

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Comportamiento organizacional y calidad de servicio en el
Hospital Tingo María, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Rojas Ponce, Dionicio

ASESOR: Anibal Rivero, Rafael Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47074906

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

DATOS DE LOS JURADOS:

H

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Caycho Gutierrez, Zaida Elizabeth	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	40281309	0000-0003-1731-5212

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
Mtra. Zaida Elizabeth Caycho Gutierrez

(Presidente)
(Secretaria)
(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN Nº 1071-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2022”** presentada por el Bachiller, **ROJAS PONCE, Dionicio**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **11:20 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
SECRETARIA

Mtra. Zaida Elizabeth Caycho
Gutierrez
VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Rafael Antonio Anibal Rivero, Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Huánuco y asesor(a) del PA de Administración de Empresas designado mediante documento: **Resolución N°353-2023-D-CF-FCEMP-UDH** de fecha 28 de agosto de 2023, del estudiante **Rojas Ponce, Dionicio** de la investigación titulada:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2022

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **24%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin. DE LO CUAL SE HACE CONSTAR EN REEMPLAZO DEL ASESOR: MG. SOTO ESPEJO, SIMEÓN.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 13 de diciembre de 2023



Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Director Unidad de Investigación – FCEMP - UDH
DNI 41693326
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737

REVISION DE TESIS INFORME

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	docslide.us Fuente de Internet	1%
3	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
6	datospdf.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	1%
8	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%



Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Director Unidad de Investigación – FCEMP - UDH
DNI 41693326
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737

DEDICATORIA

A mis queridos padres, hermanos y hermanas por su apoyo y consejos sinceros celebro sus presencias en este mundo.

A mi mentor, Simeón Soto Espejo. Maestro de tesis, espero que disfrute de este trabajo de investigación que mi persona realizó, y la suya, a la distancia perfeccionó.

Para todos los docentes de la Escuela Académica Profesional de Administración de Empresas, este trabajo de investigación con afecto de admiración.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, hermanas y hermanos por haberme direccionado para mantenerme firme y no decaer durante este gran esfuerzo que comprendió mi trabajo de investigación.

A mi mentor, maestro de tesis, Lic. Adm. Simeón Soto Espejo por su gran ayuda y colaboración en cada consulta en este trabajo de investigación. Con el mayor de mis afectos calurosos.

A los profesionales de la salud y administrativo del Hospital Tingo María por el apoyo en la recolección de datos. Con toda mi simpatía.

A los docentes de la Escuela Académica Profesional de Administración de Empresas por los consejos y conocimientos adquiridos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ASBTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6.1. RECURSOS HUMANOS	17
1.6.2. RECURSOS ECONÓMICOS.....	17
1.6.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	19

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	21
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	23
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO	28
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	33
2.4. HIPÓTESIS.....	35
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	35
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35
2.5. VARIABLES.....	35
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	35
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	35
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1. ENFOQUE	38
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	38
3.1.3. DISEÑO.....	38
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1. POBLACIÓN.....	39
3.2.2. MUESTRA	40
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	43
CAPÍTULO IV.....	44
RESULTADOS.....	44
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	44
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	62
CAPÍTULO V.....	66
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	66
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS	66
CONCLUSIONES	69

RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	36
Tabla 2 Relación del personal de salud del Hospital Tingo María	39
Tabla 3 Número de usuarios atendidos según grupo etario	40
Tabla 4 Determinación de la muestra por profesión	41
Tabla 5 Determinación de la muestra por grupo etario	42
Tabla 6 Alfa de Cronbach	43
Tabla 7 Expectativas en el área de trabajo.....	44
Tabla 8 Control y seguimiento del desempeño	45
Tabla 9 Colegas que brinden apoyo	46
Tabla 10 Reconocimiento profesional por buen desempeño	47
Tabla 11 Remuneración en el hospital.....	48
Tabla 12 Horario flexible	49
Tabla 13 Valores en el área de trabajo	50
Tabla 14 Normas que define el hospital.....	51
Tabla 15 Comunicación dentro del hospital entre colegas.....	52
Tabla 16 Servicio rápido	53
Tabla 17 Tiempo de servicio al usuario	54
Tabla 18 Disposición de ayuda	55
Tabla 19 Comprensión del cliente.....	56
Tabla 20 Comunicación clara con el cliente.....	57
Tabla 21 Accesibilidad del usuario al hospital	58
Tabla 22 Credibilidad y confianza durante el servicio	59
Tabla 23 Profesionalidad del personal de salud	60
Tabla 24 Cortesía y amabilidad del personal.....	61
Tabla 25 Correlación de hipótesis general.....	62
Tabla 26 Correlación de hipótesis específica 1	63
Tabla 27 Correlación de hipótesis específica 2.....	64
Tabla 28 Correlación de hipótesis específica 3.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Expectativas en el área de trabajo.....	44
Figura 2 Control y seguimiento del desempeño.....	45
Figura 3 Colegas que brinden apoyo	46
Figura 4 Reconocimiento profesional por buen desempeño	47
Figura 5 Remuneración en el hospital	48
Figura 6 Horario flexible	49
Figura 7 Valores en el área de trabajo.....	50
Figura 8 Normas que define el hospital	51
Figura 9 Comunicación dentro del hospital entre colegas	52
Figura 10 Servicio rápido	53
Figura 11 Tiempo de servicio al usuario	54
Figura 12 Disposición de ayuda.....	55
Figura 13 Comprensión del cliente	56
Figura 14 Comunicación clara con el cliente	57
Figura 15 Accesibilidad del usuario al hospital	58
Figura 16 Credibilidad y confianza durante el servicio.....	59
Figura 17 Profesionalidad del personal de salud	60
Figura 18 Cortesía y amabilidad del personal.....	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con el objetivo general de determinar el grado de relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Tingo María – 2022.

