	22%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 18

El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 29% de los usuarios de la unidad de salud del segundo nivel de atención en el Hospital Básico Santa Teresita, indicó estar poco satisfecho con los conocimientos que tiene el personal; el 28% indicó estar muy satisfecho; el 6% opinó neutral; el 22% nada satisfecho y el 15% totalmente satisfecho.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, mobiliario y talento humano

13. El Hospital Básico Santa Teresita cuenta con equipamiento y mobiliario de apariencia moderna y atractiva

Se consultó sobre a los usuarios si el hospital cuenta con equipos modernos.

Tabla 21

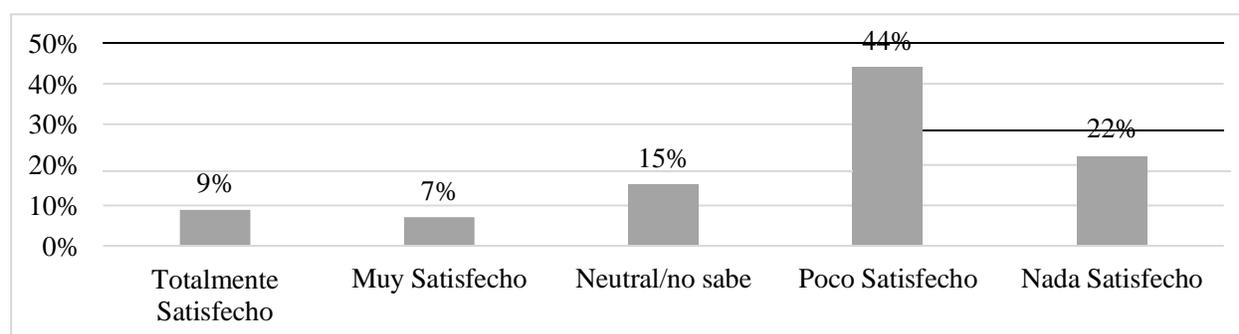
El Hospital cuenta con equipamiento y mobiliario

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	34	9%
Muy Satisfecho	27	7%
Neutral/no sabe	58	15%
Poco Satisfecho	169	44%
Nada Satisfecho	95	22%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 19

El Hospital cuenta con equipamiento y mobiliario



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 44% de los usuarios del establecimiento de salud en el Hospital Básico Santa Teresita indicó estar poco satisfecho con la existencia de equipos y mobiliarios novedosos; el 22% indicó estar nada satisfecho; el 15% opinó de manera neutral; el 9% totalmente satisfecho y el 7% muy satisfecho.

14. Las instalaciones del Hospital Básico Santa Teresita son visiblemente atractivas

Se consultó sobre a los usuarios si el hospital cuenta con equipos modernos.

Tabla 22

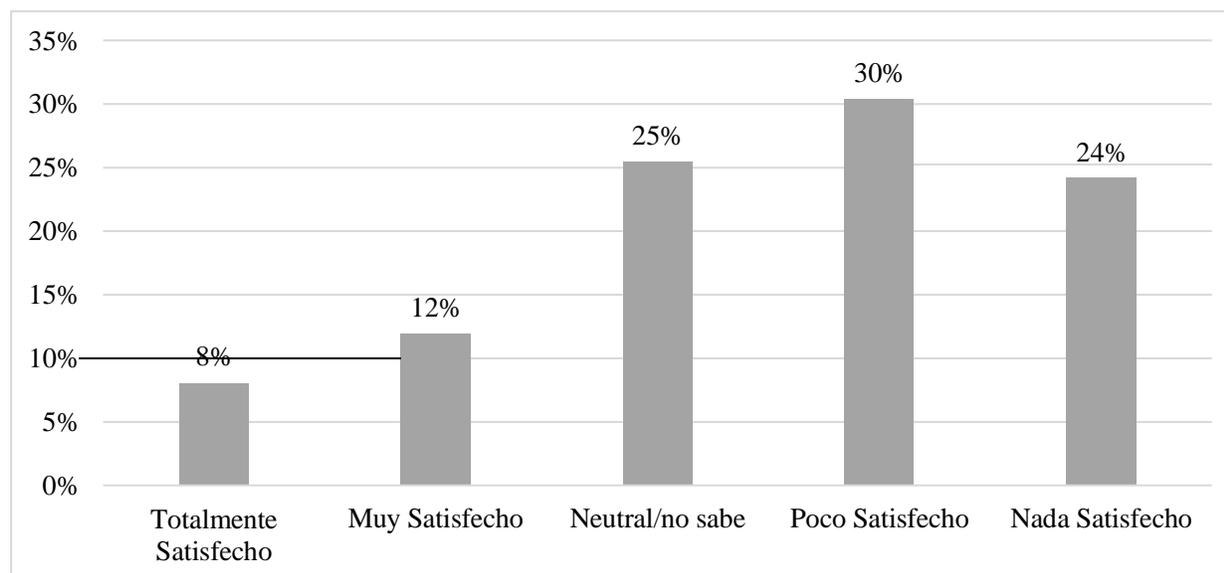
Las instalaciones del Hospital Básico Santa Teresita son visiblemente atractivas

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	31	8%
Muy Satisfecho	46	13%
Neutral/no sabe	98	25%
Poco Satisfecho	117	30%
Nada Satisfecho	93	24%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 20

Las instalaciones del Hospital Básico Santa Teresita son visiblemente atractivas



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 30% de los encuestados señaló estar poco satisfecho con el planteamiento de que las instalaciones del Hospital Básico Santa Teresita son visiblemente atractivas; el 24% indicó estar poco satisfecho; el 25% opinó neutral; el 12% muy satisfecho y el 8% totalmente satisfecho.

15. Los empleados del Hospital Básico Santa Teresita tienen apariencia pulcra

Se consultó sobre a los usuarios si los empleados del Hospital Básico Santa Teresita tienen apariencia pulcra.

Tabla 23

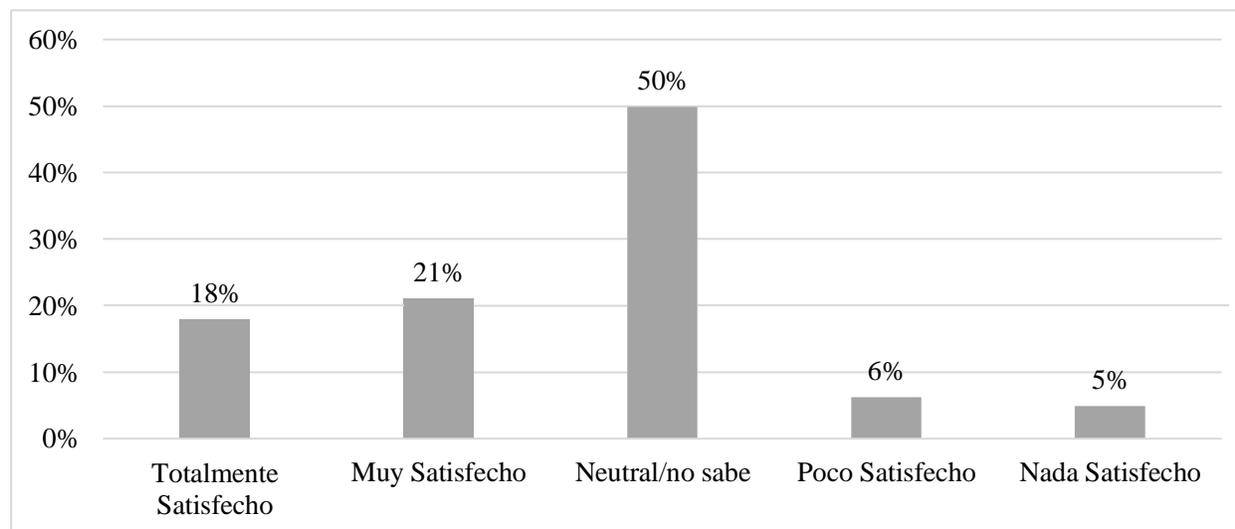
Los empleados del Hospital Básico Santa Teresita tienen apariencia pulcra

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	69	18%
Muy Satisfecho	81	13%
Neutral/no sabe	192	50%
Poco Satisfecho	24	6%
Nada Satisfecho	19	5%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 21

Los empleados del Hospital Básico Santa Teresita tienen apariencia pulcra



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 50% de los encuestados señaló estar poco satisfecho con el planteamiento de que los empleados del Hospital Básico Santa Teresita tienen apariencia pulcra; el 24% indicó estar poco satisfecho; el 25% opinó neutral; el 13% muy satisfecho y el 8% totalmente satisfecho.

16. Las instalaciones físicas del Hospital Básico Santa Teresita son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio

Se consultó sobre a los usuarios si las instalaciones físicas del Hospital Básico Santa Teresita son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.

Tabla 24

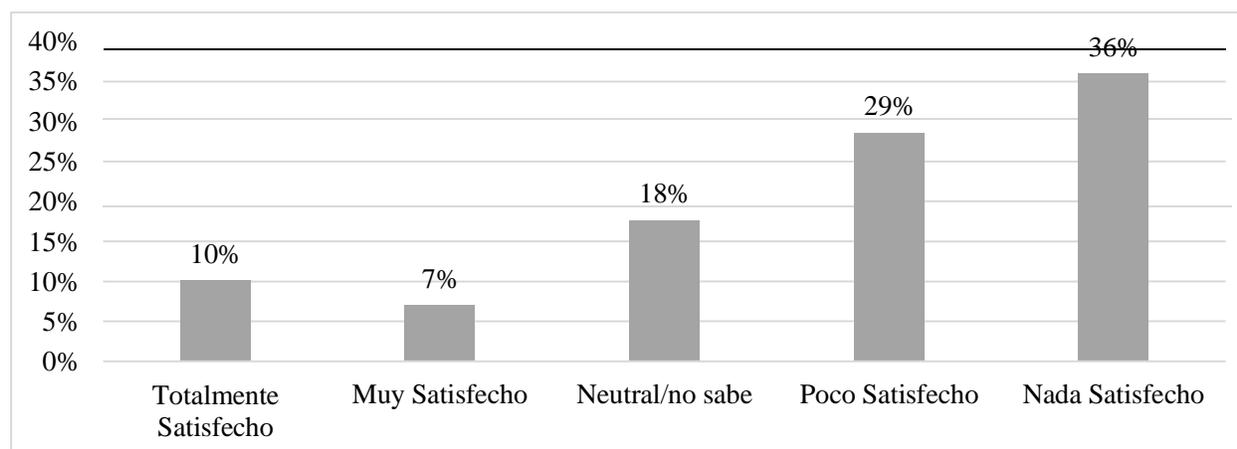
Instalaciones físicas atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	39	10%
Muy Satisfecho	27	7%
Neutral/no sabe	68	18%
Poco Satisfecho	110	29%
Nada Satisfecho	141	36%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 22

Instalaciones físicas atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 36% de los encuestados señaló estar nada satisfecho con que las instalaciones físicas estén atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio; el 29% indicó estar poco satisfecho; el 18% opinó neutral; el 10% totalmente satisfecho y el 7% satisfecho.

17. El personal del Hospital Básico Santa Teresita le ofrece un servicio rápido

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita le ofrece un servicio rápido.

Tabla 25

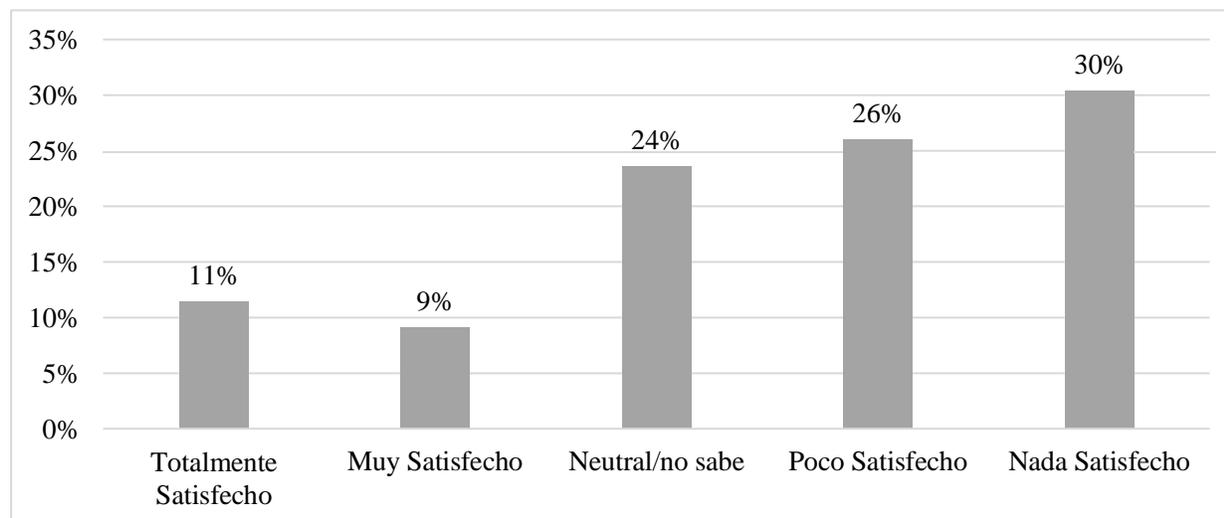
El personal del Hospital Básico Santa Teresita le ofrece un servicio rápido

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	44	11%
Muy Satisfecho	35	9%
Neutral/no sabe	91	24%
Poco Satisfecho	98	26%
Nada Satisfecho	117	30%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 23

El personal del Hospital Básico Santa Teresita le ofrece un servicio rápido



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 30% de los encuestados señaló estar nada satisfecho con el personal del Hospital Básico Santa Teresita; el 26% indicó estar poco satisfecho; el 24% opinó neutral; el 11% totalmente satisfecho y el 9% satisfecho.

18. El personal del Hospital Básico Santa Teresita siempre está dispuesto a ayudar

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita le ofrece un servicio rápido.

Tabla 26

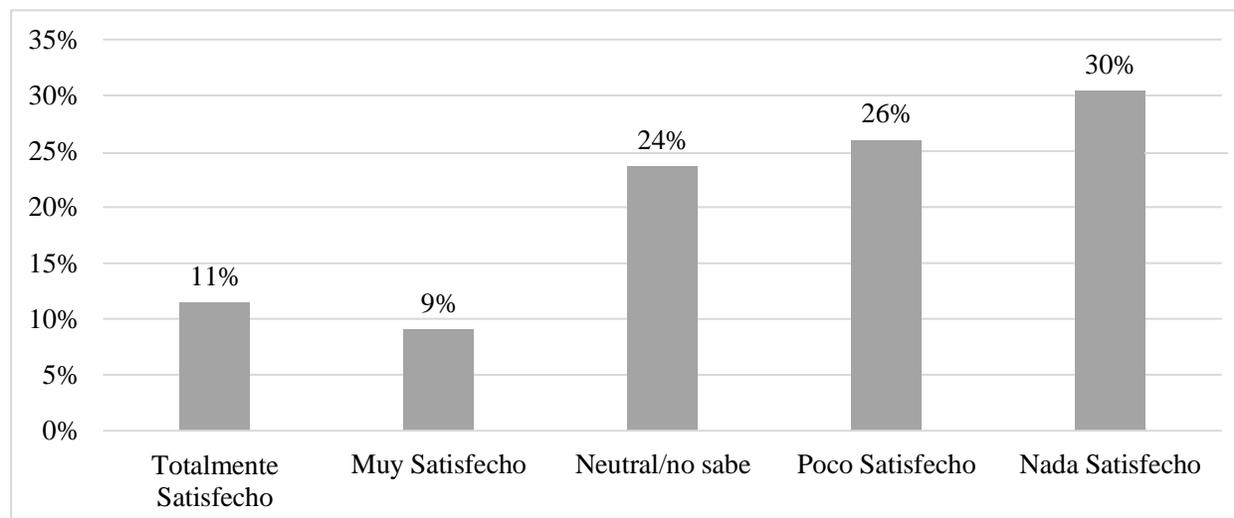
El personal del Hospital Básico Santa Teresita siempre está dispuesto a ayudar

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	44	11%
Muy Satisfecho	35	9%
Neutral/no sabe	91	24%
Poco Satisfecho	98	26%
Nada Satisfecho	117	30%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 24

El personal del Hospital Básico Santa Teresita siempre está dispuesto a ayudar



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 30% de los encuestados señaló estar nada satisfecho con la disposición de ayudar que tiene el personal del Hospital Básico Santa Teresita; el 26% indicó estar poco satisfecho; el 24% opinó de manera neutral; 11% totalmente satisfecho y un 9% muy satisfecho.

19. El personal del Hospital Básico Santa Teresita nunca está demasiado ocupado para atenderle

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita nunca está demasiado ocupado para atenderle.

Tabla 27

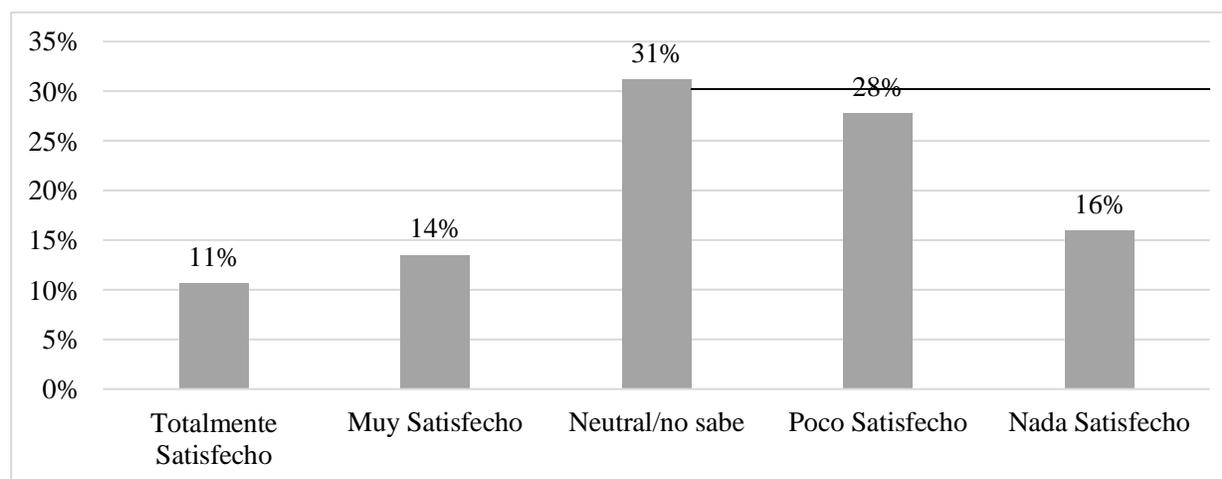
El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para atenderle

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	41	11%
Muy Satisfecho	52	14%
Neutral/no sabe	120	31%
Poco Satisfecho	107	28%
Nada Satisfecho	65	16%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 25

El personal del Hospital nunca está demasiado ocupado para atenderle



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 31% de los encuestados opinó de forma neutral al preguntarte si el personal nunca está demasiado ocupado para atenderle; el 28% indicó estar poco satisfecho; el 16% opinó nada satisfecho; 14% muy satisfecho y un 11% totalmente satisfecho.

Empatía: Atención individualizada que se ofrece en el Hospital Básico Santa Teresita al usuario/paciente

20. En el Hospital Básico Santa Teresita ofrecen atención individualizada

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita ofrece atención individualizada.

Tabla 28

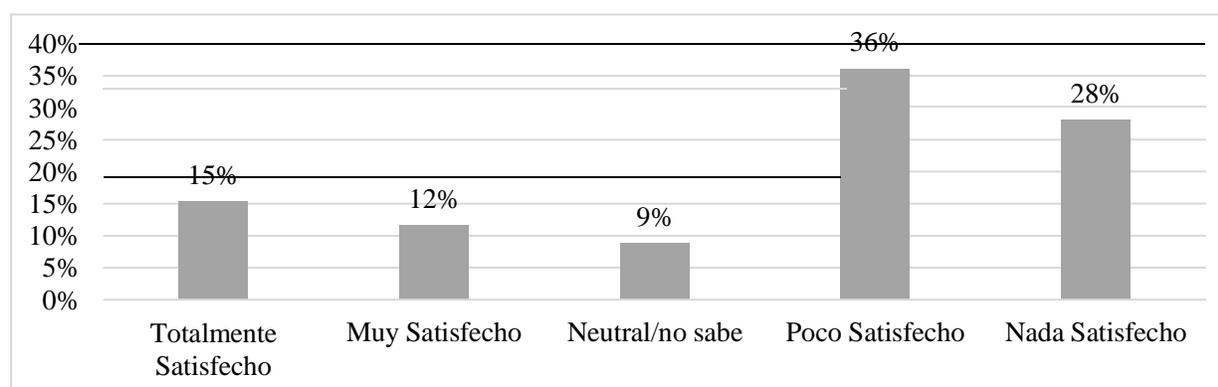
En el Hospital Básico Santa Teresita ofrecen atención individualizada

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	59	15%
Muy Satisfecho	45	12%
Neutral/no sabe	34	9%
Poco Satisfecho	139	36%
Nada Satisfecho	108	28%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 26

En el Hospital Básico Santa Teresita ofrecen atención individualizada



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 36% de los encuestados opinó estar poco satisfecho con que el personal ofrece atención individualizada; el 28% indicó estar nada satisfecho; el 15% opinó estar totalmente satisfechos; 12% muy satisfecho y un 9% opinó de forma neutral.

21. El Hospital Básico Santa Teresita tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios

Se consultó sobre a los usuarios si el Hospital Básico Santa Teresita tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.