La investigación realizada es aplicada, de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental transversal, se trabajó con una muestra conformada de 328 usuarios de un total de población de 2233 usuarios según grupo etario entre jóvenes y adultos entre ellos mujeres y varones atendidos, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario dirigidos al personal de salud y los usuarios, ahora bien para el análisis correspondiente se emplearon tablas y Figuras mediante la tabulación con el software SPSS y Excel, para ello se estableció los indicadores en las dimensiones: satisfacción en el trabajo, motivación, cultura organizacional, capacidad de respuesta, empatía y la seguridad. Para su evaluación se utilizó la escala: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre. Los resultados indican que se dio a conocer como la satisfacción en el trabajo influye en la calidad de servicio del Hospital Tingo María, como la motivación influye calidad de servicio del Hospital Tingo María y como la cultura organizacional influye en calidad de servicio del Hospital Tingo María.

Palabras claves: comportamiento organizacional, calidad de servicio, satisfacción en el trabajo, motivación, cultura organizacional.

ASBTRACT

This research work was developed with the general objective of determining the degree of relationship that exists between organizational behavior and the quality of service at the Tingo María Hospital – 2022.

The research carried out is applied, with a quantitative approach, with a descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional design, we worked with a sample made up of 328 users from a total population of 2233 users according to age group between young people and adults, including women and men attended, for data collection the survey technique was used, as an instrument the questionnaire directed at health personnel and users, however for the corresponding analysis tables and figures were used through tabulation with SPSS and Excel software. For this, indicators were established in the dimensions: job satisfaction, motivation, organizational culture, responsiveness, empathy and security. For its evaluation, the scale was used: Never, Almost never, Sometimes, Almost Always and Always. The results indicate that it was revealed how job satisfaction influences the quality of service at the Tingo María Hospital, how motivation influences the quality of service at the Tingo María Hospital and how the organizational culture influences the quality of service at the Tingo María Hospital.

Keywords: organizational behavior, service quality, job satisfaction, motivation, organizational culture.

INTRODUCCIÓN

El fin de la presente investigación es demostrar el grado de relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, con la finalidad de dar a conocer al director del hospital Tingo María por qué las personas se comportan como lo hacen y el modo en que se conducen.

En el pasado la visión de las organizaciones era lograr competitividad y así obtener beneficios, a través de la división del trabajo, en la que los trabajadores no se les contrataba para pensar, sino para que obedecieran y ejecutaran tareas encomendadas. En la actualidad los integrantes de una organización son las que entregan valor a los productos, ya sean bienes o servicios, aportando su inteligencia y así satisfacer las necesidades del cliente. Esto quiere decir que en una organización los individuos son la esencia innovadora y son los únicos capaces de generar diferenciación y por ende ventajas competitivas en las organizaciones. De manera que, mediante el entendimiento de los hechos de esta realidad, los gerentes necesitan desarrollar capacidades y habilidades para dirigir a su personal a cargo, para lograr extraer de cada uno de ellos lo mejor de sus habilidades para el beneficio de la organización y de ellos mismos.

Posteriormente, también se detallan la contrastación y prueba de hipótesis, asimismo las discusiones, conclusiones y recomendaciones que, a partir de la discusión de resultados, se analizó e interpretó los resultados, para luego ser considerarlos detalladamente en cada una de las conclusiones, de tal manera también se consideró plantear en cada una de las recomendaciones.

Ahora bien, para concluir, la investigación de acuerdo a su estructura la cual permitió el trabajo metodológico, puesto que las fuentes de información están basadas y argumentadas en bibliografías de diferentes autores, cuyos aportes han beneficiado enormemente este trabajo de investigación. Y finalmente en los anexos se adjuntan la matriz de consistencia, el consentimiento informado, la encuesta, la carta de autorización para ejecución

del trabajo de investigación y la validación de instrumentos por juicios de expertos.

Por lo tanto, de acuerdo a lo referido, es por eso por lo que me propuse realizar el presente trabajo de investigación en la que se ha recolectado y analizado las percepciones sobre el comportamiento organizacional y la calidad de Servicio en el hospital Tingo María, donde los resultados serán un apoyo para la dirección del hospital.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El comportamiento organizacional principalmente, determina el desarrollo de cualquier negocio o empresa y su permanencia en el tiempo y el recurso humano es un elemento fundamental que debe funcionar debidamente para la efectividad en los procesos, por ello considerar factores tal es el caso de la productividad, el nivel de ausentismo, la satisfacción en el puesto de trabajo, la diversidad de la fuerza de trabajo, la ética en el ambiente laboral, entre otros, dentro de dicho comportamiento. Asimismo, las relaciones entre el personal y los jefes, el clima laboral y la colaboración entre equipos de trabajo son elementos que, al ser gestionados con efectividad, mejoran el comportamiento organizacional. (ConexiónESAN, 2019)

En las organizaciones encontramos personas de diferentes sentimientos y pensamientos, de manera que cuando se habla de comportamiento organizacional básicamente se refiere al estudio de la conducta y acciones de las personas y grupo de personas en una organización, lo cual ayudará a mejorar la efectividad de la organización. Por ello entender porque las personas se comportan como lo hacen, es decir las razones de sus actos y controlar ciertas actividades en el trabajo, nos conllevará a la eficiencia de la organizacional. (Robbins y Judge, 2011, p. 10)

A nivel global la calidad de servicio de salud es un asunto de suma importancia, puesto que durante los últimos años el mundo ha avanzado rápidamente, hoy en día en los países más desarrollados invierten mayor parte de su PBI en el sector salud, de manera que se enfocan en mejorar constantemente la calidad en los servicios de salud, debido a los avances tecnológicos y mayor demanda y exigencia de los usuarios, tal como lo dice, Directora de la OPS, en los países latinoamericanos el acceso a los servicios de salud es preocupante, a pesar de los algunos avances en ciertos servicios de salud, estos no son suficientes, además las condiciones geográficas y la

poca inversión de algunos Gobiernos impiden que personas en situación de pobreza reciban atención médica de calidad, solo algunos países que integran la región han incorporado el concepto de la calidad aplicado a los servicios de la salud, y buscan mejorar la calidad de servicio de salud estimulando el desarrollo de los profesionales de la salud y aumentando la inversión en salud. (Carrisa Etienne, 2018)

En el contexto nacional, la calidad de servicios público en salud presenta ciertas deficiencias debido a los malos procesos y a no tener encuesta a los resultados, no incluir a personal de salud y a la participación de la población, tal como dice Alva (2018) en una investigación basada en datos de la OMS, EsSalud, Minsa y la OCDE, indica la presencia de una carencia de inversión, adecuada gestión y recursos en el sector salud, esto genera que los servicios generales no sean eficaces, de modo que llega afectar en la salud de millones de peruanos, por ello ante esta situación, se debe de debatir las acciones a realizar para mejorar la calidad de los servicios de salud en el Perú.

La calidad de servicio en el sector salud no ha tenido un crecimiento uniforme, puesto que muchos años se han realizado numerosos esfuerzos para mejorar esta situación y no se lograron conseguir, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio. La poca inversión en el sector salud y el poco apoyo a los profesionales de la salud son barreras para mejorar la situación actual de la calidad de servicio en salud de la población, en especial la de menores recursos, siendo esto un gran desafío de lograr una calidad de servicio con equidad y eficiencia. (Abad, 2008, p. 5)

A nivel local la calidad de servicio en salud realmente es muy preocupante debido a que la mayoría de la población refiere de la inadecuada atención que reciben por parte de algunos trabajadores de la salud, y se puede presumir en cierto grado son los profesionales nombrados, afectando así la reputación de este servicio en particular y del Hospital. Debido a aquellas referencias y a la propia experiencia mediante la observación, en el Hospital Tingo María la situación de la calidad de servicio presenta grandes problemas, esto a su vez ocasiona malestar e incomodidad a los usuarios debido a la mala calidad de servicio por parte de los profesionales de la salud, por lo que

se presume es debido al desfavorable comportamiento organizacional en dicho hospital, de manera que se refleja en el personal ocasionando insatisfacción en el trabajo, puesto que el hospital ahora mismo no cuenta con una estructura adecuada que genere comodidad tanto al personal como a los usuarios, brindando así un trato inadecuado, poca información sobre el estado de salud del usuario, la discontinuidad en el servicio y la demora en las atenciones cuyos hechos muestran la poca capacidad de respuesta, también se puede presenciar la desmotivación del personal de salud reflejando incompreensión, la poca y deficiente comunicación al usuario y siendo descortés, esto ocasiona la poca empatía en el servicio y por último la poca seguridad en el servicio esto se debe a un entorno físico inadecuado, a la poca generación de confianza por parte del personal de salud y la atención con la mínima cortesía en la prestación de servicio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María- 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la satisfacción en el trabajo se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022?
- ¿De qué manera la motivación se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022?
- ¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022?

1.3. OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL**
- Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio del Hospital Tingo María - 2022.

1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera la satisfacción en el trabajo se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022.
- Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022.
- Determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona en con calidad de servicio en el Hospital Tingo María – 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justifica teóricamente porque nos ayuda a conocer el comportamiento organizacional y de esta manera nos permite determinar el grado de relación que existe con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María del presente año.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

La presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Tingo María. Entonces el desarrollo del presente estudio se llevó a cabo porque pretende contribuir mediante recomendaciones y sugerencias, de esta manera ayudar a mejorar la calidad de servicio en la institución.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En el siguiente trabajo de investigación se utilizó técnicas como la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, con la finalidad de recolectar información y posteriormente medir y dar a conocer el nivel de relación que existe entre el comportamiento organizacional y la calidad en el Hospital Tingo María

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentó ciertos inconvenientes para llevar a cabo la investigación:

- Escasa disponibilidad de tiempo por motivos laborales.
- Poca información respecto a mi tema de investigación en los niveles internacional y local con fecha actual.
- Acceso restringido al Hospital Tingo María para la recopilación de datos de los sujetos de investigación.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es viable porque contó con:

1.6.1. RECURSOS HUMANOS

Es viable ya que se contó con el apoyo del personal de la salud y administrativo del Hospital Tingo María para la recolección de datos real y veraz a través de las encuestas que ayudaron al desarrollo adecuado de la investigación, y así mismo la asesoría del docente asesor.

1.6.2. RECURSOS ECONÓMICOS

Es viable porque se cuenta con la solvencia económica para que el presente trabajo se desarrolle con toda normalidad y así llevarse a cabo su ejecución.

1.6.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Para facilitar el desarrollo del presente estudio y procedimiento de la información se dispuso con una computadora, impresora, información electrónica, software, acceso a internet y otros recursos necesarios para la realización de dicha investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En referencia a los antecedentes revisados en el contexto internacional se tiene a:

Bolaño y Gallardo (2020), sostuvo que su investigación es de alcance descriptivo y presenta el objeto de caracterizar el Comportamiento Organizacional Ciudadano en los pescadores artesanales del municipio de Puerto Colombia, de un ámbito metodológico de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental y se aplicó el cuestionario de una muestra de 50 pescadores. Los resultados indican que en los pescadores se manifiestan bajos niveles de conducta conducidas al Comportamiento Organizacional Ciudadano, cuyas dimensiones con mayor puntaje fueron el altruismo y cortesía, seguidas de la rectitud, manifestando poco arraigo por parte de los encuestados hacia estas conductas. Se llega a la conclusión que el Comportamiento Organizacional Ciudadanos es fundamental para la mejora de las organizaciones puesto que impulsa conductas colaborativas que dan gran valor a los equipos de trabajo y por ello debe ser trabajado a profundidad.

Sánchez (2019), sostiene que en su investigación tuvo como objetivo, la evaluación de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel individual en el comisariato de productos masivo Comisariato Cleymer, ubicado en el cantón Bolívar provincia de Manabí, además la investigación fue descriptiva y utilizó técnicas de la entrevista y la encuesta y herramientas como el cuestionario. Se concluyó que las condiciones de trabajo, liderazgo, y comunicación fueron las mejores puntuados con el 88, 85 y 84 % respectivamente con un nivel alto, mientras los de menores puntajes fueron la motivación con un 80% y

capacitación con el 78% con un nivel medio alto, con estos datos se pudo determinar que todas las variables evaluadas alcanzan un estándar de satisfactorio.