Tabla 29

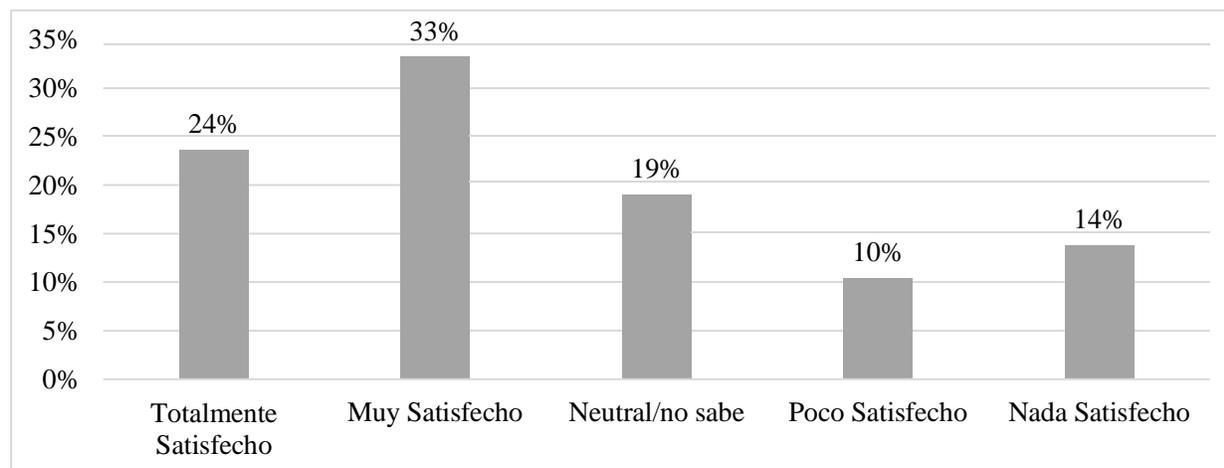
El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	91	24%
Muy Satisfecho	128	33%
Neutral/no sabe	73	19%
Poco Satisfecho	40	10%
Nada Satisfecho	53	14%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 27

El Hospital tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 33% de los encuestados opinó estar muy satisfecho con el horario del Hospital considerándolos convenientes para todos sus usuarios; el 24% indicó estar totalmente satisfecho; el 19% opinó de forma neutral; 14% nada satisfecho y un 10% indicó estar poco satisfecho.

22. El Hospital Básico Santa Teresita tiene personal que le ofrece una atención personalizada

Se consultó sobre a los usuarios si el Hospital Básico Santa Teresita tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.

Tabla 30

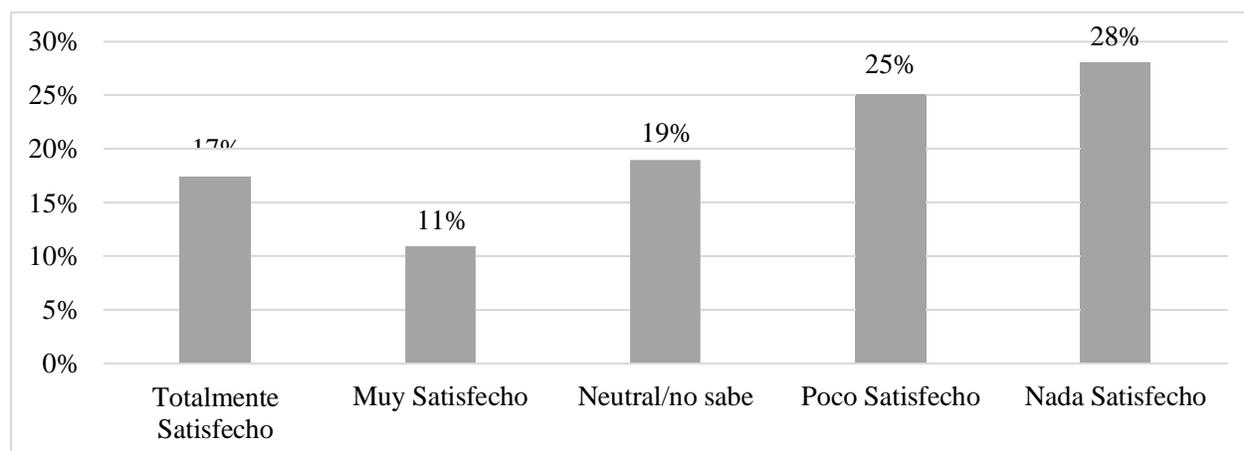
El Hospital tiene personal que le ofrece una atención personalizada

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	67	17%
Muy Satisfecho	42	11%
Neutral/no sabe	73	19%
Poco Satisfecho	98	25%
Nada Satisfecho	105	28%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 28

El Hospital tiene personal que le ofrece una atención personalizada



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 28% de los encuestados opinó estar nada satisfecho con que el Hospital tiene personal que le ofrece una atención personalizada; el 25% indicó estar poco satisfecho; el 19% opinó de forma neutral; 17% totalmente satisfecho y un 10% indicó estar muy satisfecho.

23. El personal del Hospital Básico Santa Teresita se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.

Tabla 31

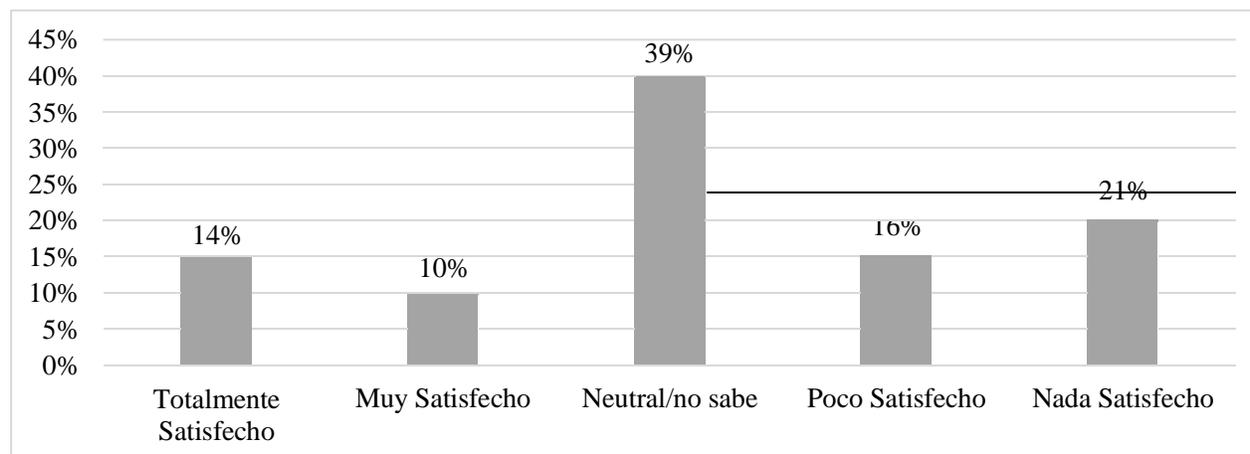
El Hospital tiene personal que se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	55	14%
Muy Satisfecho	38	10%
Neutral/no sabe	152	39%
Poco Satisfecho	61	16%
Nada Satisfecho	79	21%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 29

El Hospital tiene personal que se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 39% de los encuestados opinó de forma neutral con que el Hospital tiene personal que se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios; el 21% indicó estar nada satisfecho; el 16% estar poco satisfecho; 14% totalmente satisfecho y un 10% indicó estar muy satisfecho.

24. El personal del Hospital Básico Santa Teresita comprende las necesidades específicas de sus usuarios

Se consultó sobre a los usuarios si el personal del Hospital Básico Santa Teresita comprende las necesidades específicas de sus usuarios.

Tabla 32

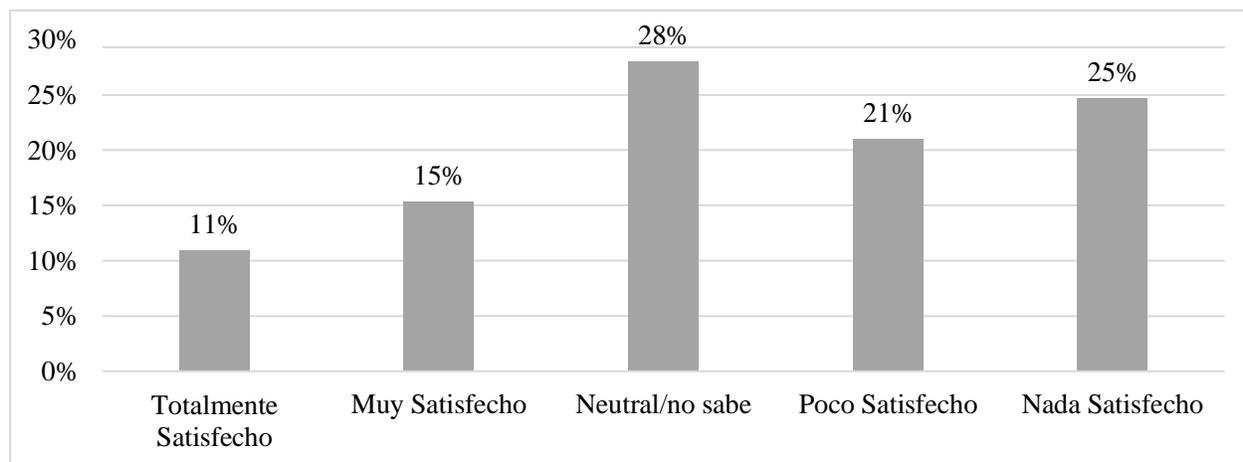
El Hospital tiene personal que comprende las necesidades específicas de sus usuarios

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	42	11%
Muy Satisfecho	59	15%
Neutral/no sabe	108	28%
Poco Satisfecho	81	21%
Nada Satisfecho	95	25%
Total	385	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 30

El Hospital tiene personal que comprende las necesidades específicas de sus usuarios



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 28% de los encuestados opinó de forma neutral con que el Hospital tiene personal que comprende las necesidades específicas de sus usuarios; el 21% indicó estar poco satisfecho; el 25% estar nada satisfecho; 15% muy satisfecho y un 11% indicó estar totalmente satisfecho.

Resultados de Encuesta realizada a Personal del Hospital Básico Santa Teresita

A continuación, se detallan los resultados de la encuesta realizada al personal del Hospital Básico Santa Teresita:

Información demográfica

Se solicitó a los encuestados ofrecer información sobre el género, obteniéndose las siguientes respuestas:

1. Género de los encuestados:

Tabla 33

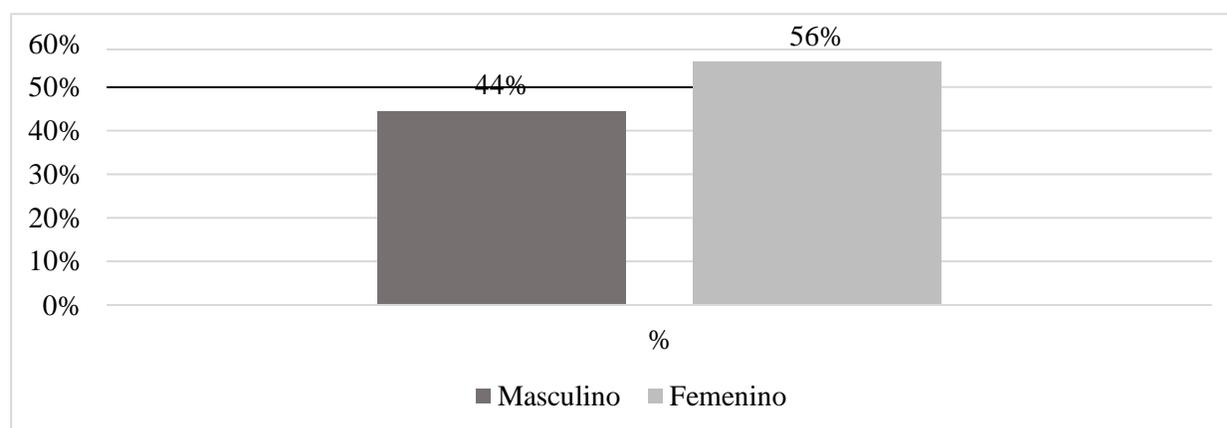
Género del personal encuestado

Ítems	Frecuencia	%
Masculino	46	44%
Femenino	58	56%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 31

Género del personal encuestado



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 56% de los encuestados es de género femenino y el 44% de género masculino.

2. Edad de los encuestados:

Tabla 34

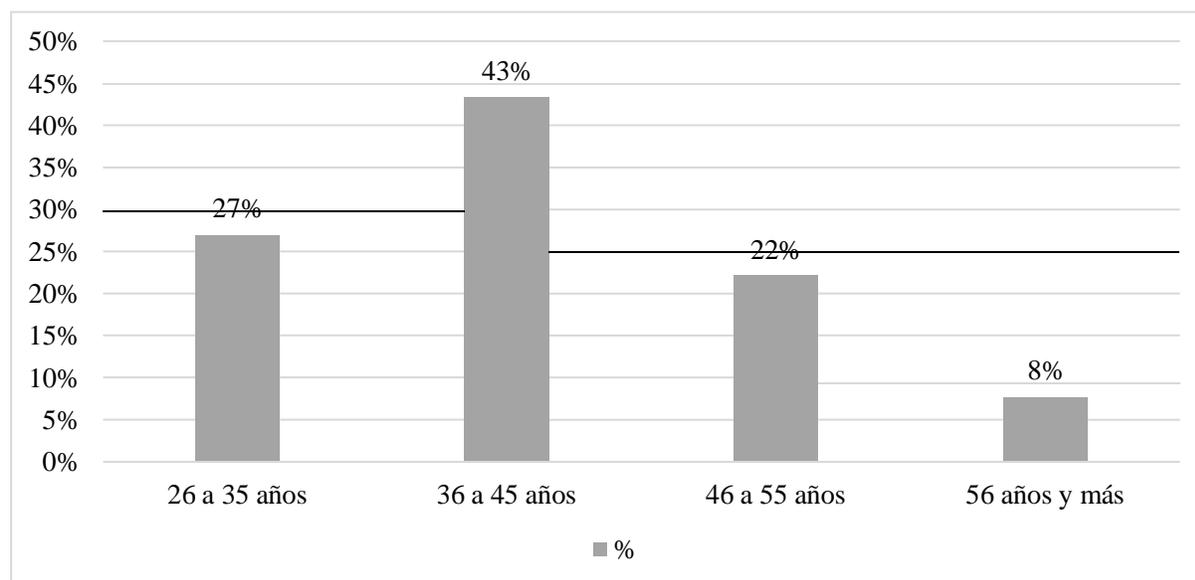
Edad del personal encuestado

Ítems	Frecuencia	%
26 a 35 años	28	27%
36 a 45 años	45	43%
46 a 55 años	23	22%
56 años y más	8	8%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 32

Género del personal encuestado

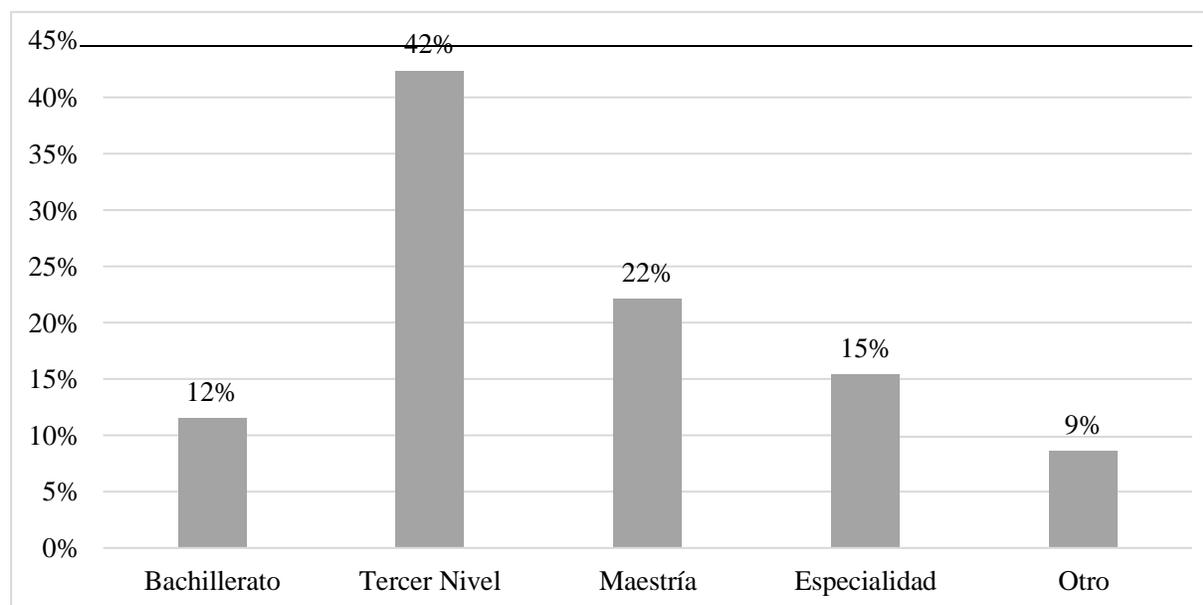


Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 43% de los encuestados tiene edades entre 36 y 45 años; el 27% tiene edades comprendidas entre 26 y 35 años; el 22% señaló que tiene entre 46 y 55 años de edad y un 8% de los encuestados, tienen 56 años o más.

Nivel académico:**Tabla 35***Nivel académico del personal encuestado*

Ítems	Frecuencia	%
Bachillerato	12	12%
Tercer Nivel	44	42%
Maestría	23	22%
Especialidad	16	15%
Otro	9	9%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada**Figura 33***Nivel académico del personal encuestado**Nota.* Información obtenida de la encuesta realizada

El 42% del personal encuestado tiene estudios de tercer nivel; el 22% tiene nivel de maestría; 15% tiene especialización; un 12% tiene nivel de bachillerato y un 9% indicó otros estudios.

3. Tiempo laborando en la institución

Tabla 36

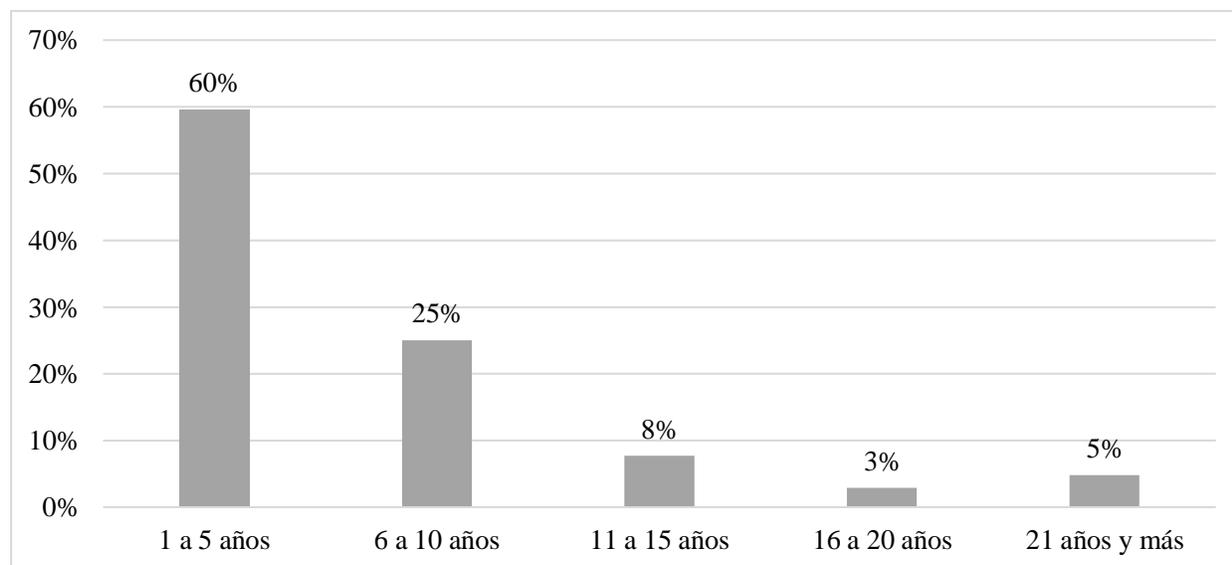
Tiempo laborando en el Hospital

Ítems	Frecuencia	%
1 a 5 años	62	60%
6 a 10 años	26	25%
11 a 15 años	8	8%
16 a 20 años	3	3%
21 años y más	5	5%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 34

Tiempo laborando en la institución



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 60% de las personas encuestadas tienen entre 1 y 5 años laborando en el Hospital Básico Santa Teresita; un 25% tiene laborando entre 6 y 10 años; el 8% tiene entre 11 a 15 años; un 3% tiene entre 16 y 20 años y solo un 5% indicó tener más de 21 años laborando.

4. Área o proceso actual de trabajo:

Tabla 37

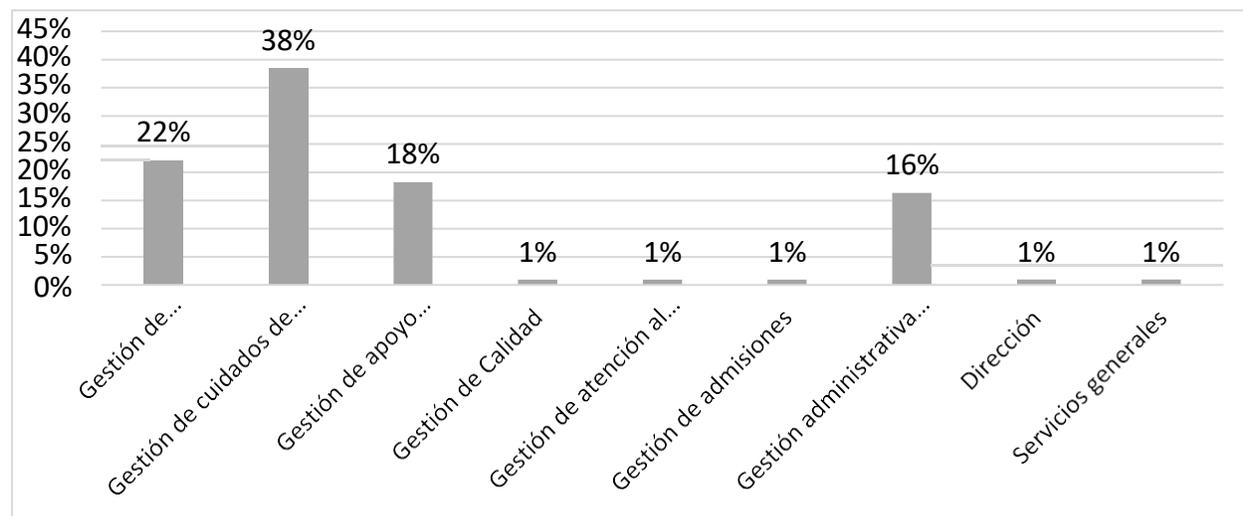
Área o proceso actual de trabajo

Ítems	Frecuencia	%
Gestión de especialidades clínico-quirúrgicas	23	22%
Gestión de cuidados de enfermería	40	38%
Gestión de apoyo diagnóstico y terapéutico	19	18%
Gestión de Calidad	1	1%
Gestión de atención al usuario	1	1%
Gestión de admisiones	1	1%
Gestión administrativa y financiera	17	16%
Dirección	1	1%
Servicios generales	1	1%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 35

Área o proceso actual de trabajo



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Se observa en la Figura 9 que el 38% de los encuestados ejercen funciones en la unidad de enfermería; el 22% labora en el área de especialidades quirúrgicas; un 18% en apoyo diagnóstico y terapéutico; un 16% en gestión administrativa y financiera; 1% gestión de calidad, 1% Atención al usuario; 1% en la dirección y un 1% en servicios generales.

Rol en la institución

Se consultó a los empleados el rol que cumplen en la institución.

Tabla 38

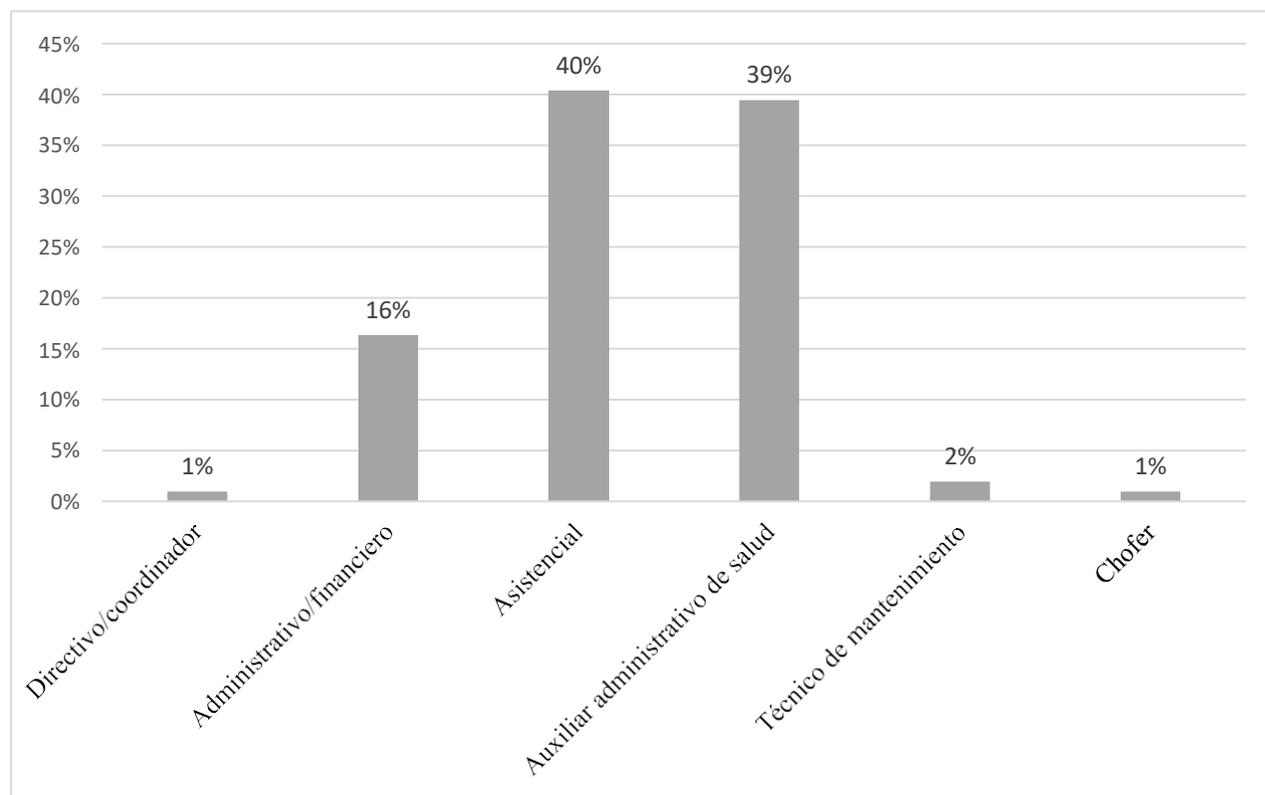
Rol que cumple el personal encuestado

Ítems	Frecuencia	%
Directivo/coordinador	1	1%
Administrativo/financiero	17	16%
Asistencial	42	40%
Auxiliar administrativo de salud	41	39%
Técnico de mantenimiento	2	2%
Chofer	1	1%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 36

Área o proceso actual de trabajo



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Figura 36 se observa que el 40% del personal cumple un rol asistencial; el 39% cumple un rol auxiliar administrativo de salud; el 16% el rol administrativo financiero; el 2% cumple un rol de técnico de mantenimiento; el 1% rol de dirección; el 1% como chofer.

Tiempo de trabajo en el área actual de desempeño

Se consultó a los encuestados el tiempo de trabajo en el puesto actual.

Tabla 39

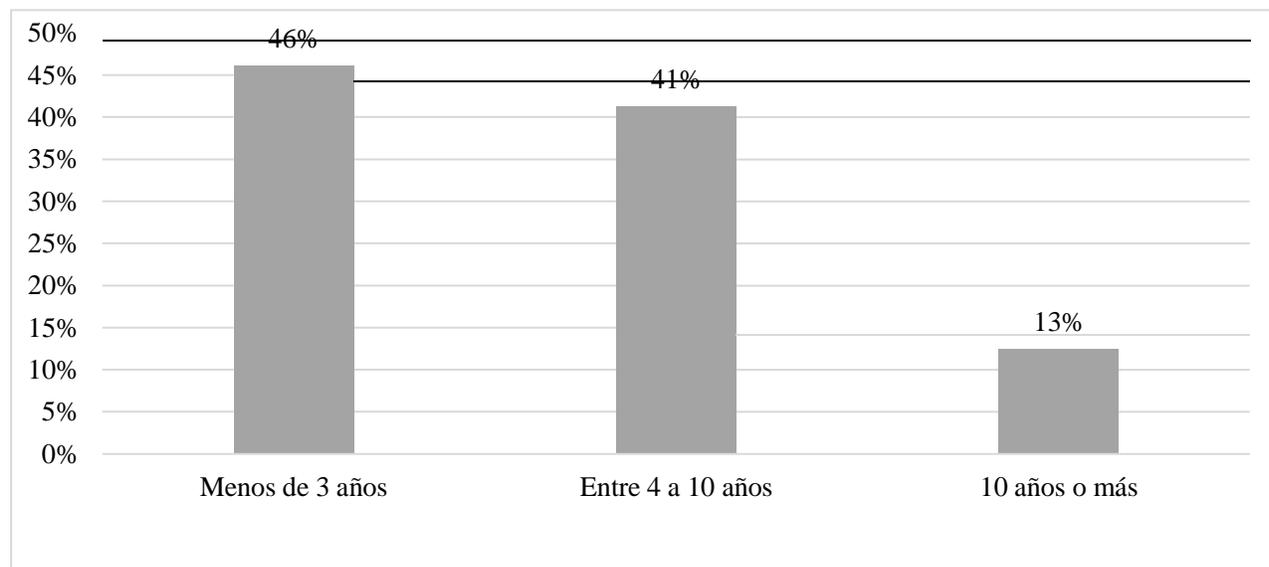
Tiempo de trabajo en el área actual de desempeño

Ítems	Frecuencia	%
Menos de 3 años	48	46%
Entre 4 a 10 años	43	41%
10 años o más	13	13%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 37

Área o proceso actual de trabajo



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 56% señaló que está laborando en el cargo actual hace menos de 3 años; el 41% entre 4 y 10 años y el 13% más de 10 años.

5. Remuneración actual

Se muestran los resultados relacionados con la remuneración actual.

Tabla 40

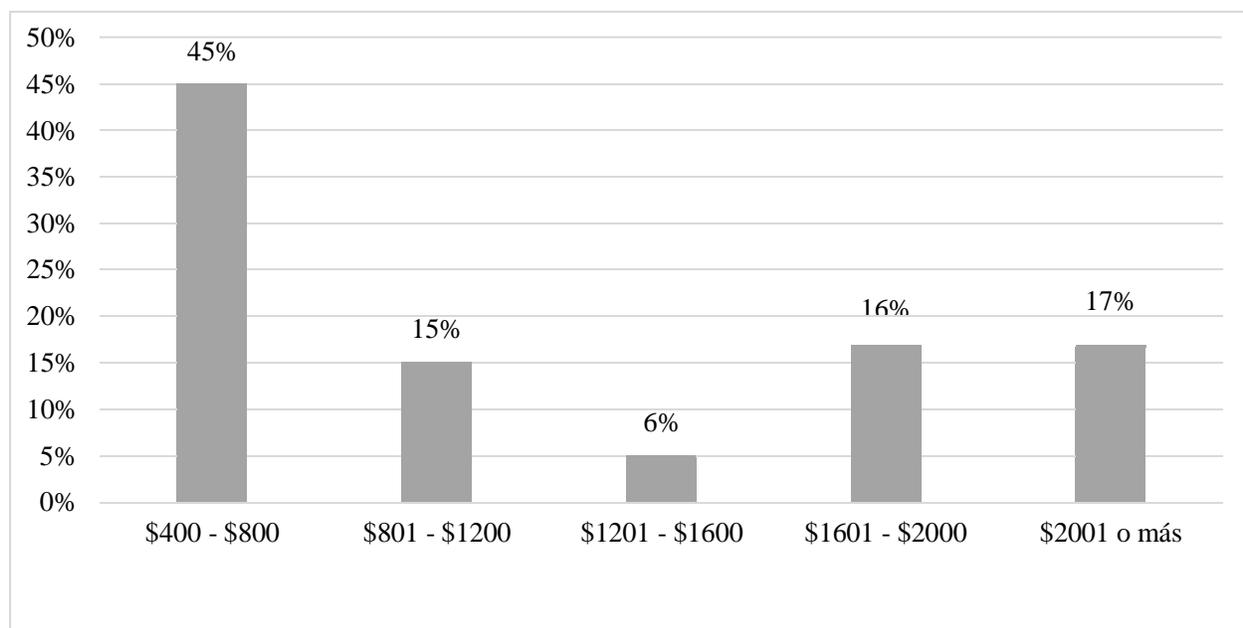
Remuneración actual

Ítems	Frecuencia	%
\$400 - \$800	47	45%
\$801 - \$1200	16	15%
\$1201 - \$1600	6	6%
\$1601 - \$2000	17	16%
\$2001 o más	18	17%
Total	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 38

Remuneración actual



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

El 45% de las personas encuestadas tiene una remuneración entre \$400 a \$800; el 17% devenga una remuneración más de \$ 2001; el 16% indicó que tiene una remuneración entre \$ 1601 y \$ 2000.

A continuación, se detallan los planteamientos siguiendo el modelo de Cuestionarios de Denison para determinar las características de la cultura organizacional en el Hospital Básico Santa Teresita.

La encuesta fue realizada al personal que labora en la institución y las respuestas obtenidas se detallan en las siguientes tablas.

Subdimensión: Toma de decisiones

En la Tabla 41 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la dimensión de Fiabilidad y la subdimensión Toma de decisiones.

Tabla 41

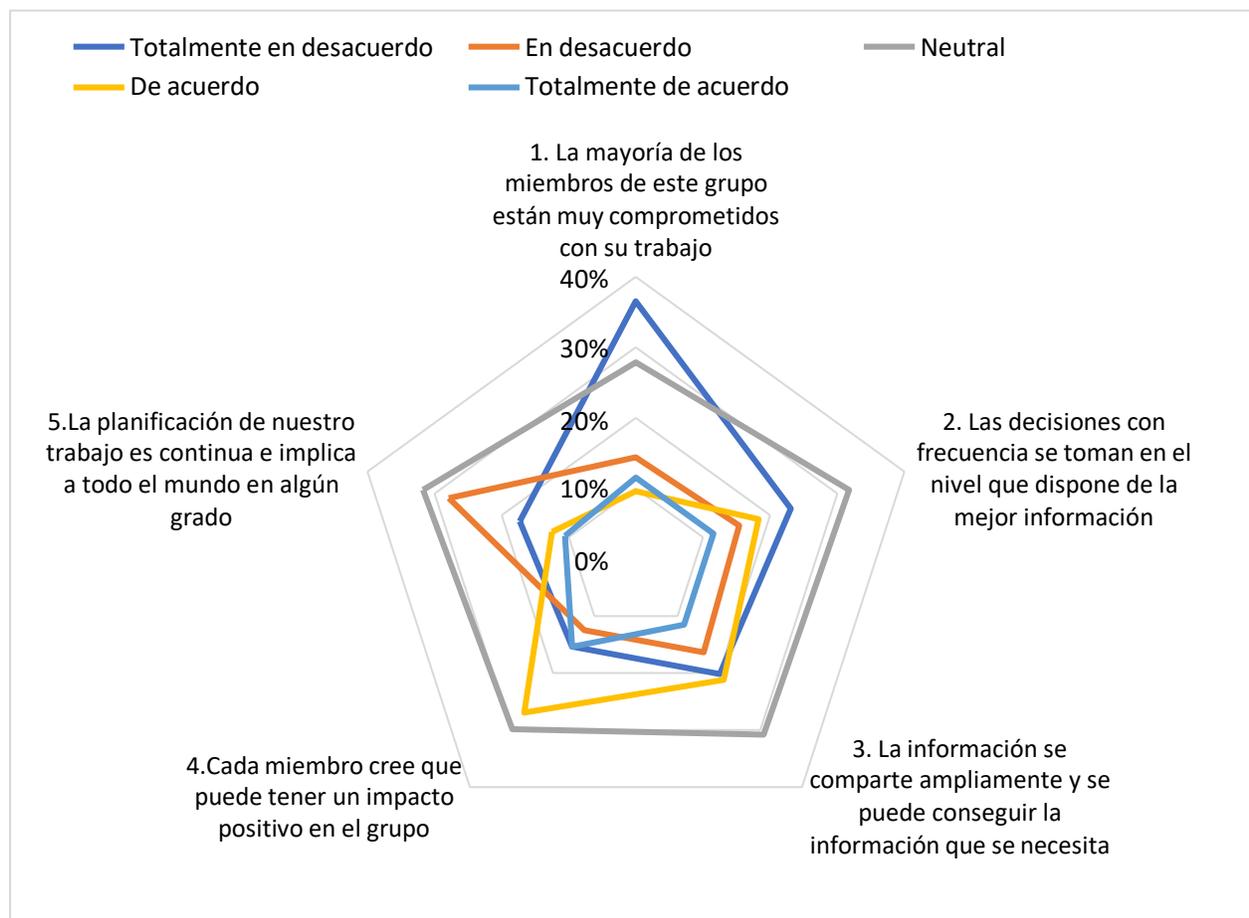
Resultados de la Sub dimensión Toma de decisiones

	1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo		2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información		3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita		4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo		5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado	
Ítems	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	38	37%	24	23%	21	20%	16	15%	18	17%
En desacuerdo	15	14%	16	15%	17	16%	13	13%	29	28%
Neutral	29	28%	33	32%	32	31%	31	30%	33	32%
De acuerdo	10	10%	19	18%	22	21%	28	27%	13	13%
Totalmente de acuerdo	12	12%	12	12%	12	12%	16	15%	11	11%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Figura 39

Resultados de la subdivisión Toma de decisiones



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Figura 39 se detallan las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con la dimensión de fiabilidad, de acuerdo a lo que sugiere el Modelo multidimensional SERVQUAL, donde un alto porcentaje de las respuestas tienen una tendencia negativa, es decir, de desacuerdo con que los miembros están muy comprometidos con el trabajo; asimismo, las decisiones que se toman frecuentemente no se toman del nivel que dispone de la mejor información. Las decisiones no se comparten de manera amplia, aunque se considera que cada miembro si puede tener un impacto positivo en el grupo; la planificación del trabajo no involucra a todas las partes.

Subdimensión 2: Trabajo en Equipo

En la Tabla 42 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión Trabajo en Equipo.

Tabla 42

Resultados de la Subdimensión Trabajo en Equipo

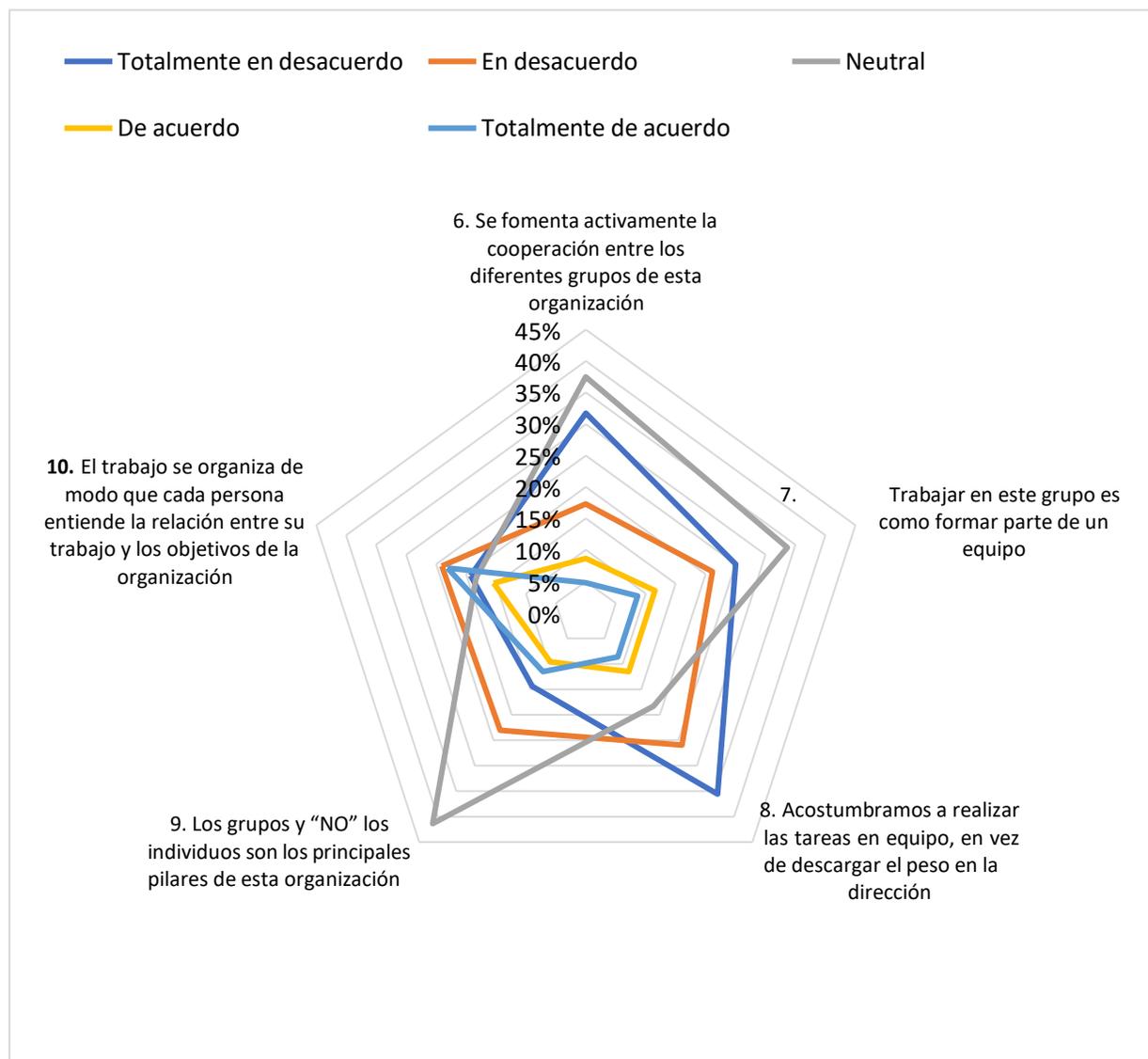
Ítems	6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización				7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo		8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección		9. Los grupos y “NO” los individuos son los principales pilares de esta organización		10. El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	33	32%	26	25%	37	36%	15	14%	20	19%		
En desacuerdo	18	17%	22	21%	27	26%	24	23%	25	24%		
Neutral	39	38%	35	34%	19	18%	43	41%	19	18%		
De acuerdo	9	9%	12	12%	12	12%	10	10%	16	15%		
Totalmente de acuerdo	5	5%	9	9%	9	9%	12	12%	24	23%		
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Figura 40 y Tabla 42 se detallan las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con la dimensión de fiabilidad y la subdimensión trabajo en equipos, donde un alto porcentaje de las respuestas tienen una tendencia negativa, es decir, un alto porcentaje indicó que no se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de la institución; tampoco consideran que trabajar en el grupo es formar parte de un equipo; con relación a las tareas en equipo.

Figura 40

Resultados de la Subdimensión Trabajo en Equipo



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Así mismo la mayoría considera que no se acostumbra a realizar tareas en equipo, lo cual afecta las relaciones y objetivos de la institución; de igual forma, la mayoría considera que existe individualismo en la organización, y deben emplearse mejoras en la relación entre el trabajo y los objetivos.

Subdimensión 3: Desarrollo de capacidades

En la Tabla 43 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión Desarrollo de Capacidades.