Ávila (2019), sostuvo que en su investigación plantea como objetivo, “Analizar la relación entre Motivación del personal en Restaurantes y Hoteles de Finca Los Laureles con el Comportamiento Organizacional”, cuyo tipo es correlacional, utilizó como instrumento el cuestionario, guía de observación análisis de documentos, que permitió afirmar la hipótesis general “A mayor motivación, mejor comportamiento organizacional en el personal de Finca los Laureles, S.A.”, ya que existe correlación del 0.873 siendo “Positiva Muy Alta”; es decir, el logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora influyen preponderantemente sobre el comportamiento organizacional de los colaboradores.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En referencia a los antecedentes revisados en el contexto nacional se tiene a:

Vivanco (2020), en su investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020. La metodología que se empleo fue el diseño de orientación cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal, en tanto no fue manipulo ni fue sometida a prueba las variables de la investigación, transversal por qué se empleó las variables en el mismo sitio y momento. La población establecida para el trabajo estuvo conformada por 400 que comprende a 245 usuarios que concurren a la municipalidad en el lapso de dos semanas más 155 trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de Huaura, agrupado la información se aplicó ensayo necesario con 20 incógnitas provenientes de respectivas variables de la investigación, utilizando la técnica adecuada como es, el alfa de Crombach con cuestionarios de 20 preguntas con escala de Likert,

Conclusiones. La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general del investigador). Es decir, el comportamiento organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.822 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

Figueroa (2019), sustenta que su estudio se realiza con un propósito fundamental de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción del Usuario Externo en el servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad, para alcanzar este objetivo se redujo el enfoque cuantitativa, bajo un alcance sustantivo, con una guía de diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, para determinar la muestra se mostró el demostrado probabilístico, siendo 108 usuarios externos del Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad. Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos. Los resultados indicaron que, de los encuestados, un 36,1% (39) consideran bueno el comportamiento organizacional y, un 42,6% (46) se encuentran insatisfecho en cuanto al servicio del consultorio externo. Su principal conclusión fue: A mejor comportamiento organizacional, habrá una mejor satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consultorios Externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad. ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,771; siendo alta positiva).

Hanco (2017) sostuvo que en su investigación el objetivo general fue determinar la relación que existe entre Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal de salud de la Micro red. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 138 profesionales de salud que integran dicha Micro red.

La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados al personal de salud. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,980 para la variable Comportamiento organizacional y 0,977 para la variable Calidad de atención. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención que realiza el profesional de salud en la Micro red Ate III- Lima Este, se concluye que existe relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = ,573**).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En referencia a los antecedentes revisados en el contexto local se tiene a:

Soto (2019) en su tesis tiene como objetivo principal determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019. La metodología empleada en la investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y el diseño investigación no experimental de corte transversal correlacional; la población estuvo conformada por 9 trabajadores de la Unidad de Posgrado de Educación Unheval 2019, y la muestra fue igual a la población; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista, como instrumentos el cuestionario estuvo compuesto de 16 preguntas en medición de escala de Likert y 14 preguntas abiertas para la entrevista luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS y las respuestas de las entrevistas; se determinó que el comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral como se muestra en la Tabla 07, 14.

Calixto y Ventura (2017) sustenta que su investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el comportamiento organizacional de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca- Huánuco; el mismo que logramos cumplir a través del desarrollo de nuestro trabajo ya que determinamos la relación positiva de estas variables. La investigación es de nivel descriptivo/correlacional; se utilizó el cuestionario y luego se analizaron a los 88 trabajadores de dicha Municipalidad. Su diseño es no experimental cuya variante es transaccional o transversal. Los instrumentos utilizados son: el cuestionario, la guía de entrevista cuyos datos recolectados serán procesados con el método y técnica de la estadística descriptiva, Los resultados indican que los servidores administrativos consideran que el ambiente físico, las relaciones interpersonales, el nivel de remuneración, la imagen corporativa y el equilibrio trabajo- vida se relacionan de manera adecuada con el comportamiento organizacional, por consiguiente, se ha llegado a la conclusión que la calidad de vida laboral y el comportamiento de los servidores administrativos se caracteriza de forma positiva.

Sánchez (2017), sostiene que en su investigación el objetivo general es: Determinar de qué manera la gestión del personal influye en el comportamiento organizacional de la Municipalidad Provincial de Ambo 2017. En esta investigación la población está constituida por todos los trabajadores nombrados y CAS de la Municipalidad Provincial de Huánuco, siendo 18 Nombrados y 60 CAS, la muestra fue de 60 personas entre CAS y Nombrados, las técnicas utilizadas fueron, el cuestionario dirigido a los trabajadores con 17 preguntas cerradas y la entrevista dirigido a los funcionarios. El tipo de investigación es aplicada, puesto que busca ampliar y profundizar la realidad de las variables, de enfoque cuantitativo dado que se recolecto datos numéricos el cual fueron llevados a medición a través del método estadístico, el nivel de la investigación es descriptivo, de diseño no experimental transaccional o transversal de tipo correlacional o causal.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

a. Definición

El comportamiento organizacional se encarga de estudiar las acciones de las personas en una organización y cómo afecta dichas acciones en su desempeño, de manera que está específicamente relacionado con el trabajo, de tal forma hace énfasis la relación del comportamiento con los puestos, con el trabajo, el ausentismo, la rotación del personal, productividad y desempeño. Además, también abarca temas fundamentales tales son: la motivación, la conducta, el liderazgo, la comunicación dentro de la organización, la estructura y procesos de grupo, el aprendizaje, el desarrollo y las actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y estrés laboral (Robbins y Judge, 2011).