Tabla 43

Resultados de la Subdimensión Desarrollo de capacidades

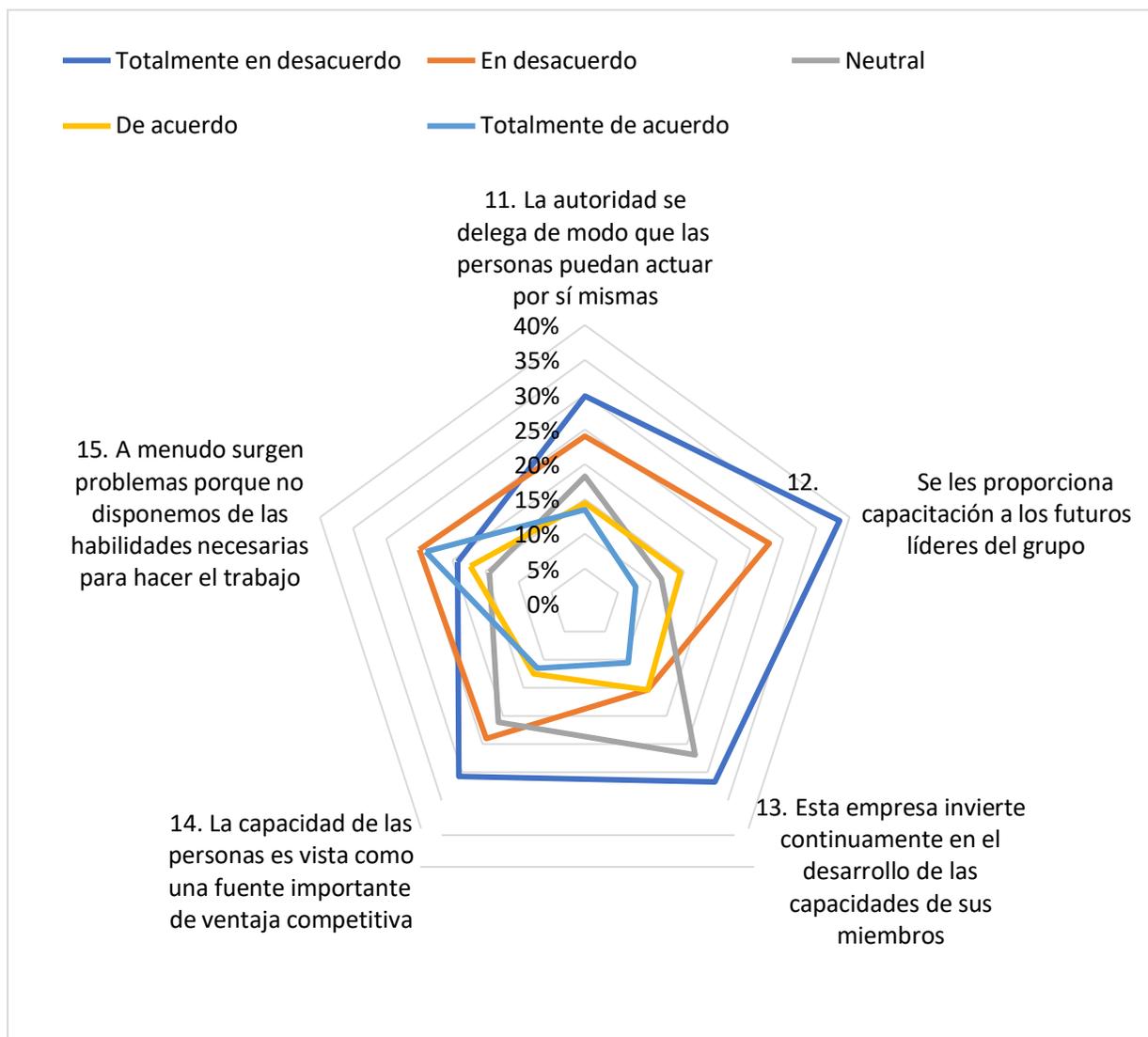
Ítems	11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas		12. Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo		13. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros		14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva		15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	31	30%	40	38%	33	32%	32	31%	20	19%
En desacuerdo	25	24%	29	28%	16	15%	25	24%	26	25%
Neutral	19	18%	12	12%	28	27%	22	21%	15	14%
De acuerdo	15	14%	15	14%	16	15%	13	13%	18	17%
Totalmente de acuerdo	14	13%	8	8%	11	11%	12	12%	25	24%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 43 y Figura 41, se detallan las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con la dimensión de fiabilidad y la subdimensión desarrollo de capacidades, donde un alto porcentaje de las respuestas demuestran que los empleados consideran que, en la institución, la autoridad no se delega de manera que las personas puedan actuar por sí mismas; tampoco se proporciona capacitación a futuros líderes de grupos; asimismo, los encuestados opinaron que la institución no invierte de manera continua en el desarrollo de las capacidades de los miembros de la organización.

Figura 41

Resultados de la Subdimensión Desarrollo de Capacidades



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

De acuerdo a la opinión ofrecida por la mayoría de los encuestados, la capacidad de las personas no es vista como una fuente importante de ventaja competitiva, lo cual se considera un aspecto a mejorar; también mencionaron de surgen problemas porque no se dispone de las habilidades necesarias para desarrollar las actividades asignadas.

Subdimensión 4: Valores

En la Tabla 44 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Valores.

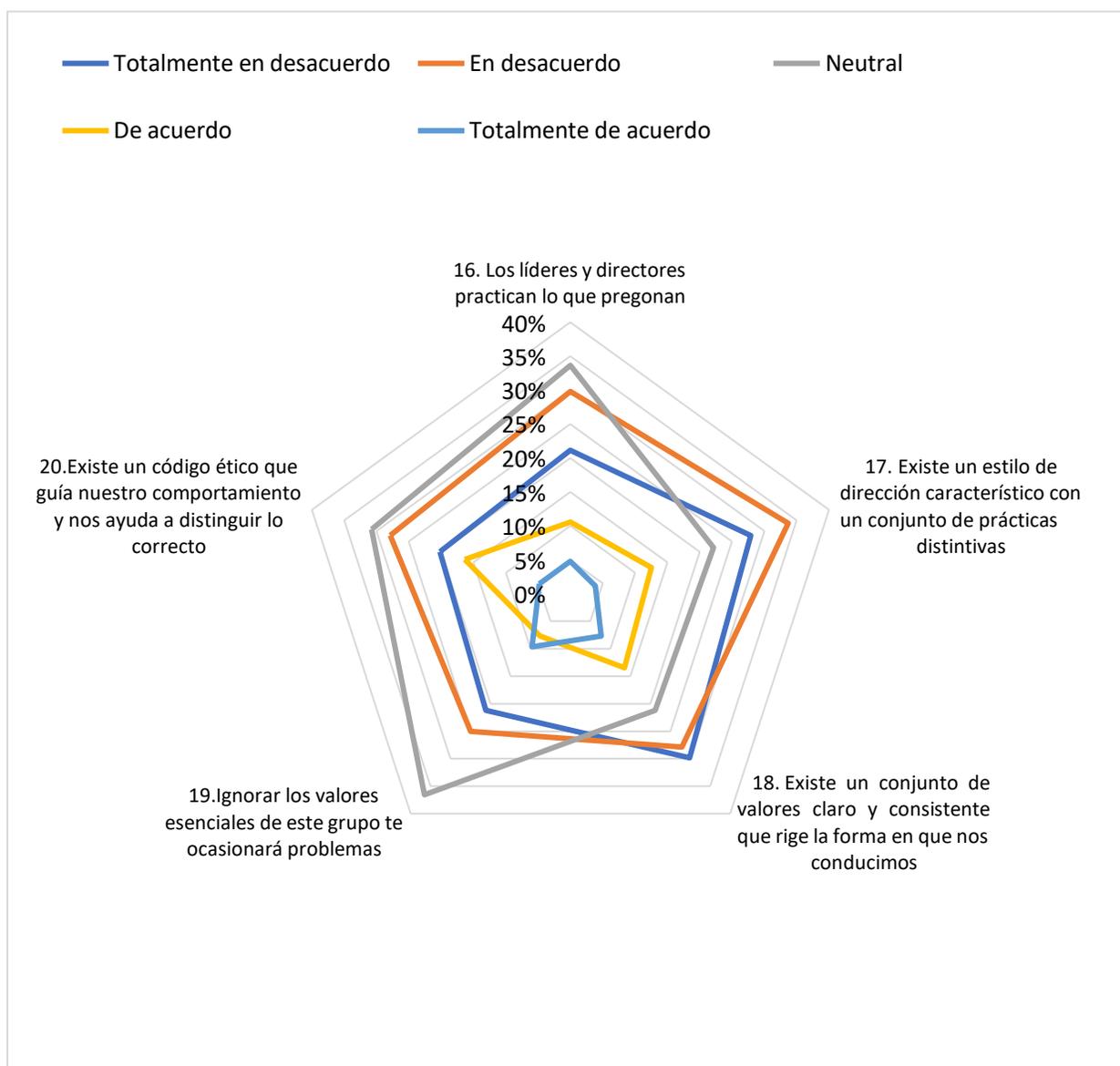
Tabla 44

Resultados de la Subdimensión Valores

			17. Existe un		18. Existe un		19. Ignorar los		20. Existe un	
16. Los líderes y directores practican lo que pregonan			estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas		conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos		valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas		código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	
Ítems	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	22	21%	29	28%	31	30%	22	21%	21	20%
En desacuerdo	31	30%	35	34%	29	28%	26	25%	29	28%
Neutral	35	34%	23	22%	22	21%	38	37%	32	31%
De acuerdo	11	11%	13	13%	14	13%	8	8%	17	16%
Totalmente de acuerdo	5	5%	4	4%	8	8%	10	10%	5	5%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 44 y Figura 42, se detallan las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con la dimensión de fiabilidad y la subdimensión valores, donde un alto porcentaje de las respuestas coinciden en que los líderes directivos no practican lo que pregonan; asimismo un alto porcentaje indicó que no existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas; también señalaron en su mayoría que no existe un conjunto de valores claros y consistentes que dirijan la manera en que se conduce el personal.

Figura 42*Resultados de la Subdimensión Valores*

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

De acuerdo a la mayoría de las opiniones de los encuestados, ignorar los valores esenciales de este grupo no les ocasionará problemas, porque no existen valores por los cuales regirse; tampoco existe un código ético que guíe el comportamiento de los empleados y les ayude a hacer lo correcto de manera general en toda la institución.

Subdimensión 5: Acuerdos

En la Tabla 45 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Acuerdos.

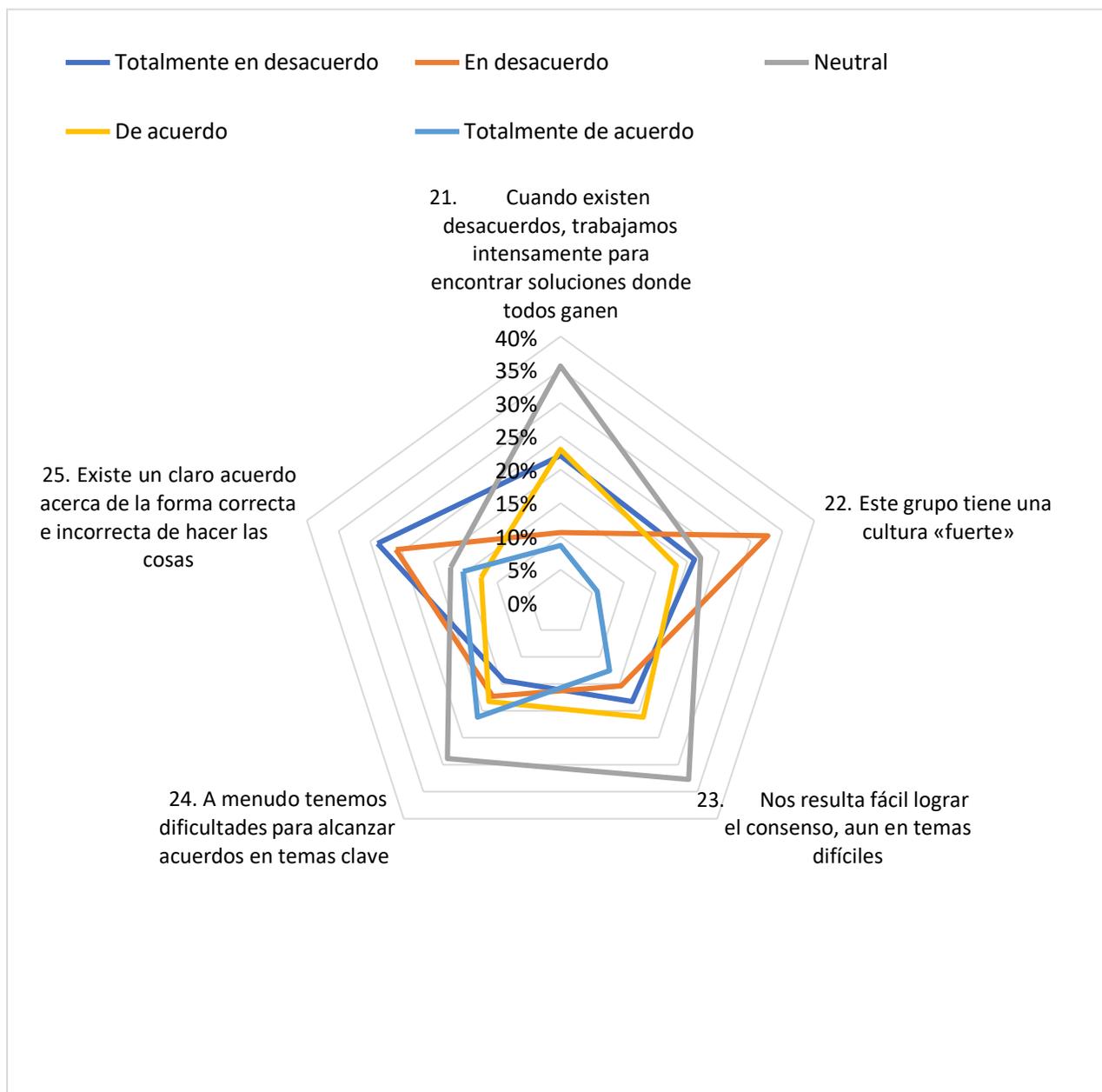
Tabla 45

Resultados de la Subdimensión Acuerdos

	21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen		22. Este grupo tiene una cultura «fuerte»		23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles		24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave		25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	
Ítems	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	22%	22	21%	19	18%	15	14%	30	29%
En desacuerdo	11	11%	34	33%	16	15%	18	17%	27	26%
Neutral	37	36%	23	22%	34	33%	30	29%	18	17%
De acuerdo	24	23%	19	18%	22	21%	19	18%	13	13%
Totalmente de acuerdo	9	9%	6	6%	13	13%	22	21%	16	15%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 45 y Figura 43 se puede observar las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con la dimensión de fiabilidad y la subdimensión acuerdos; se detalla que un alto porcentaje de las respuestas tiene una tendencia negativa al indicar desacuerdo con el planteamiento de que se trabaja intensamente en equipo para encontrar soluciones ante los desacuerdos en el trabajo; un poco más de un treinta por ciento opinó de manera neutral y un menor porcentaje estuvo de acuerdo con lo señalado. Asimismo, más de la mitad de los trabajadores encuestados coincidió en que no existe una cultura fuerte en la organización.

Figura 43*Resultados de la Subdimensión Acuerdos*

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

También se puede observar que la mayoría de las respuestas indican que no es fácil lograr consenso que permita resolver temas difíciles y coincidieron en la opinión de que a menudo se presentan dificultades para alcanzar acuerdos en temas importantes. Asimismo, la mayoría indicó que no existe un acuerdo en la forma de hacer correctamente las cosas.

Subdimensión 6: Coordinación e Integración

En la Tabla 46 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Coordinación e Integración.

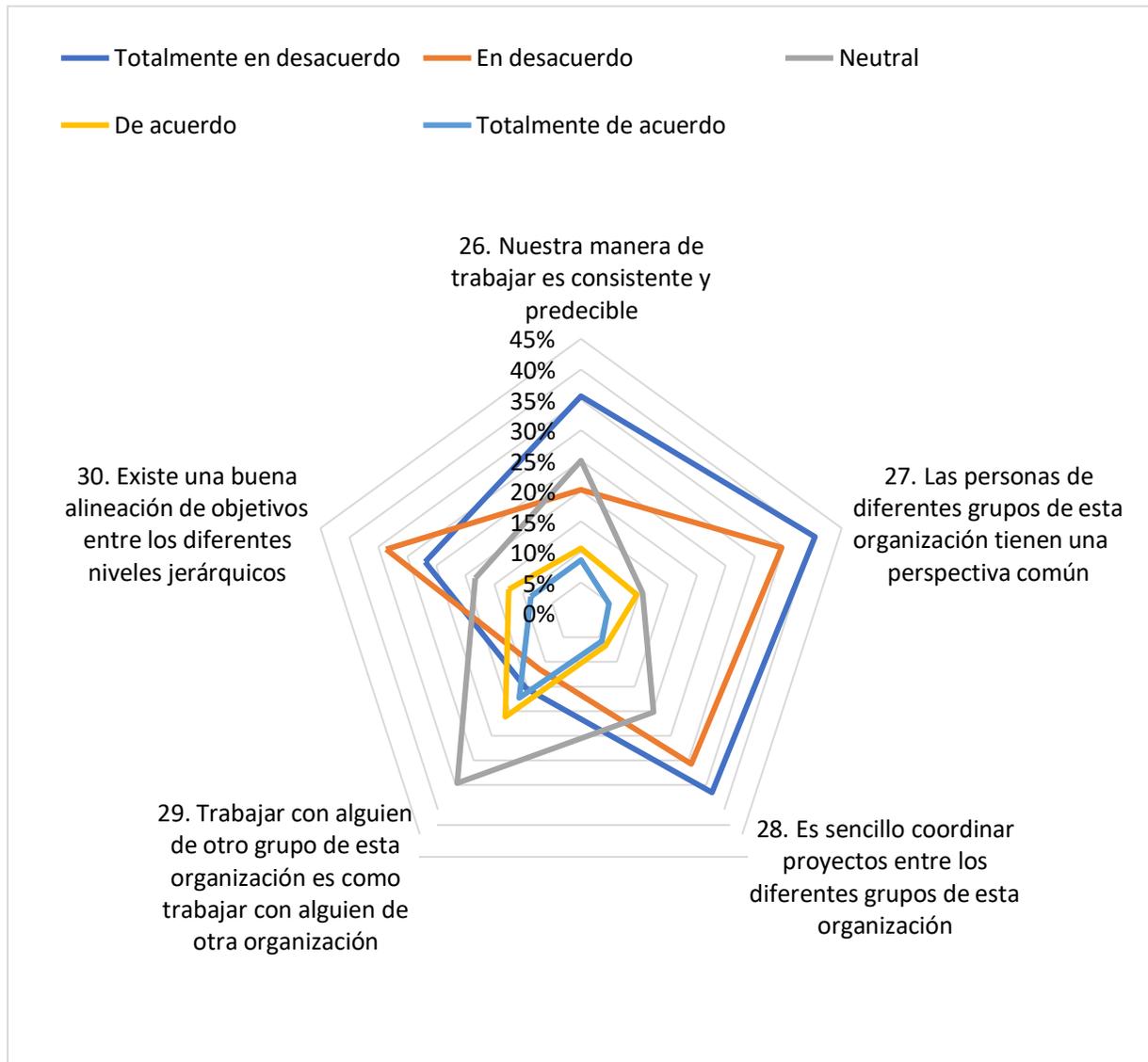
Tabla 46

Resultados de Subdimensión Coordinación e Integración

Ítems	27. Las personas				29. Trabajar con					
	26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible		de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común		28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización		alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización		30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	37	36%	42	40%	38	37%	16	15%	28	27%
En desacuerdo	21	20%	36	35%	32	31%	12	12%	35	34%
Neutral	26	25%	11	11%	21	20%	36	35%	19	18%
De acuerdo	11	11%	10	10%	7	7%	22	21%	13	13%
Totalmente de acuerdo	9	9%	5	5%	6	6%	18	17%	9	9%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 46 y Figura 44 se puede observar las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con subdimensión Coordinación e Integración, donde se aprecia que un alto porcentaje de las respuestas coinciden en que la manera de trabajar del personal no es consistente y predecible; asimismo, un alto número de las respuestas indicaron estar en desacuerdo con que exista una perspectiva común entre los diferentes grupos que conforman la organización. Tampoco se hace sencillo coordinar proyectos entre los distintos grupos de la institución, esto por la falta de una buena comunicación y liderazgo.

Figura 44*Resultados de la Subdimensión Acuerdos*

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

También debe mencionarse que un alto número de las respuestas coinciden en que están de acuerdo con el planteamiento de que trabajar con alguien de la organización es como hacerlo con personas de otra organización; de igual forma, la mayoría de las personas opinaron que no existe una buena alineación de los objetivos entre los niveles jerárquicos del establecimiento de salud.

Subdimensión 7: Orientación al cambio

En la Tabla 47 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Orientación al cambio.