Para Robbins (2004) se ocupa del estudio de lo que los individuos hacen en una organización y cómo aquella conducta afecta en el desempeño de la organización, asimismo se centra especialmente en las situaciones que corresponden al trabajo, de manera que se enfoca referente al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño y administración.

De forma similar para Chicavenato (2009), refiere que el comportamiento organizacional es lo que hacen las personas en su trabajo dentro de la organización. Se fundamenta, específicamente, sobre el comportamiento de los empleados, en aspectos como, actitudes, personalidad, aprendizaje, percepción y motivación y también se relaciona con el comportamiento de los grupos, e incluye elementos como funciones, normas, manejo de conflictos y formación de equipos.

Para, Amorós (2007) refiere que es aquel estudio que se encarga de investigar la conducta de las personas, los grupos y la estructura organizacional, y de cómo afecta a la organización, de esta manera

aplicar cuya información para el mejoramiento de la eficacia de la misma. Asimismo, Amorós plantea una serie de metas del comportamiento organizacional y estas son:

- **Describir:** se refiere el modo en que se conducen las personas.
- **Comprender:** Porque las personas se comportan como lo hacen.
- **Predecir:** La conducta futura de los individuos.
- **Controlar:** Al menos parcialmente las actividades humanas.

b. Relación entre la gestión y el comportamiento organizacional

Hay una relación importante entre el comportamiento organizacional y la gestión. El comportamiento organizacional se encarga de describir y explicar los acontecimientos o hechos organizacionales, mientras que la gestión es un conjunto de habilidades enfocadas a resolver problemas que pueden implementarse para la sostenibilidad, proteger o mejorar la ventaja competitiva de la empresa u organización. (Dailey, 2012)

c. Enfoque del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se enfoca en dos aspectos principales. El primero, se centra en analizar el comportamiento individual e incluye temas como la personalidad, las actitudes, el aprendizaje, la percepción, y la motivación. En segundo lugar, se encarga de ver con comportamiento grupal, que incluye formación de equipos, normas, roles, liderazgo y conflicto (Robbins y Coulter, 2013).

2.2.1.1. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Gibson, et al. (2011), consideran es una actitud que las personas tienen sobre sus empleos, conforme con las percepciones de sus puestos y se basa en elementos del ambiente de trabajo, el modo del supervisor, las políticas y procedimientos, la incorporación al grupo de trabajo, las condiciones laborales y las prestaciones.

Según Don y John W. (2011) mencionan de las fuentes de satisfacción, considerados importantes para los empleados que perciben en el trabajo, tales son, el grado de interés de las tareas para la persona, el grado de actividad física, las condiciones laborales, los tipos de incentivos que brinda la organización y la naturaleza de los compañeros, etc.

Para Amorós (2007) “es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir”

➤ **EXPECTATIVAS**

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo y la profesión se ven influidas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus propios conocimientos en cuanto a las condiciones del mercado laboral. Estas expectativas “previas al trabajo” (aspiraciones) se mantienen intactas hasta que las personas comienzan a trabajar a tiempo completo. (Dailey, 2012, p. 73)

➤ **SUPERVISIÓN**

Una supervisión considerada (empática) refuerza la autoestima de los empleados y aumenta su satisfacción laboral. Si los supervisores consultan a sus subordinados en cuanto a las decisiones, las políticas y las normas laborales, los empleados estarán mejor informados y más satisfechos con su trabajo, y tienen más confianza en su propia comprensión de las tareas que deben realizar. (Dailey, 2012, p. 74)

➤ **COLEGAS QUE BRINDEN APOYO**

Según Amorós (s.f.) “tener colegas amigables que brinden apoyo, va a tener como consecuencia una mayor satisfacción del empleado”

2.2.1.2. MOTIVACIÓN

Chiavenato (2001) menciona es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, iniciando así un comportamiento específico. Este impulso a la acción puede ser desencadenado por estímulos externos, que proviene del entorno, o puede generarse internamente en los procesos mentales de la persona.

Según Robins & Coulter (2013) “la motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

➤ MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Para Chiavenato (2001), están relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Los factores motivacionales están bajo el control del individuo y abarcan los sentimientos de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento profesional. Los factores motivacionales dependen de la naturaleza de las tareas ejecutadas.

➤ MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Según Chiavenato (2001), los factores extrínsecos se localizan en el ambiente que rodea al individuo y se refieren a las condiciones en las cuales desempeña su trabajo. Los factores higiénicos no están bajo el control del individuo, puesto que son administrados por la empresa. Los principales factores son los salarios, los beneficios sociales, el tipo de jefatura o supervisión que el individuo experimenta las condiciones físicas de trabajo, la política de la empresa, el clima de relaciones entre la dirección y el individuo, los reglamentos internos, etc. Son factores de contexto que se sitúan en el ambiente externo que rodea al individuo.

➤ **HORARIO FLEXIBLE**

Según Robbins & Judge (2011) “permite a los empleados tener cierta discrecionalidad en su hora de llegada y de salida del trabajo. Los empleados tienen que trabajar un número específico de horas a la semana, pero son libres de variarlas dentro de ciertos límites”.

2.2.1.3. CULTURA ORGANIZACIONAL

Según Amorós (2007) afirma que, “la cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización”.

La cultura organizacional de acuerdo con Freitas (1991) como se citó en Coviello (2011) “declara como un poderoso mecanismo de control, que visa a conformar conductas, homogeneizar maneras de pensar y vivir la organización, introduciendo una imagen positiva de ella, donde todos son iguales, quitando las diferencias y conflictos inherentes a un sistema que guarda diferencias y anulando la reflexión”. Abadí (2004) cuando se trata de calidad de servicio es importante que la cultura organizacional debe estar direccionada al logro de los objetivos planteados por la calidad. Es decir, los valores, creencias, motivaciones, deseos y actitudes de todos los miembros de la organización deben estar guiados por la idea principal, de que la organización debe enfocarse constantemente en brindar servicios de la más alta calidad, lo que va a diferenciarla de las demás organizaciones que prestan el mismo o distinto servicio.