Tabla 47

Resultados de la Subdimensión Orientación al cambio

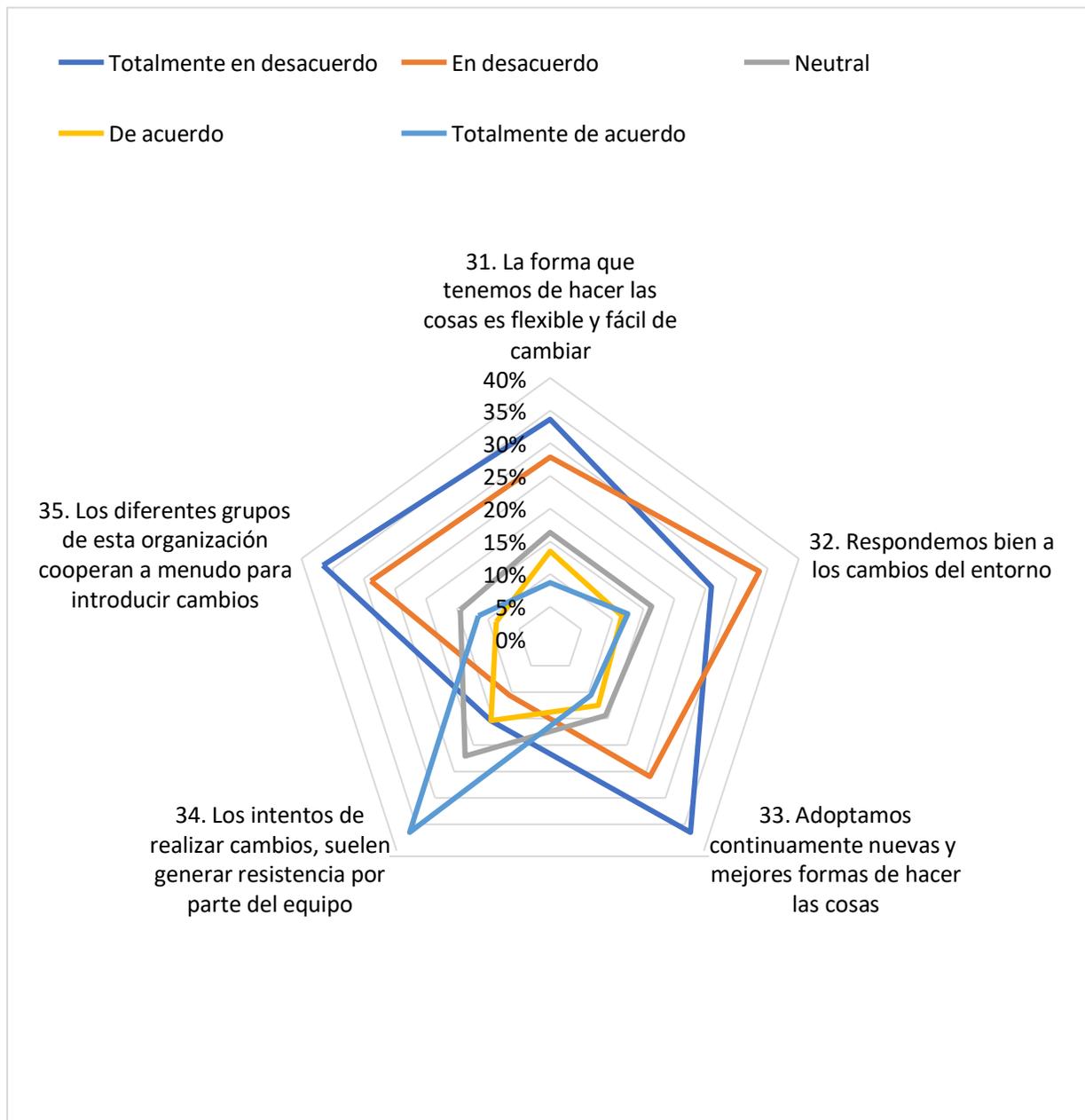
Ítems	31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar		32. Respondemos bien a los cambios del entorno		33. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas		34. Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo		35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	35	34%	27	26%	38	37%	16	15%	38	37%
En desacuerdo	29	28%	35	34%	27	26%	11	11%	30	29%
Neutral	17	16%	17	16%	15	14%	23	22%	15	14%
De acuerdo	14	13%	12	12%	13	13%	16	15%	9	9%
Totalmente de acuerdo	9	9%	13	13%	11	11%	38	37%	12	12%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 47 y Figura 45 se puede observar las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con subdimensión Orientación al cambio, donde un alto porcentaje de los encuestados indicó estar en desacuerdo con que sea flexible y fácil cambiar las cosas que se hacen en el establecimiento de salud; de igual modo, un alto porcentaje considera que no se responde bien a los cambios del entorno, tampoco se adoptan nuevas y mejoras formas de hacer las cosas.

Figura 45

Resultados de la Subdimensión Orientación al Cambio



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En opinión de la mayoría de los encuestados, cuando se generan cambios existe resistencia por parte del talento humano del establecimiento de salud; también se pudo conocer que la mayoría de las respuestas coincide en que no existe a menudo cooperación para impulsar a los cambios o introducir nuevas ideas en la institución objeto de estudio.

Subdimensión 8: Orientación al cliente

En la Tabla 48 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Orientación al cliente.

Tabla 48

Resultados de la Subdimensión Orientación al cliente

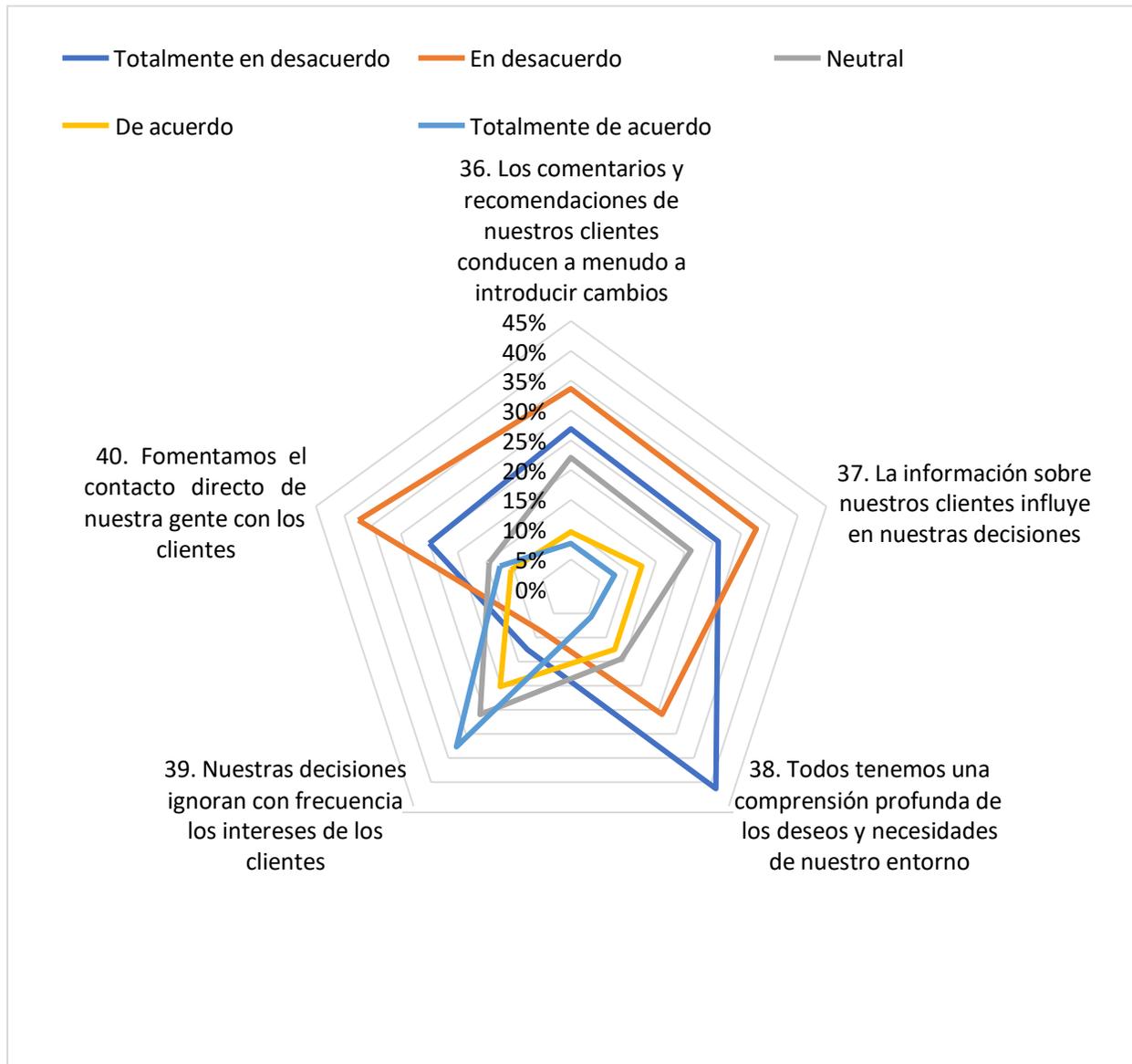
Ítems	36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios		37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones		38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno		39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes		40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	28	27%	27	26%	43	41%	13	13%	26	25%
En desacuerdo	35	34%	34	33%	27	26%	9	9%	39	38%
Neutral	23	22%	22	21%	15	14%	27	26%	15	14%
De acuerdo	10	10%	13	13%	13	13%	21	20%	11	11%
Totalmente de acuerdo	8	8%	8	8%	6	6%	34	33%	13	13%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 48 y Figura 46 las respuestas obtenidas en la subdimensión Orientación al Cliente; se detalla que un alto porcentaje de las respuestas están en desacuerdo con que los comentarios y recomendaciones que dan los usuarios del establecimiento de salud, conduzca a la introducción de cambios; de igual forma, señalaron que las opiniones de ellos usuarios no inciden mayoritariamente en las decisiones de la institución. Las respuestas indicaron que no todos los miembros del establecimiento de salud, tengan una comprensión profunda de las necesidades del entorno.

Figura 46

Resultados de la Subdimensión Orientación al cliente



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

La mayoría de las respuestas también coincidieron en estar de desacuerdo con que las decisiones frecuentemente ignoran los intereses de los usuarios del establecimiento de salud, y se fomenta el contacto directo con las personas, solo en los casos estrictamente necesarios, por tratarse de atención a pacientes en distintas condiciones de salud, lo cual debe ser percibido de la manera más cuidadosa y humanamente posible.

Subdimensión 9: Aprendizaje organizativo

En la Tabla 49 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Aprendizaje organizativo.

Tabla 49

Resultados de la Subdimensión Aprendizaje Organizativo

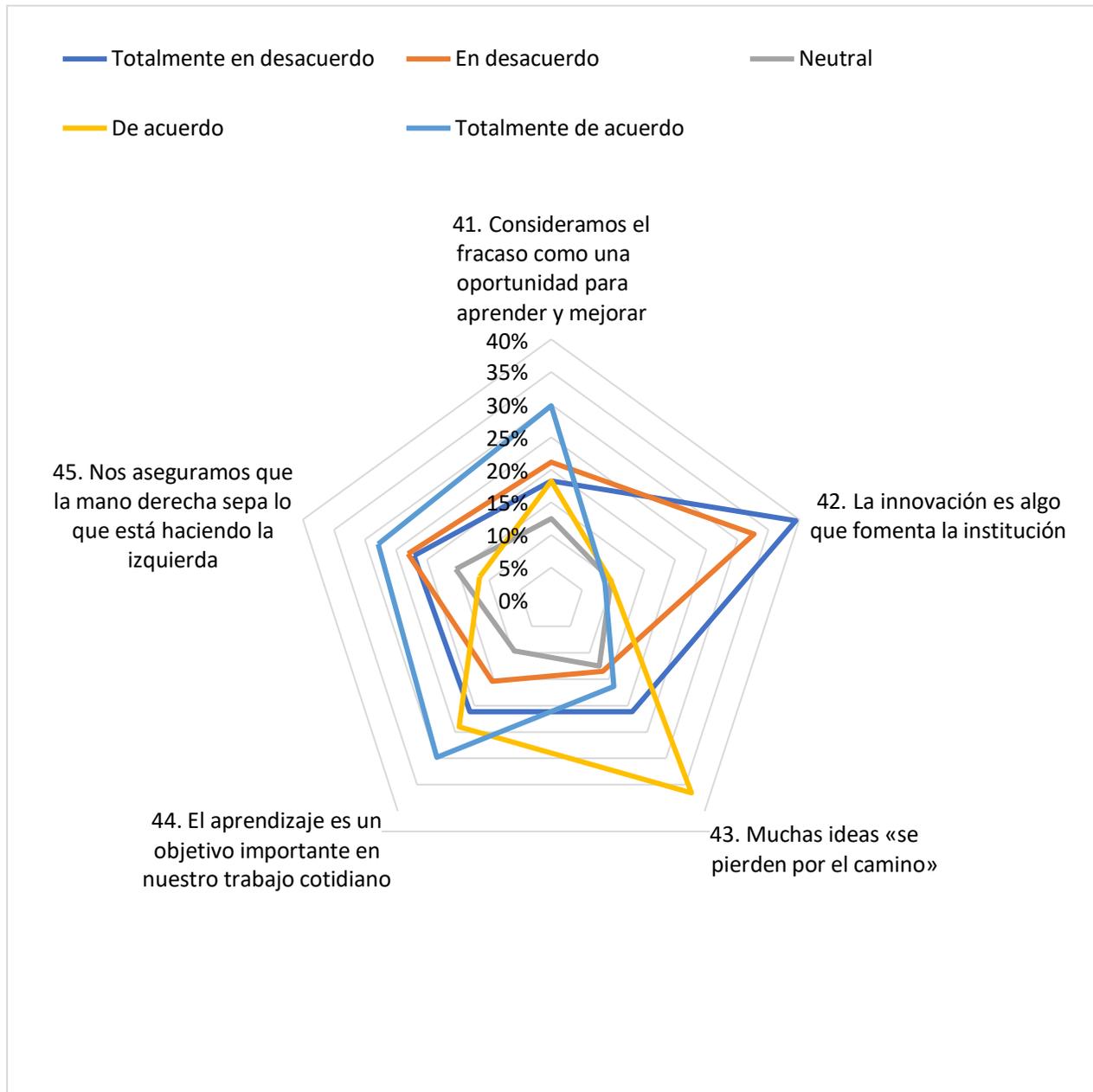
41.	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar		42. La innovación es algo que fomenta la institución		43. Muchas ideas «se pierden por el camino»		44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano		45. Nos aseguramos que la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda	
Ítems	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	19	18%	41	39%	22	21%	22	21%	23	22%
En desacuerdo	22	21%	34	33%	14	13%	16	15%	24	23%
Neutral	13	13%	10	10%	13	13%	10	10%	16	15%
De acuerdo	19	18%	10	10%	38	37%	25	24%	12	12%
Totalmente de acuerdo	31	30%	9	9%	17	16%	31	30%	29	28%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 49 y Figura 47 se observan las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión Aprendizaje Organizativo; se detalla que un alto porcentaje de las respuestas coinciden en que el fracaso puede considerarse como una oportunidad para aprender y mejorar; asimismo, la mayor cantidad de respuestas coincide que en el establecimiento de salud no se fomenta la innovación; consideran que muchas ideas se pierden en el camino y las respuestas se mantienen en un porcentaje equitativo respecto a que el aprendizaje es un objetivo importante en el trabajo cotidiano.

Figura 47

Resultados de la Subdimensión Aprendizaje organizativo



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

También, un alto número de los encuestados coincidió en que se aseguran de que la mano derecha sepa lo que hace la izquierda; todas las respuestas permiten determinar que en el establecimiento de salud deben mejorarse aspectos que conlleven a un aprendizaje organizativo.

Subdimensión 10: Dirección y propósitos estratégicos

En la Tabla 50 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Dirección y propósitos estratégicos.

Tabla 50

Resultados de la Subdimensión Dirección y propósitos estratégicos

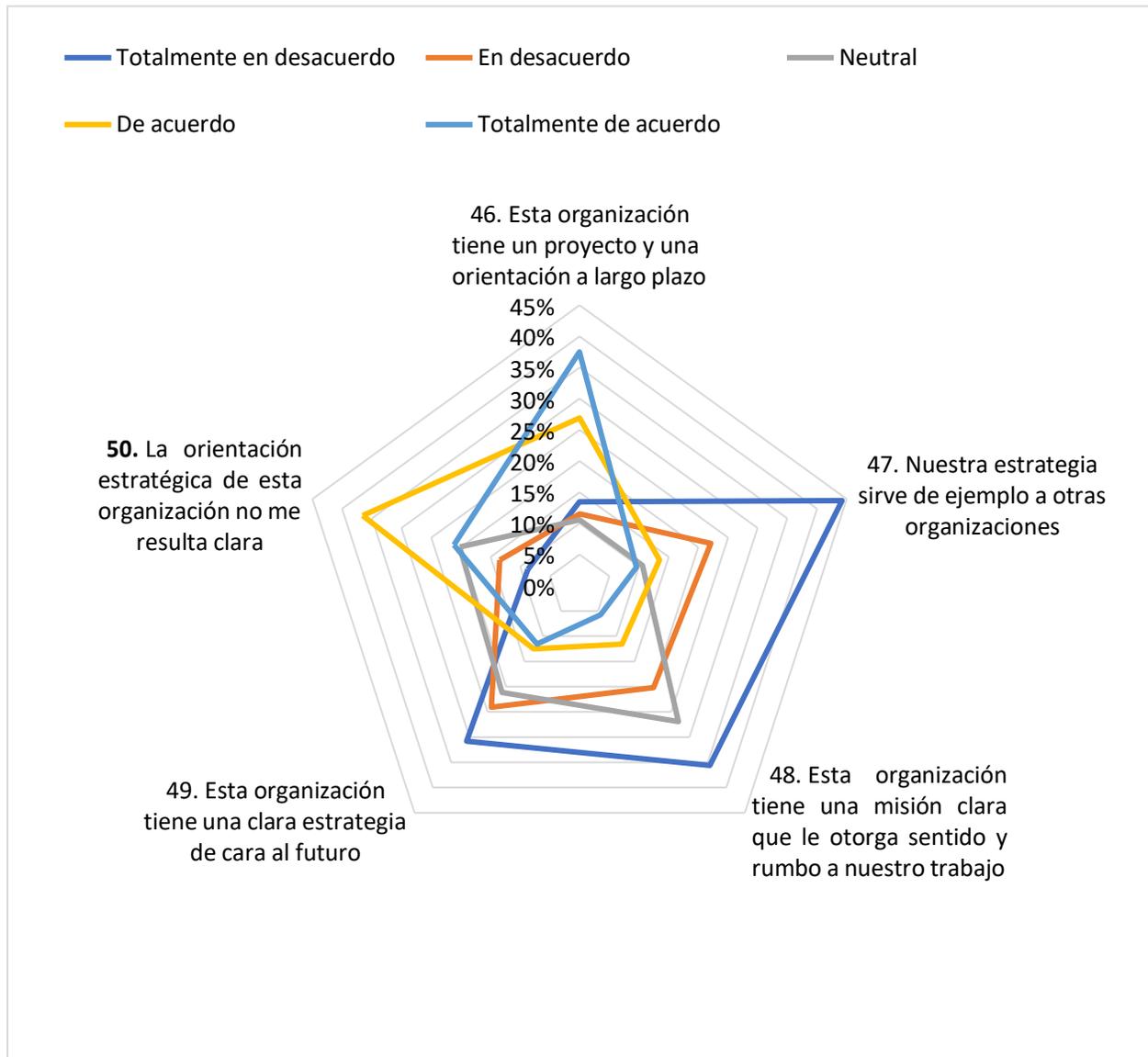
Ítems	46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo		47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones		48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo		49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro		50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	14	13%	46	44%	37	36%	32	31%	9	9%
En desacuerdo	12	12%	23	22%	21	20%	25	24%	14	13%
Neutral	11	11%	11	11%	28	27%	22	21%	21	20%
De acuerdo	28	27%	14	13%	12	12%	13	13%	38	37%
Totalmente de acuerdo	39	38%	10	10%	6	6%	12	12%	22	21%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 50 y Figura 48 se observa que un alto porcentaje de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo con que la organización tiene un proyecto a largo plazo, en concordancia con los planes del Estado en temas de salud; asimismo, muestran desacuerdo con que, las estrategias que se utilizan en el establecimiento de salud, sirvan de ejemplo a otras organizaciones; un porcentaje mayoritario está de acuerdo con que la organización tiene una misión clara que ofrece un rumbo a lo que se hace, pero no existen acciones concreta para alcanzar la misión.

Figura 48

Resultados de la Subdimensión Dirección y propósitos estratégicos



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

De igual forma, la mayoría de las personas encuestadas coincidieron en que el establecimiento de salud no tiene una clara estrategia de cara al futuro, tampoco la orientación estratégica de la organización, resulta clara, todo lo cual afecta la cultura organizacional y finalmente la calidad del servicio.

Subdimensión 11: Metas y Objetivos

En la Tabla 51 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Metas y Objetivos.

Tabla 51

Resultados de la Subdimensión Metas y Objetivos

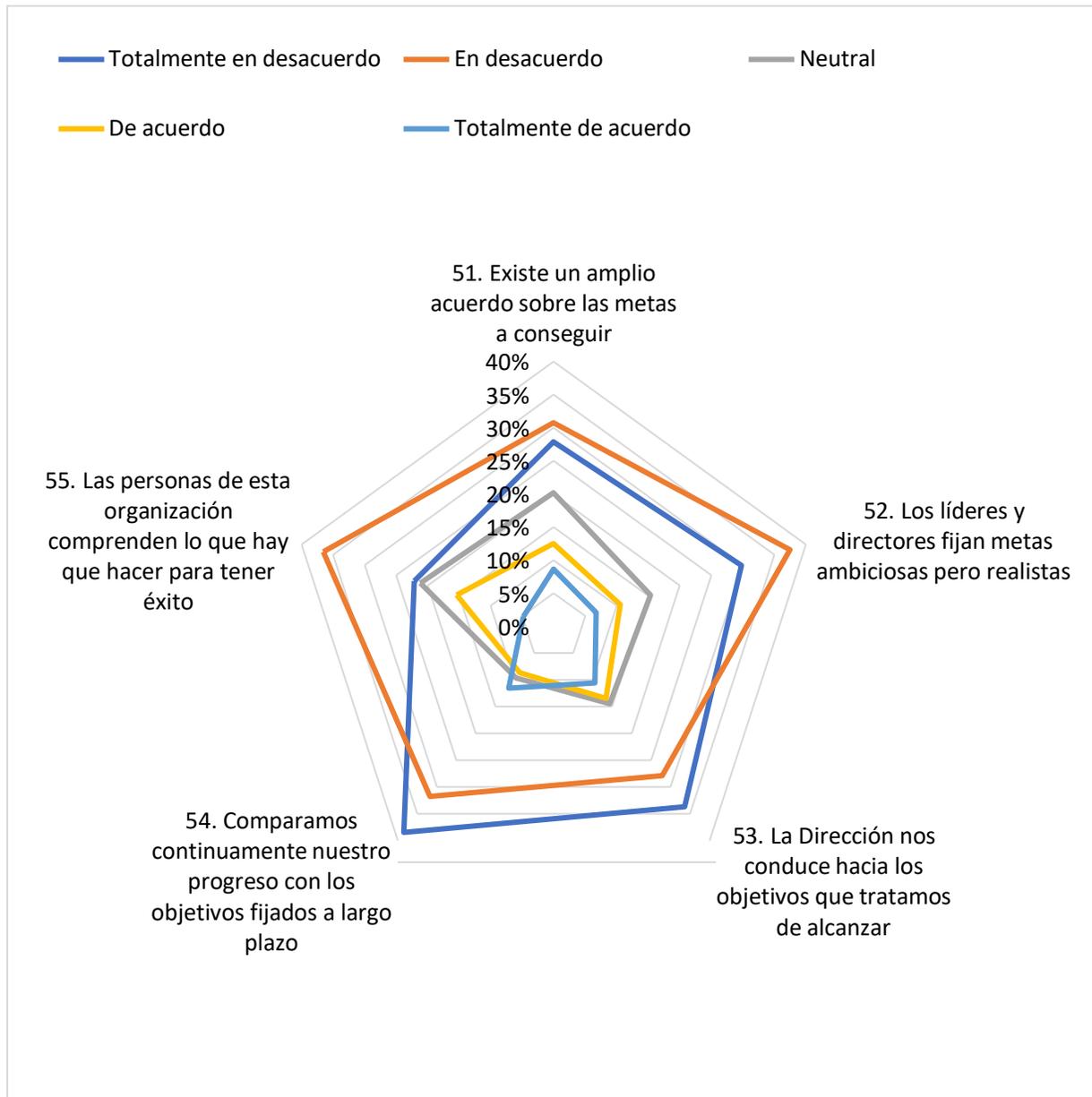
Ítems	51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir		52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas		53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar		54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados a largo plazo		55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	29	28%	31	30%	35	34%	40	38%	23	22%
En desacuerdo	32	31%	39	38%	29	28%	33	32%	38	37%
Neutral	21	20%	16	15%	15	14%	10	10%	22	21%
De acuerdo	13	13%	11	11%	14	13%	9	9%	16	15%
Totalmente de acuerdo	9	9%	7	7%	11	11%	12	12%	5	5%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 51 y Figura 49 se detallan las respuestas de las personas encuestadas, donde un alto porcentaje coincidió en estar en desacuerdo con que existe un acuerdo amplio para lograr las metas en el establecimiento de salud; asimismo, consideran que los líderes y directores no fijan metas realistas; se obtienen respuestas algo equitativas de desacuerdo y acuerdo con el planteamiento en que la dirección no conduce hacia el logro de objetivos; tampoco se hacen comparaciones de manera continua entre los objetivos que se logran en determinado periodo, con los alcanzados en periodos anteriores.

Figura 49

Resultados de la Subdimensión Metas y objetivos



Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

También, la mayoría de las respuestas de los empleados encuestados concordaron en que la generalidad de los miembros del establecimiento de salud, no comprenden lo que hay que hacer en las distintas actividades de manera que se logre el éxito, todo lo cual influye en los resultados de los servicios y la calidad.

Subdimensión 12: Visión

En la Tabla 52 se detallan las respuestas de los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión: Visión.

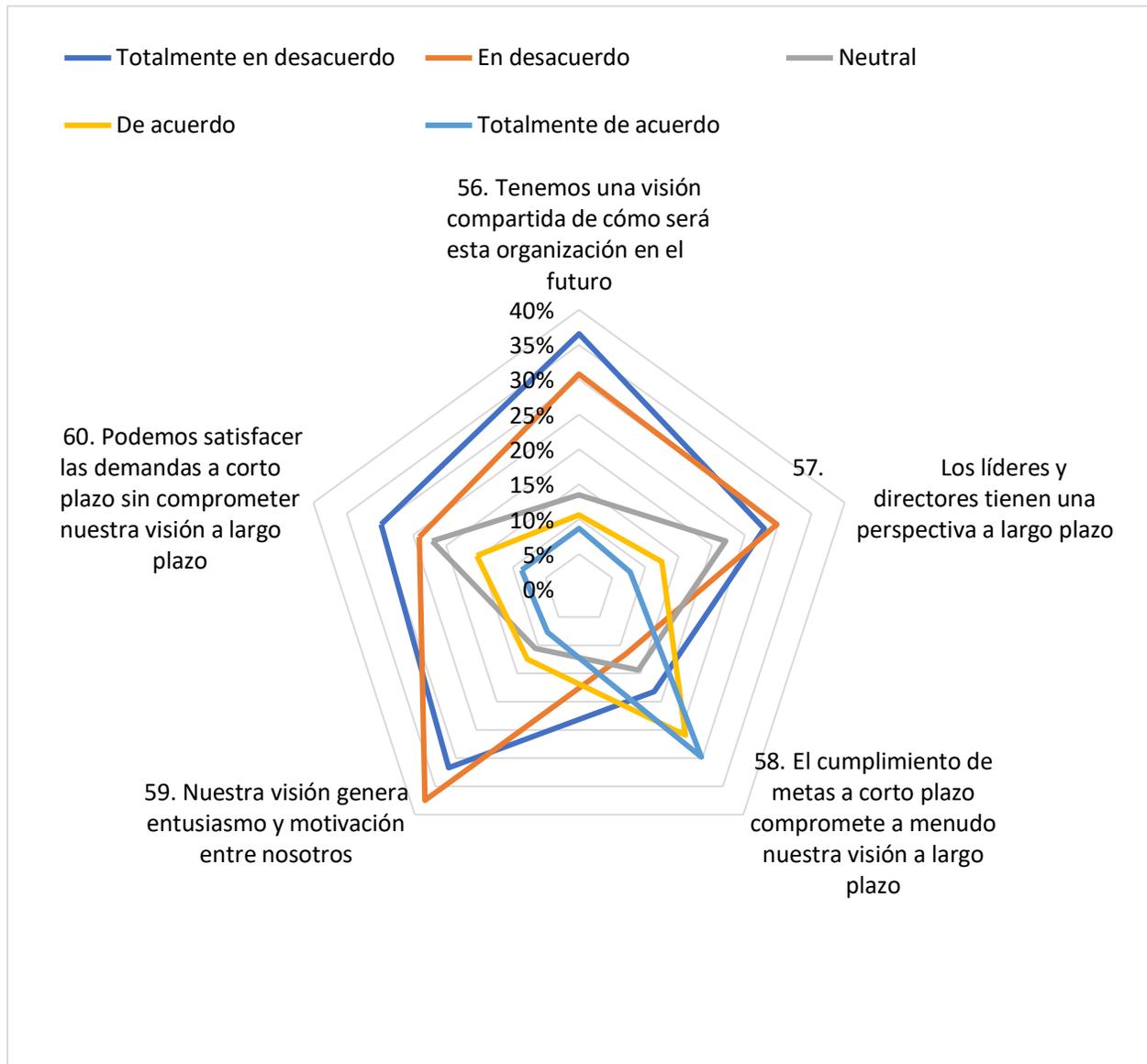
Tabla 52

Resultados de la Subdimensión Visión

Ítems	56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro		57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo		58. El cumplimiento de metas a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo		59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros		60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	38	37%	29	28%	19	18%	33	32%	31	30%
En desacuerdo	32	31%	31	30%	12	12%	39	38%	25	24%
Neutral	14	13%	23	22%	15	14%	11	11%	23	22%
De acuerdo	11	11%	13	13%	27	26%	13	13%	16	15%
Totalmente de acuerdo	9	9%	8	8%	31	30%	8	8%	9	9%
Total	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%	104	100%

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

En la Tabla 52 y Figura 50 se puede observar las respuestas obtenidas en los cinco planteamientos relacionados con la subdimensión Visión; se detalla que un alto porcentaje de los encuestados está en desacuerdo con que en el establecimiento de salud se tiene una visión compartida sobre el futuro de la institución; la mayoría de las personas encuestadas están en desacuerdo con que los líderes tienen una perspectiva a largo plazo; están de acuerdo en que el cumplimiento de metas a corto plazo, compromete la visión a largo plazo.

Figura 50*Resultados de la Subdimensión Visión*

Nota. Información obtenida de la encuesta realizada

Asimismo, un alto porcentaje de los encuestados consideró que la visión del establecimiento de salud, no genera entusiasmo y motivación entre los miembros de la organización; de igual forma, la mayoría considera que no se pueden satisfacer las demandas a corto plazo, sin comprometer la visión del establecimiento a largo plazo, lo cual refleja la necesidad de mejorar los aspectos internos y la cultura organizacional.

Discusión de los Resultados de la Encuesta a usuarios del Establecimiento de Salud

De acuerdo con las respuestas obtenidas en encuesta realizada a los usuarios del establecimiento de salud Hospital Santa Teresita, se pudo constatar que la mayoría de las personas encuestadas son de género femenino, en su mayoría personas mayores a 45 años de edad. Un mayor porcentaje acude al establecimiento de salud por demanda instantánea, comúnmente por consulta externa y emergencia. Asimismo, se pudo validar que el mayor porcentaje de las respuestas de los usuarios del establecimiento de salud, sienten poca satisfacción con el tiempo que transcurre mientras reciben la atención. Para Melián et al. (2022) el compromiso organizativo que tengan los trabajadores de un centro de salud, influye de manera positiva en los usuarios, esto también está relacionado con el tiempo de atención, por tanto, se considera un aspecto a mejorar para que el clima organizacional genere confianza y se fortalezca la cultura de la institución.

De igual modo, la mayoría de las respuestas obtenidas coincidieron en que los usuarios del establecimiento de salud no sienten satisfacción en el interés que demuestran los trabajadores del centro de salud, cuando los usuarios acuden para ser atendidos. En concordancia con lo que expreso Gené (2019), la calidad de los profesionales, el compromiso de fomentar una atención centralizada en el paciente, así como el aumento de presupuestos para la atención, requiere ser parte de las mejoras en los centros médicos de salud que poco fortalecen la atención primaria y descuidan la importancia en las necesidades de salud en sus primeras etapas.

La mayoría de respuestas en general reflejan la poca satisfacción en el servicio recibido en el establecimiento de salud Hospital Santa Teresita, lo cual debe ser considerado para mejorar aspectos de gestión interna que a su vez fortalezcan las relaciones entre los miembros de la organización y su cultura. Para Silva et al. (2020) la cultura y el clima organizacional son dos factores que inciden de manera significativa en la atención de salud, a su vez los autores

coinciden en que deben ser tomados en cuenta para la instalación de procesos de mejora que sumen a la calidad de los servicios.

Cuando se consultó sobre la confianza que tienen en el personal que atiende en el establecimiento de salud, se presentaron respuestas en su mayoría neutrales; es importante mencionar que la confianza que brinde el personal que atiende a los pacientes en las distintas áreas del centro de salud, fortalecerá aún más la cultura organizacional y aumentará la satisfacción. Así lo comparte Vega (2020) quien señaló que uno de los aspectos que aumenta la confianza en los pacientes, es la buena comunicación efectiva que se tenga, todo lo cual contribuirá a mejores resultados en la calidad del servicio.

Asimismo, las respuestas coincidieron en que existe poca satisfacción con los equipos tecnológicos que se utilizan en el establecimiento de salud y las instalaciones no están totalmente aptas para la atención a los pacientes. Estos aspectos forman parte esencial en el resultado final del servicio prestado, por tanto, se hace necesario mejorar y gestionar la incorporación de equipos innovadores que ayuden a dar una respuesta más rápida a las necesidades de las personas. Al respecto, Ávila et al. (2021) consideran que la intervención de la inteligencia artificial en los procesos de atención médica es necesaria para brindar un servicio de mayor calidad, por ejemplo, equipos innovadores pueden ayudar a realizar el seguimiento a los tratamientos de los pacientes, así como también a obtener diagnósticos mucho más eficientes y eficaces, entre otros beneficios.

Discusión de los Resultados de la Encuesta a personal del Establecimiento de Salud

De los resultados de la encuesta realizada al personal del establecimiento de salud, se pudo conocer que un alto porcentaje de los trabajadores tiene entre uno y cinco años laborando en el establecimiento de salud, distribuidos en áreas de atención médica especializada, general, hospitalización y gestiones administrativas. La mayoría de los trabajadores perciben sueldos entre 400\$ y 800\$, solo un diecisiete por ciento percibe ingresos mayores a 2.000\$. Explicaron Inga y

Arosquipa (2019) que las remuneraciones son un factor esencial en la motivación que tengan los trabajadores del sector salud; esto quiere decir que es importante que se gestionen planes de remuneración que permitan a los trabajadores del área de salud, cubrir sus necesidades y alcanzar expectativas de desarrollo personal y económico. Esto contribuye a contar con profesionales competentes, comprometidos y motivados a brindar la atención de calidad a los pacientes o usuarios.

Una de las dimensiones que se precisaron en la encuesta realizada, es la toma de decisiones, logrando conocerse que, en su mayoría, el personal coincide con que no se llevan a cabo estrategias que fomenten la toma de decisiones cuando se dan situaciones en el área de trabajo que deban ser resueltas de forma rápida. También coinciden en que no existe compromiso de parte de todos los miembros del establecimiento de salud, lo cual mengua la motivación, ni se da una planificación continua de las actividades en el trabajo. Melián et al. (2022) comparten que la organización del trabajo es parte del compromiso de los miembros de un centro de salud, incluyendo la afectividad en la atención hacia los pacientes.

Asimismo, se percibe en las respuestas que no se lleva un trabajo en equipo ni tampoco se buscan relacionar las funciones con los objetivos generales de la institución, esto afecta los resultados porque cada miembro debe aportar al logro de las metas y objetivos a través de su desempeño. Villegas et al. (2021) mencionaron que el impacto de la cultura organizacional induce un aumento del profesionalismo lo que a su vez incide para que el personal efectúe sus diligencias laborales con altos estándares de calidad y compromiso.

Orientación al Cambio	Correlación de Pearson	,941**	,944**	,989**	,943**	,944**	,966**	1	,977**	,951**	,956**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	Covarianza	1,778	1,763	1,997	1,576	1,799	1,790	2,086	1,921	2,090	2,007
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Orientación al Cliente	Correlación de Pearson	,950**	,963**	,988**	,957**	,953**	,959**	,977**	1	,953**	,956**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	Covarianza	1,690	1,695	1,880	1,508	1,712	1,673	1,921	1,853	1,973	1,890
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Aprendizaje Organizativo	Correlación de Pearson	,935**	,959**	,949**	,939**	,945**	,945**	,951**	,953**	1	,974**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	Covarianza	1,861	1,887	2,020	1,653	1,898	1,844	2,090	1,973	2,316	2,155
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Dirección y Propósito	Correlación de Pearson	,950**	,955**	,952**	,944**	,960**	,942**	,956**	,956**	,974**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	Covarianza	1,805	1,796	1,934	1,588	1,841	1,755	2,007	1,890	2,155	2,112
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Metas y Objetivos	Correlación de Pearson	,926**	,943**	,959**	,935**	,928**	,980**	,959**	,951**	,922**	,941**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Covarianza	1,539	1,550	1,704	1,375	1,556	1,597	1,761	1,644	1,783	1,738
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Visión	Correlación de Pearson	,949**	,952**	,990**	,942**	,952**	,969**	,985**	,983**	,948**	,950**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Covarianza	1,710	1,697	1,908	1,502	1,731	1,713	1,960	1,843	1,989	1,902
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104

Nota. Se observan las correlaciones entre las variables que se relacionan con la cultura organizacional

Análisis resultado de correlaciones variables relacionadas con la Cultura Organizacional

Siguiendo los resultados obtenidos en la Tabla 53, se puede apreciar que las distintas dimensiones que conforman la cultura organizacional, guardan una relación importante entre sí. En el procesamiento de las respuestas obtenidas del personal encuestado, se observa que una de las más altas correlaciones se da entre la dimensión de Acuerdos y la Toma de Decisiones, siendo este uno de los aspectos más valorados por el personal con un 0,986 de correlación. Esto quiere decir que, para el personal, la toma de decisiones y los acuerdos en el ámbito de trabajo son muy importantes en el desarrollo diario de sus funciones, lo que a su vez incide en la cultura organizacional, si los acuerdos son positivos y existe un clima apropiado para definir las actividades que deben realizarse, también en la misma dirección se toman las decisiones, sin embargo, actualmente se presentan debilidades en este aspecto de la cultura organizacional. Al respecto, explicó Melgar (2020) que la cultura organizacional influye de manera importante en la actitud con la que el personal responda a las demandas de la organización.

Otra de las más altas correlaciones se dio entre el desarrollo de capacidades con la orientación al cliente y la orientación al cambio. Estas tres dimensiones se muestran altamente correlacionadas en 0,988 y 0,989 respectivamente. Para el personal encuestado es importante recibir capacitación para alcanzar un desarrollo personal y profesional lo que a su vez contribuirá a una atención de calidad a los usuarios, así como también una mejor adaptación a los cambios del entorno.

La visión y la orientación al cambio tienen una alta correlación de 0,985 lo cual está vinculado a lo que busca la empresa en el futuro con los procesos de cambio interno a los cuales debe adaptarse el personal. Para Checa (2023) la cultura organizacional incide de manera considerable en la actitud que tenga el personal para sumar al logro de las metas de la institución y recomienda la capacitación y mejora continua.

Correlación entre las Variables Calidad del Servicio y Cultura Organizacional

En la Tabla 54 se observan las correlaciones entre las variables calidad del servicio y la cultura organizacional.

Tabla 54

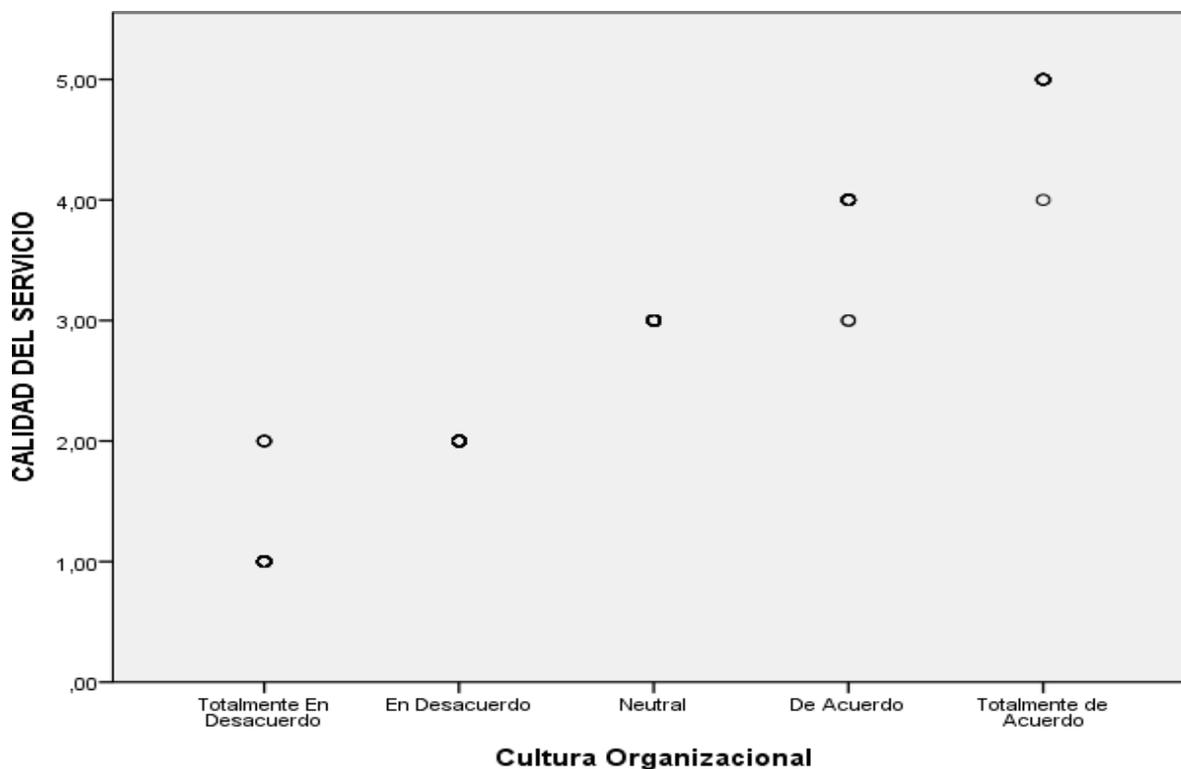
Correlación entre variables de Calidad del Servicio y Cultura Organizacional

		Correlaciones	
		Calidad del Servicio	Cultura Organizacional
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	1	,982**
	Sig. (bilateral)		,000
	Covarianza	1,690	1,735
	N	104	104
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	,982**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Covarianza	1,735	1,848
	N	104	104

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 51

Correlación gráfica entre Cultura Organizacional y Calidad del servicio



Nota. Datos procesados en software SPSS.

Análisis de los resultados de correlación Variables Calidad del Servicio y Cultura

Organizacional

Se aprecia en la Figura 51 que existe una correlación positiva directa entre la cultura organizacional y la calidad del servicio, en la medida en que la cultura organizacional genera más satisfacción en el personal del establecimiento de salud, la calidad del servicio aumenta. Estos resultados fortalecen la propuesta de estudio, donde se plantean alternativas que contribuyen a mejorar el clima organizacional en el centro de salud y la satisfacción de los usuarios.

Tomando en cuenta los valores de la fuerza de la correlación, un valor de r entre 0,7 y 1 indica que existe una correlación muy fuerte, como se detalla:

0,0 < 0,1 no hay correlación

0,1 < 0,3 poca correlación

0,3 < 0,5 correlación media

0,5 < 0,7 correlación alta

0,7 < 1 correlación muy alta

Las hipótesis planteadas fueron las siguientes:

Hipótesis nula (H_0): La cultura organizacional no influye en forma positiva y significativa en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

Hipótesis alternativa (H_1): La cultura organizacional influye en forma positiva y significativa en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la correlación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio fue de 0,982 resultando muy alta. Se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual señala que la cultura organizacional si influye de forma positiva y significativa en la calidad de los servicios.