➤ **VALORES**

Los valores forman el corazón de la cultura, definiendo lo que es el suceso para la organización en términos concretos y también patrones que deben ser tomados por la organización como un todo.

A partir de los valores podemos detectar las cuestiones que reciben prioridad, el tipo de información que es más relevante en las decisiones, las personas que son más respetadas, las áreas que ofrecen mayor ascensión dentro de la empresa, las características personales más valorizadas, los “slogans” que tratan de sintetizar las cualidades de la empresa al público externo, etc. Freitas (1991) como se citó en Coviello (2011. p. 7)

➤ **NORMAS**

No siempre las normas se presentan escritas, pero fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son posibles y que los que no son. Son como leyes que hay que obedecer. En este grupo encontramos también las normas de producción. Estas normas son definidas a partir de elementos culturales y es a través de ellas que se transmiten la cultura. (Freitas, 1991) como se citó en (Coviello, 2011)

➤ **COMUNICACIÓN**

Freitas (1991) como se citó en Coviello (2011) “es el proceso de transmisión y circulación de la información dentro de la organización, comprendiendo todo tipo de comunicación, sea ella formal o informal, verbal o no”.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

a. Definición

Para entender el concepto de calidad de servicio se deben conocer primero los conceptos de calidad, servicio y cliente por separado. Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. El servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. Por último, para poder definir el concepto de calidad de servicio se deberá destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones,

que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio). Tomando en cuenta estos tres conceptos ahora sí se puede definir la calidad de servicio que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. (Abadi, 2004)

La calidad, cuando se habla de servicios, no significa lujo, ni algo inmejorable, ni el nivel superior de la gama. Está relacionado con la demanda existente o posible de los clientes. Según esto la Calidad de Servicio es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado. (Álvarez, 1995)

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), identifican diez dimensiones de la calidad de servicio y que estos representan los criterios de evaluación que utilizan los consumidores para valorar la calidad de servicio tales son; elementos tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente, asimismo menciona que tales dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras. Según Abadi (2004) menciona que los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente
- Mejoramiento continuo del servicio
- Eficiencia en la prestación de del servicio

b. Calidad de servicio en salud

El concepto de calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como atemorizadores. Es de notar que

la calidad en los servicios de salud tiene una dimensión ética que le es inseparable, que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario y que debe reconocerse incluso si no pueda ser evaluada en los estudios de calidad del servicio. (Casalino, 2009)

c. Derechos de los usuarios en salud

Según Morales (1998) como se citó en Huayanay (2017) mencionan algunos derechos de los usuarios frente a un hospital:

- Derecho mantener confidencial toda información y sus procedimientos, incluida la confidencialidad de su estancia en centros y establecimientos de salud, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.
- Derecho a recibir información completa, continua, oral y escrita, de todo lo relacionado a su proceso, incluido los diagnósticos, tratamientos y sus riesgos y pronóstico, que será entregada en un lenguaje fácil de entender.
- Derecho a una atención adecuada de los servicios asistenciales y aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a la privacidad.
- También tiene derecho a recibir una respuesta por escrito.
- A recibir en todo momento un trato humano, con amabilidad, comprensión y respeto.

2.2.2.1. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), menciona que la capacidad de respuesta se refiere al deseo de ayudar a los clientes a recibir de un servicio rápido. Es la capacidad de ayudar a los clientes y atenderlos de forma rápida, si tienen suficiente personal para hacer rápido las colas, si no tardan en responder, si hacen del tiempo un factor a tener en cuenta y si hacen las cosas a la primera sin que el cliente tenga que repetírselo. Álvarez (1995) Asimismo, para Duque (2005) se refiere que es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para ofrecer el servicio rápido; así como

también el cumplimiento oportuno de las promesas dadas, la accesibilidad de la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

2.2.2.2. EMPATÍA

Se define como un atributo principalmente cognitivo mas no sólo emocional, que incluye la capacidad de entender las experiencias, las preocupaciones y las perspectivas del paciente, combinado con la capacidad de comunicar dicho entendimiento. Tres elementos son muy importantes en esta definición: cognición, entendimiento y comunicación. Por tanto, la empatía se considera como uno de los componentes principales de la atención sanitaria debido a su importancia en la relación entre médico y paciente. (Delgado, et al., 2016)

➤ COMPRENSIÓN DEL CLIENTE

Es el esfuerzo realizado para conocer más a fondo a los clientes, sus necesidades y gustos. Si utilizan el nombre de los clientes más asiduos al saludarles. Si conocen algunas peculiaridades de la familia, domicilio, profesión o situación del cliente que les permitan acomodar su servicio y horarios a los de él. Si valoran, teniendo algún detalle con el cliente. (Álvarez, 1995)

➤ COMUNICACIÓN

Según Álvarez (1995) “se refiere a la capacidad de mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como a la escucha de sus preguntas, demandas, quejas y solicitudes”.

➤ ACCESIBILIDAD

Se refiere a la posibilidad de que el cliente tenga contacto abordable y fácil, si se puede tener el acceso a los responsables

de la empresa cuando sea necesario, si poseen líneas de llamada para informaciones y reclamaciones. (Álvarez, 1995)

2.2.2.3. SEGURIDAD

Es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas en cualquier fase del servicio que garantizan al cliente que aquél se llevará a cabo conforme a lo establecido y esperado por el cliente. Si en todo momento se sabe y alguien puede informar al cliente en qué fase se encuentra su asunto. (Álvarez, 1995) Los usuarios confían su persona y en ocasiones algunas de sus pertenencias al hospital, razón por la cual la seguridad ofrecida por el edificio y los equipos es un factor relevante en la calidad de la asistencia sanitaria. Por otra parte, en aquellas actividades, como la atención médica, donde el error puede ser peligroso para el cliente, la seguridad es el principal atributo de calidad. (Varo, 2007, p. 83) Según Denton (2007) “la seguridad incluye los conocimientos y cortesía de los empleados y su capacidad de transmitir confianza y seguridad a los clientes”.