Capítulo 4

Propuesta de Intervención

En el presente capítulo se da a conocer el plan de acción que se propone como resultado de la investigación, el cual se fundamenta principalmente en las debilidades detectadas en el análisis realizado a los resultados obtenidos en encuesta aplicada tanto al personal del centro médico como a los usuarios. De estos análisis se dedujeron las percepciones desfavorables para proponer las acciones más idóneas que sumen a la solución del problema y mejora de la cultura organizacional.

Objetivo General de la Propuesta

Proponer un plan de acción que le permita al Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa mejorar su cultura organizacional y aumentar la calidad del servicio.

Objetivos Específicos de la Propuesta

- Definir las estrategias que contribuirán a mejorar la cultura organizacional tomando en cuenta las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión.
- Describir las estrategias que contribuirán a mejorar la calidad del servicio tomando en cuenta las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía.
- Conocer el impacto económico y social que genera el plan de acción propuesto al Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

Desarrollo

Para las estrategias gerenciales de mejora continua se propone un plan de acción que ayudará al Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa a generar un cambio que le

permitirá alcanzar una mejor sostenibilidad organizacional y crear un espacio agradable de trabajo lo cual contribuye al éxito de la gestión de la dirección y del logro de objetivos y metas institucionales. Es importante mencionar que la transformación cultural es un cambio necesario que conlleva a elevar los niveles de satisfacción y bienestar de los equipos humanos de trabajo, mejorando su eficiencia y eficacia, así como alcanzar la misión y visión de la entidad. Sin duda alguna, todo esto tiene un efecto en la calidad del servicio que se ofrece y por ende en la satisfacción de los usuarios del centro de salud.

En el Plan de Acción se detalla la actividad a desempeñar, el objetivo que se persigue con la actividad, el tiempo probable de duración, los recursos requeridos y los responsables. En la Tabla 55 se detallan las dimensiones en las que se hará mayor énfasis para mejora de la cultura y la calidad del servicio, tomando como referencia principal, las respuestas desfavorables obtenidas en la encuesta realizada.

Tabla 55

Percepciones y situaciones desfavorables para en cuenta en el Plan de Acción

Percepciones	Variable	Dimensión	Respuestas desfavorables (Situaciones a mejorar)
Del personal	Cultura Organizacional	Implicación	Toma de Decisiones Desarrollo de capacidades
		Consistencia	Coordinación e integración
		Adaptabilidad	Orientación al cliente Dirección y propósitos estratégicos
		Misión	Poca pertinencia, desconocimiento de objetivos institucionales
De los usuarios	Calidad del servicio	Fiabilidad	Tiempo en el que se imparte el servicio
		Seguridad	Amabilidad y conocimiento de los empleados

Elementos tangibles	Ampliar infraestructuras físicas. Incorporar equipos médicos tecnológicos
Capacidad de respuesta	Atención oportuna a las necesidades de los usuarios
Empatía	Atención de calidad Comprensión de las necesidades de los usuarios

Nota. Se detallan las dimensiones en las que se hace mayor énfasis para la mejora de la cultura organizacional y la calidad del servicio.

Es importante mencionar que para formular las estrategias se deben conocer los objetivos que se persiguen, para lo cual se toma en cuenta las percepciones anteriormente descritas en la Tabla 55. En la Table 56 se presenta el plan de acción:

Estrategias para mejorar la Cultura Organizacional

Se detallan a continuación las acciones para mejorar la cultura organizacional dependiendo de la dimensión.

Tabla 56

Plan de Acción para mejorar la cultura organizacional Dimensión - Implicación

Variable	Dimensión	Percepción desfavorable	Causas	Tipo de acción (Crea, modifica, fortalece)	Acción	Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento
Cultura Organizacional	Implicación	No se fomenta la toma de decisiones No se brinda capacitación al personal	El personal no es motivado a la toma de decisiones	Modifica comportamientos	Reuniones mensuales para analizar situaciones que conlleven a la toma de decisiones	Jefe de Talento Humano Jefe de Área	2 horas, un día al mes	Mensual
			El personal no recibe capacitaciones en el área en que se desempeña	Fortalece conocimiento	Elaborar plan de capacitación al personal para ser ejecutado trimestralmente.	Jefe de Talento Humano Analistas de talento humano Jefes de áreas	Un mes	Trimestral

Tabla 57*Plan de Acción para mejorar la cultura organizacional Dimensión - Consistencia*

Variable	Dimensión	Percepción desfavorable	Causas	Tipo de acción (Crea, modifica, fortalece)	Acción	Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento
Cultura Organizacional	Consistencia	Poca Coordinación e Integración No se alcanzan metas y objetivos en equipo	No existe coordinación en las actividades desempeñadas ni se integra al personal en el logro de metas y objetivos	Fortalece la integración y coordinación de metas y objetivos	La dirección delegará la responsabilidad de informar a todo el personal sus funciones por escrito. Se debe dejar constancia de su entrega al personal.	Director de la Institución Jefe de Talento Humano Jefes de áreas	Un mes	Coordinación e integración
					Entregar Objetivos de Desempeño Individual (ODI) semestralmente a cada uno de los trabajadores. Estos objetivos reposarán en el expediente de cada trabajador. Los objetivos se evaluarán semestralmente	Director de la Institución Jefe de Talento Humano Jefes de áreas	Un mes	Semestral

Tabla 58

Plan de Acción para mejorar la cultura organizacional – Dimensiones Adaptabilidad y Misión

Variable	Dimensión	Percepción desfavorable	Causas	Tipo de acción			Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento
				(Crea, modifica, fortalece)	Acción	Responsable		
Cultura Organizacional	Adaptabilidad	Poca orientación al cliente Falta de dirección en propósitos estratégicos	Debilidad en la orientación al cliente, no se da prioridad al usuario	Modifica comportamiento	Gestionar Taller de atención al cliente dirigido al personal	Director de la Institución	8 horas	Mensual
			No se socializan los objetivos	Fortalece el	Gestionar reunión mensual para conocer los avances de los objetivos estratégicos institucionales	Jefe de Talento Humano	(2 horas por cuatro semanas)	
			estratégicos de la institución	trabajo en equipo		Jefes de áreas	1 hora	Mensual
								mensual
	Misión	Poca pertinencia, desconocimiento de objetivos institucionales	No se ha publicado la misión ni la visión de la institución en espacios estratégicos	Crea pertinencia en el personal	Publicar la misión y visión de la institución en lugares estratégicos	Director de la Institución Jefe de Talento Humano	3 días	Anual

Estrategias para mejorar la calidad del servicio

A continuación, se detallan las acciones que contribuirán a mejorar la calidad del servicio en el Hospital.

Tabla 59

Plan de Acción para mejorar la calidad del servicio – Fiabilidad

Variable	Dimensión	Percepción desfavorable	Causas	Tipo de acción		Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento
				(Crea, modifica, fortalece)	Acción			
Calidad del servicio	Fiabilidad	Los usuarios coinciden en que no se tienen satisfacción en el tiempo en	No se gestionan cursos que revelen la importancia del tiempo de atención.	Modifica comportamientos	Gestionar curso sobre la importancia del tiempo en la atención al usuario	Director de la Institución Jefe de Talento Humano Jefes de áreas	8 horas (2 horas por cuatro semanas)	Semanal
			No se llevan	Modifica comportamientos	Implementar un sistema de filas virtuales y turnos digitales. Se encargará de generar alertas y enviar notificaciones sobre el tiempo de espera, reduciendo la sensación de frustración asociada a no saber cuánto va a durar la fila. (Ver Anexo 1)	Director de la Institución Jefe de Administración Jefe de compras	2 meses	Diario
		que se les atiende	controles en el tiempo de atención					

Tabla 60*Plan de Acción para mejorar la calidad del servicio – Seguridad*

Variable	Dimensión	Percepción desfavorable	Causas	Tipo de acción		Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento
				(Crea, modifica, fortalece)	Acción			
Calidad del servicio	Seguridad	Los usuarios coinciden en que no reciben una atención que genere seguridad, perciben poco conocimiento del personal	No se gestionan cursos para capacitar al personal en su área de atención	Modifica comportamientos	Gestionar curso sobre la importancia de la amabilidad y empatía del personal	Director de la Institución Jefe de Talento Humano Jefes de áreas	8 horas (2 horas por cuatro semanas)	Semanal
	Elementos tangibles	Los usuarios coinciden en que se deben incorporar equipos tecnológicos en la atención médica, así como mejorar la amplitud de las instalaciones	No existe espacio suficiente para la atención a los usuarios. No disponen de equipos tecnológicos y otros para optimizar la atención médica como máquinas de electrocardiograma, camillas para pacientes.	Fortalece el servicio	Gestionar la solicitud para la adquisición de equipos biomédicos y mobiliario médico y general para optimizar el servicio	Director de la Institución Jefe Administrativo Jefe de Compras	1 año	Anual

Tabla 61

Plan de Acción para mejorar la calidad del servicio – Capacidad de respuesta - Empatía

Variable	Dimensión	Percepción desfavorable	Causas	Tipo de acción		Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento
				(Crea, modifica, fortalece)	Acción			
Calidad del servicio	Capacidad de respuesta	Los usuarios no sienten satisfacción en la capacidad de respuesta que tiene el personal a las solicitudes de atención médica	No se brinda capacitación a los empleados para brindar una respuesta oportuna y profesional a los usuarios	Modifica comportamientos	Gestionar curso sobre la importancia de responder a las solicitudes con conocimiento en el trabajo	Director de la Institución Jefe de Talento Humano Jefes de áreas	8 horas (2 horas por cuatro semanas)	Diario
	Empatía	Los usuarios coinciden en que existe poca empatía en la atención que brinda el personal	Los usuarios perciben poca empatía por parte del personal	Fortalece el servicio	Gestionar curso sobre la importancia de la empatía en la atención pública	Director de la Institución Jefe Administrativo Jefe de Compras	8 horas (2 horas por cuatro semanas)	Diario

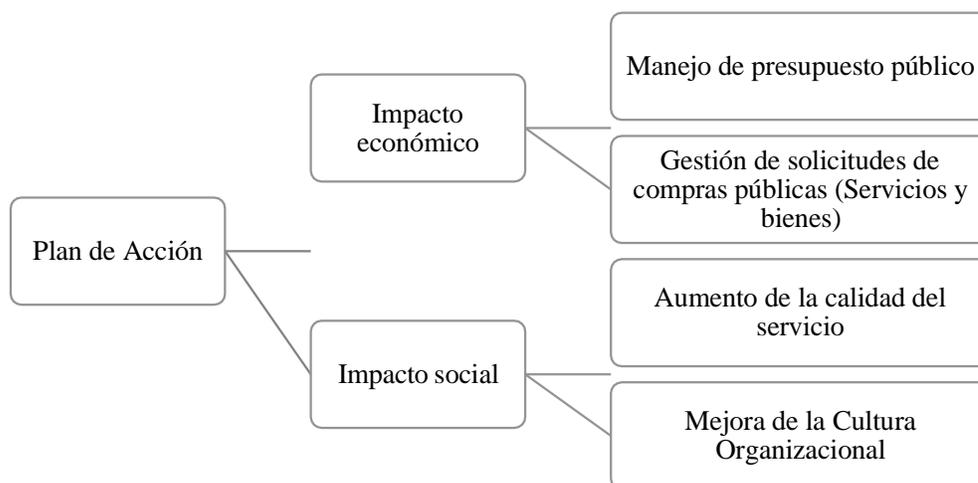
Nota. Se detallan las dimensiones en las que se hace mayor énfasis para aumentar la calidad del servicio.

Impacto Económico y Social

El plan de acción propuesto genera un impacto social y económico en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa, lo cual conlleva la planificación de las actividades, manejo de recursos económicos, participación de todos los miembros del centro de salud, manejo de presupuestos públicos, entre otros aspectos.

Figura 52

Esquema del impacto social y económico del Plan de Acción



Impacto Económico

Las acciones propuestas ameritan la gestión de recursos económicos que ayudarán a lograr los objetivos planteados. Es importante mencionar que, por tratarse de una institución pública, el presupuesto que se asigna a la institución, se realiza en base a una planificación anual, por tanto, esta propuesta podrá ser considerada para futuros ejercicios fiscales. Es recomendable incluir en la preparación de los presupuestos de Ley, las acciones que se proponen en esta investigación, consideradas totalmente factibles y pertinentes con lo que señalan los Objetivos de Desarrollo Sostenibles entre estos el ODS 3, referido a la salud y bienestar de las personas y el ODS 16, referido a Paz, Justicia e Instituciones sólidas.

Los costos estimados para llevar a cabo la propuesta presentada son los siguientes:

Tabla 62

Impacto económico del Plan de Acción propuesto

Acción	Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento	Costo Anual
Reuniones mensuales para analizar situaciones que conlleven a la toma de decisiones	Jefe de Talento Humano Jefe de Área	2 horas, un día al mes	Mensual	\$ 50
Elaborar plan de capacitación al personal para ser ejecutado trimestralmente.	Jefe de Talento Humano Analistas de talento humano Jefes de áreas	Un mes	Trimestral	\$ 150
La dirección delegará la responsabilidad de informar a todo el personal sus funciones por escrito. Se debe dejar constancia de su entrega al personal.	Director de la Institución Jefe de Talento Humano Jefes de áreas	Un mes	Coordinación e integración	\$ 0
Entregar Objetivos de Desempeño Individual (ODI) semestralmente a cada uno de los trabajadores. Estos objetivos reposarán en el expediente de cada trabajador. Los objetivos se evaluarán semestralmente	Director de la Institución Jefe de Talento Humano Jefes de áreas	Un mes	Semestral	\$ 50

Acción	Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento	Costo Anual
Gestionar Taller de atención al cliente dirigido al personal	Director de la Institución	8 horas	Mensual	\$1.400
	Jefe de Talento Humano	(2 horas por cuatro semanas)		
Gestionar reunión mensual para conocer los avances de los objetivos estratégicos institucionales	Jefes de áreas	4 Grupos de 26 personas	Mensual	\$ 30
		1 hora mensual		
Publicar la misión y visión de la institución en lugares estratégicos	Director de la Institución	3 días	Anual	\$ 150
	Jefe de Talento Humano			
Gestionar curso sobre la importancia del tiempo en la atención al usuario	Director de la Institución	8 horas	Semanal	\$1.200
	Jefe de Talento Humano Jefes de áreas (*)	(2 horas por cuatro semanas) 4 Grupos de 26 personas		
Implementar un sistema de filas virtuales y turnos digitales. Se encargará de generar alertas y enviar notificaciones sobre el tiempo de espera, reduciendo la sensación de frustración asociada a no saber cuánto va a durar la fila (**)	Director de la Institución	2 meses	Diario	\$ 250
	Jefe de Administración Jefe de compras			
Acción	Responsable	Tiempo de ejecución - acción	Seguimiento	Costo Anual

Gestionar curso sobre la importancia de la amabilidad y empatía del personal	Director de la Institución	8 horas	Semanal	\$1.200
	Jefe de Talento Humano	(2 horas por cuatro semanas)		
	Jefes de áreas	4 Grupos de 26 personas		
Gestionar la asignación de presupuesto para la adquisición de equipos biomédicos y mobiliario médico y general para optimizar el servicio (***)	Director de la Institución			Acorde a la cantidad de
	Jefe Administrativo	1 año	Anual	equipamiento a adquirir
	Jefe de Compras			
Gestionar curso sobre la importancia de responder a las solicitudes con conocimiento en el trabajo	Director de la Institución	8 horas	Diario	\$1.200
	Jefe de Talento Humano	(2 horas por cuatro semanas)		
	Jefes de áreas	4 Grupos de 26 personas		
Gestionar curso sobre la importancia de la empatía en la atención pública	Director de la Institución	8 horas	Diario	\$1.200
	Jefe Administrativo	(2 horas por cuatro semanas)		
	Jefe de Compras	4 Grupos de 26 personas		
Total				\$ 6.880,00

Nota. (*) Se estiman cursos en \$350. (**) Incluye costo del equipo \$ 150 y costo de instalación \$ 100. (***) El valor estimado corresponde a la inversión en capacitación del personal del establecimiento de salud. No se establece el costo para la adquisición de equipamiento debido a que éste va en concordancia a número y características de equipamiento y mobiliario a adquirir.

Impacto Social

El impacto social que se alcanzará con la propuesta fortalece aspectos internos y externos de la institución. Las actividades que se han mencionado para lograr una mayor capacitación del personal, mayor compromiso, identidad y responsabilidad en el desarrollo de las funciones, contribuyen a una mejora en la cultura organizacional. Dentro de los aspectos que se buscan fomentar con las acciones propuestas se mencionan las siguientes:

- Motivación del personal: Cuando el personal es tomado en cuenta a través de capacitaciones y actividades que sumen a su desarrollo profesional y humano, siente motivación lo que a su vez incide directamente en la calidad del servicio que se ofrezca. Esto quiere decir, que la motivación laboral tiene una alta influencia en la calidad del servicio, ya que un personal motivado conlleva al logro de metas y objetivos.
- Se fomenta el trabajo en equipo: Las actividades propuestas fomentan el trabajo en equipo; se requiere la realización de cursos donde se fortalezca la toma de decisiones, siendo estas importantes para mejorar la atención a los usuarios del Hospital Santa Teresita y contribuir a un mejor clima organizacional.
- Mejor desempeño laboral: La asignación de objetivos de desempeño individual, contribuirá a mejorar la motivación y el compromiso del personal. Es significativo mencionar que no solo se trata de establecer objetivos de desempeño, sino que se requiere aplicar una evaluación a los logros y objetivos alcanzados por el personal. Las evaluaciones del desempeño ayudan al personal a sentirse parte importante dentro de la organización, es decir, que son tomados en cuenta y que sus aportes y funciones, suman a los resultados de la institución.

- Aumento de la productividad: Cuando el personal es evaluado y es tomado en cuenta en los objetivos que se persiguen en la institución, la productividad tiende a aumentar. Esto quiere decir, que un personal motivado tendrá una mayor disposición a generar un servicio de calidad, no solo creando un clima de empatía y comprensión con el personal sino también con las personas que reciben los servicios que ofrece la institución.
- Satisfacción de los usuarios: Uno de los principales objetivos que se persigue con la propuesta de esta investigación, es aumentar la satisfacción en los usuarios del Hospital Santa Teresita. La mejora de la cultura organizacional repercutirá directa y significativamente en la calidad del servicio, por tanto, un personal motivado y capacitado podrá ser más comprensivo con el cliente, responderá oportunamente a sus solicitudes, manejará los tiempos de atención de manera óptima, empleará una sonrisa o gestos empáticos cuando deba atender a los usuarios, entre otros aspectos. También, es importante mencionar que la adquisición de elementos tangibles para un servicio de mayor calidad (equipo de electrocardiograma y camillas de emergencia) pueden ayudar a mejorar la calidad y sumar a la satisfacción de los usuarios.

Conclusiones

La cultura organizacional y la calidad de servicio son aspectos que deben ser atendidos por la dirección de las instituciones, comprendiendo la relevancia que estos tienen en la satisfacción tanto del usuario interno como el externo del establecimiento de salud. En el presente caso relacionado con el Hospital Santa Teresita, la cultura organizacional amerita ser mejorada a través de acciones que ayuden a fortalecer el trabajo en equipo, aumentar la identidad y el compromiso institucional, así como la atención al usuario y el aumento de la satisfacción de los clientes. Para dar cumplimiento al primer objetivo, se hizo una revisión de los aspectos que caracterizan la cultura organizacional y la calidad del servicio, destacando dimensiones importantes que ayudaron a comprender la relevancia en la satisfacción del servicio y la motivación de los trabajadores.

La revisión de estudios similares al presente tema de investigación contribuyó a fortalecer la importancia que tiene la cultura organizacional y su incidencia en la calidad del servicio. Se han generado diversos estudios y aportes académicos que comprueban la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción que sienten los usuarios con la calidad en el servicio, esta revisión a la literatura permitió cumplir con lo planteado en el segundo objetivo específico.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo específico, se dio a conocer la metodología empleada en la investigación, basándose en un estudio cuantitativo con un diseño no experimental. Para la recolección de la información se utilizó la encuesta la cual fue aplicada tanto al personal de la institución como a los usuarios, pudiendo conocerse las debilidades o percepciones negativas de ambas partes, respecto a la cultura organizacional y la calidad en el servicio recibido, respectivamente. Dentro de los principales resultados se destaca la falta de acciones por parte de la dirección del centro de salud, en tema de capacitación al personal, poco

se fomenta la toma de decisiones y no se ha logrado crear una mayor pertinencia, compromiso e identidad con la entidad, al no asignarse funciones por escrito, objetivos de desempeño individual, evaluación del desempeño, entre otras estrategias que sin duda inciden en la motivación laboral. Asimismo, a nivel de infraestructura y elementos tangibles, se pudo determinar que la falta de espacios para atender a las personas, la inexistencia de un sistema de turnos y gestión de colas, la falta de camillas de emergencia, también inciden en la satisfacción de los usuarios. Las respuestas obtenidas fueron procesadas en el software estadístico SPSS lo cual permitió conocer la correlación entre las dos principales variables de estudio, siendo estas la cultura organizacional y la calidad del servicio, resultado una correlación alta directa de 0,892 entre ambas variables.

El plan estratégico gerencial de mejora continua que se propone a través de esta investigación se fundamentó en los resultados obtenidos en la investigación, tomando en cuenta las percepciones desfavorables que indicaron las respuestas de los empleados de la institución, así como los usuarios del servicio que ofrece el Hospital Santa Teresita. El plan se considera factible y asciende a la cantidad de \$ 6.880; es importante mencionar que aun tratándose de una institución pública, es importante gestionar las acciones propuestas a fin de que sean incorporadas a los planes presupuestarios que elabore la institución de ejecución anual, así como también es importante realizar el seguimiento estricto a cada acción, con el propósito de conocer la efectividad de los procesos, la eficacia y eficiencia en el desempeño laboral, así como el aumento de la calidad en el servicio.