➤ CREDIBILIDAD

Según Abadi (2004), es la honestidad del profesional que presta el servicio tanto en sus palabras como en sus actos. Según Álvarez (1995), es la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. Que los servicios no se hagan con fraude, dando menos de lo pactado, aumentando falsamente el tiempo empleado o los costes de los componentes.

➤ PROFESIONALIDAD

Es la posesión de las destrezas y conocimientos requeridos para hacer bien el servicio. Dominan su profesión de tal modo que saben responder a las preguntas más habituales de los clientes, son capaces de aconsejar en una toma de decisiones del cliente cuando éste se lo pide dando las razones pertinentes y tienen en

cuenta las necesidades, gustos y forma de ser del cliente. (Álvarez, 1995, p. 10)

➤ **CORTESÍA**

De acuerdo con Parasuraman et al. (1993), la cortesía es atención, consideración y amabilidad del personal de contacto. Asimismo, para Abadi, (2004), es el trato correcto y amable, expresada través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1) Accesibilidad

hace referencia al trato correcto a la atención considerada con respeto y amabilidad del personal hacia los clientes (Álvarez, 1995).

2) Calidad

Se refiere el total de funciones y características de un bien o servicio que se relaciona con la capacidad de satisfacer determinadas necesidades (Abadi, 2004).

3) Capacidad de respuesta

Es aquella habilidad de ayudar a los clientes de un servicio rápido (Parasuraman et al., 1993).

4) Credibilidad

Es la honestidad del profesional que presta el servicio tanto en sus palabras como en sus actos (Abadi, 2004).

5) Cortesía

La cortesía es aquella atención con consideración y amabilidad del personal de contacto directo al cliente (Parasuraman et al. 1993).

6) Empatía

Se define como un atributo principalmente cognitivo mas no sólo emocional, que incluye la capacidad de entender las experiencias, las preocupaciones y las perspectivas del paciente, combinado con la capacidad de comunicar dicho entendimiento al paciente (Delgado et al., 2016).

7) Horario flexible

Permite a los empleados tener cierta discrecionalidad en su hora de llegada y de salida del trabajo (Robbins y Judge, 2011).

8) Motivación

Se refiere a aquellas acciones que un individuo realiza con gran esfuerzo para lograr sus objetivos en el trabajo o para satisfacer alguna necesidad individual (Robbins y Coulter, 2013).

9) Profesionalidad

Conjunto de habilidades y conocimientos para hacer un servicio adecuado, de tal forma poder dar soluciones a los problemas de los clientes y asesoría para una buena toma de decisiones del cliente (Álvarez, 1995).

10) Satisfacción en el trabajo

Es la actitud en el trabajo y que se refleja entre la diferencia de la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir (Amorós, 2007).

11) Seguridad

Incluye los conocimientos y cortesía del personal y su capacidad de brindar a los clientes confianza y seguridad” (Denton, 2007).

12) Supervisión

Una supervisión empática fortalece la autoestima de personal y aumenta su satisfacción en el trabajo. (Dailey, 2012)

13) Valores

Contienen un elemento de criterio que incluye ideas personales sobre lo que es correcto, bueno o ideal. (Robbins, 2004)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- El comportamiento organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La satisfacción en el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022.
- La motivación se relaciona significativamente con la calidad en el Hospital Tingo María - 2022.
- La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2018.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Comportamiento organizacional

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de servicio

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Independiente: Comportamiento organizacional	Satisfacción en el trabajo	Expectativas	¿Considera adecuado los ambientes de su área de trabajo de acuerdo con su expectativa?
		Supervisión	¿El área en el que se encuentra hay control y seguimiento de su desempeño?
		Colegas que brinden apoyo	¿Recibe usted algún tipo de apoyo por parte de sus colegas?
	Motivación	Intrínseca	¿Le hicieron un reconocimiento profesional y le felicitaron por su buen desempeño?
		Extrínseca	¿Cree usted que es conforme la remuneración del hospital por el trabajo que realiza?
		Horario Flexible	¿Se siente usted a gusto con los horarios destinados?
	Cultura organizacional	Valores	¿Se practican los valores en su área de trabajo?
		Normas	¿Se cumple las normas que define el hospital?
		Comunicación	¿Considera buena la comunicación que hay dentro del hospital?

Dependiente: Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	¿Considera que las atenciones en el hospital son con prontitud?
		Tiempo de servicio	¿considera usted que el tiempo de atención es lo suficiente de acuerdo a su consulta o intervención médica?
		Disposición de ayuda	¿El personal de salud muestra el interés de ayudar a solucionar sus inquietudes?
	Empatía	comprensión del cliente	¿Al ser atendido el personal de salud escucha atentamente la información que le brinda acerca de la consulta médica?
		Comunicación	¿El personal de salud al explicarle acerca de su salud usa palabras sencillas y fáciles de entender?
		accesibilidad	¿En el Hospital le atienden en un horario conveniente para realizar alguna consulta médica?
	Seguridad	Credibilidad	¿Considera usted que el hospital le transmite confianza durante el servicio?
		Profesionalidad	¿Considera usted que el hospital cuenta con personal capacitado?
		Cortesía	¿Considera que el personal de salud le brinda un trato amable y con cortesía?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo aplicada, ya que se aplica los conocimientos teóricos con el cual se pretende proponer posibles soluciones para ayudar a mejorar la calidad de servicio en el Hospital de Tingo María. (Vara, 2010, p. 187)

3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que, “utiliza la recolección de datos, que, mediante la medición numérica y el análisis estadístico, busca contestar preguntas de investigación y probar hipótesis” (Hernández et al., 2014, p. 4). Entonces en la presente investigación tiene como fin probar el grado de relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en el Hospital de Tingo María en el año 2022.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El alcance o nivel de la presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. Es descriptivo porque, “consiste en describir, especificar propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos o fenómenos”. (Hernández et al., 2014, p. 92). Y correlacional porque, “busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables”. (Hernández et al., 2014, p. 93). De manera que en la presente investigación se buscó describir y medir las características del comportamiento organizacional para ver el grado de relación con la Calidad de servicio en el Hospital de Tingo María en el año 2022.