Recomendaciones

Es recomendable analizar continuamente los principales componentes que caracterizan la cultura organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Santa Teresita, en concordancia con las necesidades que vayan surgiendo en la relación hospital-empleados-pacientes, de manera que se pueda dar respuesta oportuna a las demandas de todas las partes involucradas.

Se recomienda realizar revisiones literarias que ayuden a comprender la importancia de la cultura organizacional y la calidad del servicio, es decir, acudir a investigaciones académicas y científicas que se basen en este tipo de estudios, más aún cuando en la actualidad surgen cambios en los comportamientos organizacionales y sociales que influyen en la cotidianidad laboral y social.

También es recomendable realizar encuestas cada determinado tiempo (recomendable anualmente) que le permita a la dirección del Hospital Santa Teresita, conocer las percepciones de los empleados y de los usuarios en asuntos relacionados con la cultura organizacional y la calidad del servicio, respectivamente, esto como parte de las estrategias de mejora continua y desarrollo permanente de los procesos y servicios.

Se recomienda aplicar el plan de acciones estratégicas que se propone a través de esta investigación, el cual se considera factible y contribuirá a mejorar la relación interna entre los distintos niveles de la organización, es decir, niveles de dirección, supervisión, operativos, para finalmente establecer una cultura organizacional caracterizada por el compromiso de todos los miembros de la entidad, que desembocará en un servicio de calidad.

Referencias

- Amazon. (2023). *Sistema de Turnos y colas*. <https://www.amazon.es/Sistemas-TURNOS-GESTI%C3%93N-Completo-INAL%C3%81MBRICO/dp/B07M6LD9MF>
- Arancibia, D., Silva, D., Cortés, F., & Méndez, P. (2021). Metodologías utilizadas en Clima y Cultura Organizacional en Instituciones de Salud: Una Revisión Sistemática. *Revista Salud y Administración*, 8(22), 57-66.
<https://doi.org/https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/208/161>
- Araujo, J. (2021). *El Cambio Organizacional en los Sindicatos Argentinos: El caso de la UPCN Regional Corrientes*. Editorial Autores de Argentina.
- Argimón, J., & Jiménez, J. (2019). *Métodos de Investigación Clínica Y Epidemiológica*. Madrid: Editorial Elsevier.
- Avila, J., Mayer, M., & Quesada, V. (2021). La inteligencia artificial y sus aplicaciones en medicina II: importancia actual y aplicaciones prácticas. *Revista Atención Primaria*, 53(1), 81-88. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656720301463>
- Bastos, N. (2021). *Clima Organizacional*. Saint Paul Editora.
- Basurto, M., & Marlon, M. (2022). *Cultura organizacional y los valores institucionales en el desempeño laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte*. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio institucional de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí.
https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2000/1/TIC_AP44D.pdf
- Bonilla, I. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio Chiclayo, 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio]. Repositorio institucional de la Universidad Católica Santo Toribio.

- Cáceres, D. (2021). *Las habilidades directivas en la cultura organizacional percibida por los trabajadores de la Micro Red de Salud Pampachiri, Dirección de Salud Apurímac II, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57044/Caceres_SD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cala, C., & Marce, E. (2022). Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. *Revista Científica Memoria del Postgrado*, 3(2), 59-66.
<https://doi.org/https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Cala-Chapi-Carolina-Ruth-Marce-Benito-Estela-Jhakelina-REVISION.pdf>
- Campoverde, R., Maritza, B., González, V., & Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Revista Espacios*, 41(31), 33-45.
- Cardona, L., & Hernández, L. (2022). Análisis del impacto del desarrollo sostenible en la gestión del talento humano a partir de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Revista Universidad Libre*, 1-13.
<https://doi.org/https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/24565/MD0508.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castañeda, E., & Yepes, W. (2020). *La gestión de la calidad y la gestión del conocimiento: Relaciones, estrategias y aportes para un enfoque integrador*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional de la Universidad EAFIT, Colombia.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17592/Estefania_Casta%C3%B1eda_Walter_Yepes_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

CEPAL. (2021). *Plan de Creación de oportunidades de Ecuador 2021-2025*.

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>

Chávez, N., & Concuera, J. (2020). *Aplicación de la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la calidad de servicio en el área de nutrición del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta EsSalud, 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo.

Checa, V. (2023). Cultura organizacional y localidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil, 2022. *Revista Espiritu Emprendedor TES*, 7(2), 68-87.

<http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/335/434>

Coelho, L., Pereira, C., & Silva, C. (2021). Effect of the Organizational Culture for Patient Safety in the Hospital Setting: A Systematic Review. *Revista Aquichan*, 21(2), e2123.

<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/741/74169975003/74169975003.pdf>

Córdova, E. (2023). *Cultura organizacional y la rotación de personal en una empresa de reclutamiento y adquisición de talento de Lima, 2022*. [Tesis de MAestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107417/Cordova_BER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estatuto Organizacional de Hospitales del MSP, Acuerdo Ministerial 1537 (25 de septiembre de 2012).

Flórez, J. (2022). *Como crear cultura estrategica de la calidad del servicio al cliente*. Edita ADIEC. Asoc. Docentes Investigadores & Emprendedores del Caribe.

- Flórez, L. (2019). Análisis del clima y cultura organizacional en el Hospital de Tabio: caso de estudio. *Revista Científica Fundación Universitaria Monserrate*, 18(1), 100-112.
<http://revistas.unimonserrate.edu.co:8080/hojasyhablas/article/view/233/211>
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial 3Ciencias.
- García, E., & Goncalves, M. (2022). Plan estratégico para la gestión de la calidad basado en la metodología del Balanced Scorecard. *Revista Tekhné*, 25(2), 1-19.
- García, L. (2021). *Gestión del servicio y conformidad del cliente en los agentes BCP, distrito Callao, región Callao – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao.
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5641/TESIS-MAESTRO-GARCIA%20RIVADENEIRA-FCA-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M., Salas, L., & Ramiro, A. (2020). *Cultura organizacional y liderazgo de la pequeña y mediana empresa en Cali*. Programa Editorial Universidad del valle.
- García, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso de la tarea y el compromiso de la organización*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Navarra]. Repositorio institucional de la Universidad de Navarra.
- Gené, J. (2019). Atención primaria: urge cambiar para mantener la calidad. *Revista Atención Primaria*, 51(5), 266-268.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656719301817>
- González, D., Sanabria, M., Marín, D., Gómez, M., Saavedra, J., Anzola, O., . . . Montoya, I. (2020). *Los estudios organizacionales en Colombia. Aproximaciones,diversas y desarrollo*. Edita Universidad EAFIT.

- González, J., Sanabria, M., Marín, D., Gómez, M., Saavedra, J., & Anzol, O. (2020). *Los estudios organizacionales en Colombia. aproximaciones diversas y desarrollo*. Editorial Universidad EAFIT.
- González, N., Guzmán, J., Olguín, J., Obando, J., & Gamboa, F. (2019). *Mercadotecnia y competitividad*. Editorial Palibrio.
- GoogleMap. (2022). *Ubicación del Hospital Básico Santa Teresita*.
<https://www.google.com/maps/place/Hospital+Santa+Teresita/@-3.4572165,-79.9594745,15z/data=!4m6!3m5!1s0x90337178a8399e1b:0xc01f9d87dfd99763!8m2!3d-3.4572165!4d-79.9594745!16s%2Fg%2F1hg50ll58?entry=ttu>
- Guerrero, D. (2020). La cultura organizacional como elemento competitivo de las empresas turísticas en Colombia. *Revista Espacios*, 41(24), 308-321.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indocochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial 3Ciencias.
- Ibarra, M. (2019). *Análisis de la cultura organizacional y estilos de liderazgo educativo en dos establecimientos de Alto Rendimiento de la comuna de Cauquenes*. [Tesis de Maestría, Universidad de Talca]. Repositorio Institucional de la Universidad de Talca.
- INEC. (2010). *Número de habitantes de la Provincia El Oro*.
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Provinciales/Fasciculo_El_Oro.pdf
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 312-318. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4493>
- Islas, K., & Armador, N. (2023). La cultura organizacional y los indicadores de desempeño en la atención en una institución pública de salud. *Revista Universidad La Salle*, 1(1), 27-36.

<https://doi.org/https://www.lasallebajio.edu.mx/cniposgrado/recursos/memoriaCNIP2022.pdf#page=27>

Kasuga, A. (2022). *Kizukai, Kaizen aplicado a la cultura organizacional*. Editorial Kaligrama.

Lázaro, J., & Yzaguirre, J. (2023). *La cultura organizacional de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Privado BITEC, Chimbote, 2022*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Salta]. Repositorio institucional Universidad Nacional del Salta.

Ley Orgánica de Servicio Público, Registro Oficial Suplemento 294 (6 de octubre de 2010).

<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Llarrull, J. (2021). *Liderazgo en salud pública o privada. Su gestión y administración*. Edita Tercero en discordia.

López, C., Segovia, A., & Morán, A. (2020). Las Jornadas laborales y la cultura organizacional como desencadenantes del Síndrome de Burnout en el personal de salud: una revisión de literatura. *Latindex*, 1(1), 967-975.

https://doi.org/http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_1/75%20LOPEZ_SEGOVIA_MORAN.pdf

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Lozano, D. (2020). Estrategia de fortalecimiento y mejora de la cultura organizacional de un Hospital Público, Huánuco- 2018. *Revista Gaceta Científica*, 6(4), 181-191.

<https://doi.org/https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/977/828>

Martínez, H. (2022). *Cultura y responsabilidad social empresarial*. Ecoe Ediciones.

Martínez, J. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Melgar, P. (2020). *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020*. [Tesis de Maestría,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53092/Melgar_SPN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melián, S., & Del Estal, M. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. *Revista Atención Primaria*, 54(1), 1-8. <https://pdf.sciencedirectassets.com/277730/1-s2.0-S0212656722X00024/1-s2.0-S0212656722000014/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEGkaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDdp6Sgbh4OjPVsSzYF5q8FZh5kZI6VfN0AzijZc7ReSwIhAJoyQLZh8QStoMUpjqd81D%2Bbfkj6hXNMpF88OCxscI>

Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Revista Pensamiento & Gestión*, 46, 11-47.

Méndez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), 136-169. <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v21n37/2145-4558-unem-21-37-136.pdf>

Méndez, C. (2020). *Innovación organizacional. Cultura, condición para la estrategia*. Editorial Universidad del Rosario.

Montenegro, H., & Vega, L. (2020). *Calidad del servicio y lealtad de los clientes en el supermercado Plaza Vea de Chiclayo*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8269/BC-4670%20MONTENEGRO%20MALCA-VEGA%20PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Naciones Unidas. (2021). *ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas*.

<https://ecuador.un.org/es/sdgs/16>

Navidad, S. (2022). *Acompañamiento, defensa y protección de personas o grupos concretos*.

Edita OHT.

Ñáñez, C. (2021). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro*

Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de Maestría,

Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad

Nacional Mayor de San Marcos .

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16676/Nanez_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oscanoa, A. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los enfermeros de un*

hospital estatal de Cañete. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio

Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97145/Garay_CAR-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Páez, V. (2022). *Cultura organizacional y síndrome de burnout en personal de enfermería en*

área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón, Guayaquil. [Tesis de Maestría,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo,

Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83699/P%c3%a1ez_CVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, G. (2019). *Análisis de la cultura organizacional del Hospital León Becerra en la*

ciudad de Guayaquil, como estrategia institucional. [Tesis de Grado, Universidad de

Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45472/1/PALACIOS%20MACIAS%20GINA%20VICTORIA.pdf>

Palafox, M., Ochoa, S., & Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, 35(1), 198-207.

Peracca, E. (2019). *Cultura Organizacional y Endogamia*. Edición Argentina.

Plúa, F. (2020). *La cultura organizacional de las pymes de servicio salud privada y su relación con la satisfacción del Cliente*. *Guayaquil 2020*. [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52230/1/ICT-0110-2019%20TI2%20FERNANDA%20PLUA%20PLUA.pdf>

Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación*. Editorial Marcombo.

Ramos, A. (2023). *Gerencia del potencial humano y cultura organizacional en la IPRESS Aguaytía - Ucayali 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Perú.

Reinoso, J., Vera, J., & Ramírez, E. (2023). *Gestión de la Cultura y el cambio organizacional*. Edita Grupo de Investigación Emprendimiento y Cultura Organizacional ECO.

Reinoso, M., & Pérez, J. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las pymes. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 5, 1-10.
<https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cultura-organizacional.html>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la Investigación*. Soluciones Educativas S.A.

Salguero, N., & García, C. (2019). Trabajo en equipo, atención al cliente, habilidades ejecutivas, administración verdadera. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 1(1), 1-15.

Sánchez, M. (2021). *Temas de Administración*. Editorial Patria Educación.

- Segovia, A., Palaci, F., Miguel, B., Lisbona, A., Auar, R., Ramos, P., . . . Salanova, M. (2023). *Psicología de las organizaciones. Conceptos básicos y nuevos retos*. Editorial Sanz y Torres, S.L. <https://www.altoimpacto.com/denison-consulting>
- Silva, D., Mendéz, P., Arancibia, D., & Cortes, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 53-60. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>
- Tabarquino, R. (2022). *La regulación del servicio público de las comunicaciones en Colombia 1847 - 2021: un análisis desde el enfoque de redes*. Edita Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1), 1184-1197. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Vega, C. (2020). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro*, 58(2), 197-201. <https://www.redalyc.org/journal/4577/457767703017/457767703017.pdf>
- Vesga, J., Mónica, G., Forero, C., Aguilar, M., Jaramillo, J., González, E., . . . Andrade, V. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Revista Suma Psicológica*, 2(1), 52-61. <http://www.scielo.org.co/pdf/sumps/v27n1/0121-4381-sumps-27-01-52.pdf>
- Villegas, A., & Bello, B. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(5), 752-768. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016914>
- Yautibug, T., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Clima organizacional y factores determinantes Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba, 2020 (Organizational Climate and

Determining Factors Hospital De Especialidades San Juan, Riobamba, 2020. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 21(1), 40-49.

<https://doi.org/https://ssrn.com/abstract=4027519>

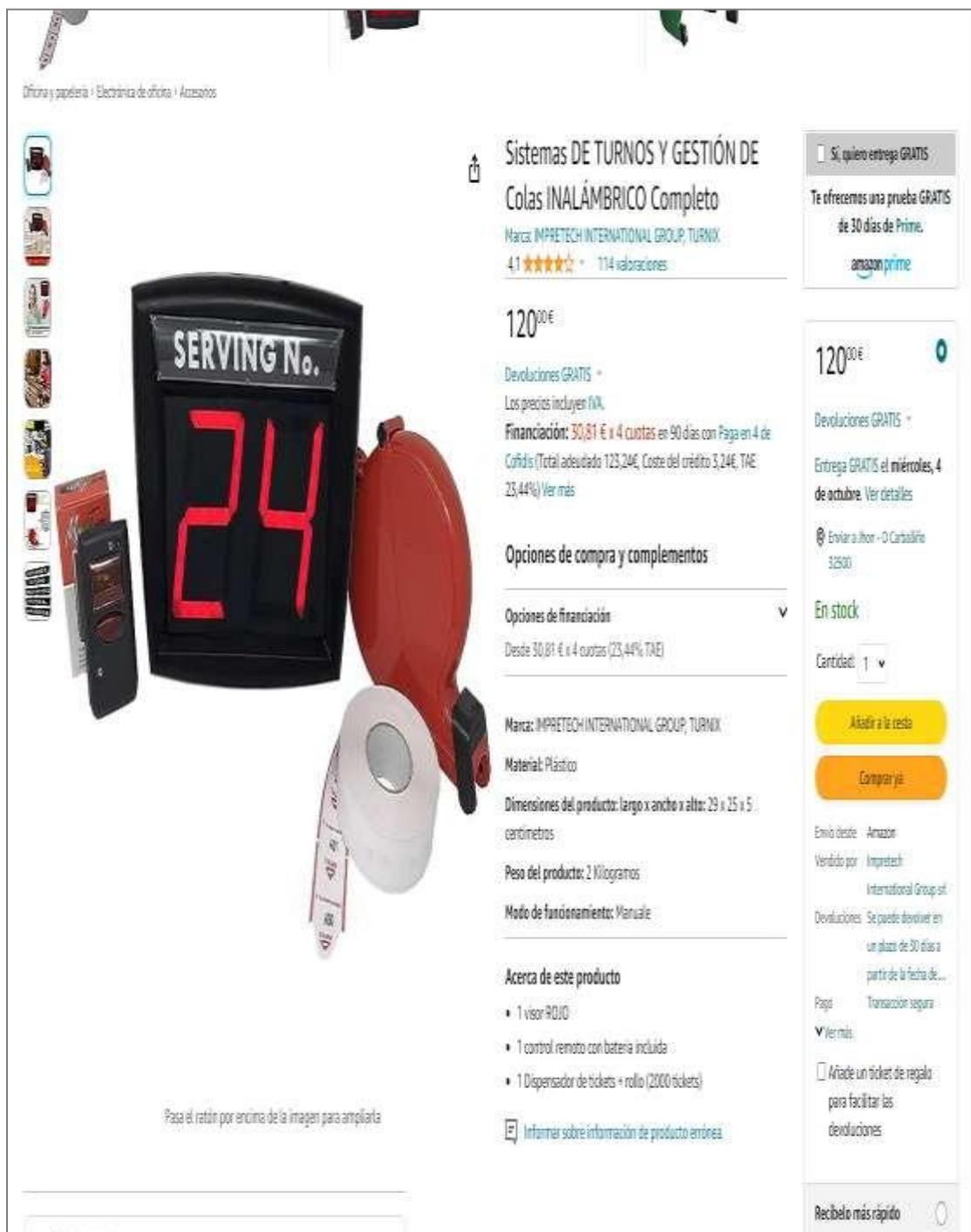
Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. *Revista Controversias y Conurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.

Zambrano, A., & Peña, Y. (2019). Gestión de la calidad para el desarrollo empresarial de Manta y Montecristi. *Revista Electrónica Cooperación-Universidad-Sociedad*, 4(2), 43-50.

Zulema, J. (2020). *De la burocracia a la organización red*. Lenguaje Claro Editora.

Apéndice

Apéndice 1. Costo estimado del sistema de turnos y gestión de colas



Oficina y papelería > Electrónica de oficina > Accesorios

Sistemas DE TURNOS Y GESTIÓN DE Colas INALÁMBRICO Completo

Marca: IMPRETECH INTERNATIONAL GROUP, TURKIX
4,1 ★★★★★ · 114 valoraciones

120⁰⁰€

Devoluciones GRATIS +
Los precios incluyen IVA.

Financiación: 30,31 € x 4 cuotas en 90 días con Paga en 4 de
Cuñis (Total adeudado 123,24€, Coste del crédito 3,24€, TAE:
23,44%) Ver más

Opciones de compra y complementos

Opciones de financiación ▼
Desde 30,31 € x 4 cuotas (23,44% TAE)

Marca: IMPRETECH INTERNATIONAL GROUP, TURKIX
Material: Plástico
Dimensiones del producto: largo x ancho x alto: 29 x 25 x 5 centímetros
Peso del producto: 2 Kilogramos
Modo de funcionamiento: Manual

Acerca de este producto

- 1 visor ROJO
- 1 control remoto con batería incluida
- 1 Dispensador de tickets + rollo (2000 tickets)

[Informar sobre información de producto errónea](#)

Si quiero entrega GRATIS

Te ofrecemos una prueba GRATIS de 30 días de Prime.
[amazon prime](#)

120⁰⁰€

Devoluciones GRATIS +

Entrega GRATIS el **miércoles, 4 de octubre**. Ver detalles

Enviar a: **hor - O Cardalino 32500**

En stock

Cantidad: ▼

[Añadir a la cesta](#)

[Comprar ya](#)

Envío desde: Amazon
Vendido por: Impretech International Group srl
Devoluciones: Se puede devolver en un plazo de 30 días a partir de la fecha de...
Pago: Transacción segura
▼ Ver más

Añade un ticket de regalo para facilitar las devoluciones

Recíbelo más rápido

Pasa el ratón por encima de la imagen para ampliarla

Nota. Obtenido de Amazon (2023)

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Chamba Molina Andrea Marisol, con C.C: 0705380657 autora del trabajo de titulación: Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de marzo de 2024



Firmado electrónicamente por:
ANDREA MARISOL
CHAMBA MOLINA

f. _____

Nombre: Chamba Molina Andrea Marisol
C.C: 0705380657



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Chamba Molina, Andrea Marisol		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Zambrano Chumo Laura María		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de marzo de 2024	No. DE PÁGINAS:	150
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura Organizacional, Calidad de Servicio		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	CULTURA ORGANIZACIONAL, CALIDAD DEL SERVICIO, SALUD, ATENCIÓN AL PÚBLICO, MOTIVACIÓN LABORAL.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de los servicios ofertados en el Hospital Básico Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. Se utilizó un enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental; se aplicó la técnica de encuesta y la revisión documental. La población de estudio estuvo representada en el personal que labora en el hospital y usuarios del servicio de salud. Como resultados se conoció que existen algunas percepciones desfavorables en cuanto a la cultura organizacional variable independiente y la calidad en el servicio variable dependiente. Se comprobó que existe correlación directa entre estas variables obteniéndose un valor de 0,982 concluyéndose que existe la necesidad de fortalecer las dimensiones de implicación, consistencia, adaptabilidad y misión que inciden en la cultura organizacional, así como las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía estrechamente vinculados a la calidad del servicio. Se recomendó un plan estratégico para mejorar el clima laboral a través de una cultura organizacional que fomente el compromiso, la motivación al logro y la calidad del servicio lo que a su vez incidirá significativa y positivamente en la satisfacción de los usuarios.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-98-193-7038 / 0981937038	E-mail: andrea.chamba@cu.ucsg.edu.ec / andreatam_cpd@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			