3.1.3. DISEÑO

El diseño de la investigación es no experimental transversal. Es no experimental porque, “es aquella investigación que no se manipula

deliberadamente las variables, solo se observan los fenómenos que ya han sucedido en su ambiente natural” (Hernández et al., 2014, p. 152). Y transversal porque, “se recolectan datos en un momento único mediante cuestionarios”.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014) refieren que “una población es el conjunto de todos los casos con determinadas especificaciones, a la cual se debe establecer con claridad sus características, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (p. 147). Por lo tanto, la presente investigación está conformada por dos poblaciones, que se determinó de acuerdo con la base de datos del Hospital Tingo María correspondiente al año 2022. **La primera población** está conformada por los trabajadores profesionales de la salud y están distribuidos en la siguiente tabla.

Tabla 2

Relación del personal de salud del Hospital Tingo María

PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL HOSPITAL DE TINGO MARÍA		
TIPOS DE PROFESIONALES DE LA SALUD	SUB TOTAL DE PROFESIONALES	PORCEN TAJE
Médico	42	13
Enfermera/o	99	30.7
Obstetra	33	10.2
Biólogo	3	0.9
Cirujano Dentista	3	0.9
Nutricionista	2	0.7
Químico Farmacéutico	2	0.7
Psicólogo	1	0.3
Tecnólogo Médico	1	0.3
Técnico Especializado en Laboratorio	1	0.3
Técnico en Enfermería	113	35
Técnico en Laboratorio	9	2.8
Auxiliar de Enfermería	5	1.5
Auxiliar de Nutrición	4	1.2
Técnico en Farmacia	4	1.2
Técnico/a en Radiología	1	0.3
TOTAL	323	100

Fuente: Dirección de Recursos Humanos del HTM.

La segunda población está conformada por las personas atendidas en la actualidad, según reporte de la oficina de estadística del Hospital Tingo María y se distribuye en la siguiente tabla.

Tabla 3

Número de usuarios atendidos según grupo etario

NÚMERO DE ATENDIDOS AL ESTABLECIMIENTO POR SEXO				
SEGÚN GRUPO ETAREO				
---> Edad Según ETAPAS DE VIDA / Ámbito: TODOS LOS EE. SS;				
ATENDIDOS				
GRUPO ETAREO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	PORCENTAJE
Niños	448	412	860	
Adolescentes	86	145	231	
Jóvenes	243	621	864	38.7
Adultos	471	898	1369	61.3
Adultos Mayores	222	217	439	
TOTAL GENERAL	1470	2293	3763	100

Fuente Unidad de Estadística del Hospital Tingo María.

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández et al. (2014) “mencionan que la muestra es un subgrupo de la población, y los categoriza en dos grandes ramas, las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas” (p. 175). Entonces para determinar la muestra de la presente investigación para ambas poblaciones se aplicó los criterios haciendo uso del muestreo probabilístico porque, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra. Entonces para hallar la muestra con el criterio de inclusión y exclusión de la presente investigación para ambas poblaciones se aplicó la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

Z = nivel de confianza deseado (95%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

e = Margen de error (5%)

n = Tamaño de la muestra

Criterios de inclusión:

Personal de salud del Hospital Tingo María

Consentimiento para dar información

Criterios de exclusión:

Personal de otras profesiones que no sean de salud.

Rechazo al consentimiento para dar información

De la a primera población referente al personal de salud se halló la muestra:

Donde N = 323

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (323)}{(323 - 1) \cdot (0.05)^2 + (0.5) \cdot (0.5) \cdot (1.96)^2}$$

$$n = 175.7$$

$$n = 176$$

Determinación de la muestra por profesión

Tabla 4

Determinación de la muestra por profesión

TIPOS DE PROFESIONALES DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Médico	23	13
Enfermera/o	55	30.7
Obstetra	18	10.2
Biólogo	1	0.9
Cirujano Dentista	1	0.9
Nutricionista	1	0.7
Químico Farmacéutico	1	0.7
Psicólogo	1	0.3
Tecnólogo Médico	1	0.3
Técnico Especializado en Laboratorio	1	0.3
Técnico en Enfermería	62	35
Técnico en Laboratorio	4	2.8
Auxiliar de Enfermería	2	1.5
Auxiliar de Nutrición	2	1.2
Técnico en Farmacia	2	1.2
Técnico/a en Radiología	1	0.3
TOTAL	176	100

Fuente: Elaborado por el investigador.

De la a segunda población referente a las personas atendidas, mediante el criterio de inclusión y exclusión se halló la muestra:

➤ **Criterios de inclusión**

Usuarios atendidos entre jóvenes y adultos

Consentimiento para dar información

➤ **Criterios de exclusión**

Usuarios atendidos que no comprenden al grupo etario antes mencionado.

Rechazo al consentimiento para dar información

Donde N = 2233

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (2233)}{(2233 - 1) \cdot (0.05)^2 + (0.5) \cdot (0.5) \cdot (1.96)^2}$$

$$n = 327.89$$

$$n = 328$$

Determinación de la muestra por grupo etario

Tabla 5

Determinación de la muestra por grupo etario

SEGÚN GRUPO ETAREO		
	ATENDIDOS	
GRUPO ETAREO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jóvenes	127	38.7
Adultos	201	61.3
TOTAL	328	100

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la presente investigación para la recolección datos son la encuesta porque, “es una aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra. La muestra ha de ser representativa de la población

de interés; y, la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario”. (Cea D’ Ancona, 2012, p. 240) Y el cuestionario ya que, “es un instrumento que contiene un conjunto de preguntas destinados a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en poblaciones (muestras)”. (Tamayo Ly & Silva Siesquén, 2009, p. 10). De manera que en la presente investigación para determinar la variable comportamiento organizacional y calidad de servicio en el Hospital Tingo María en el año 2022 se aplicó una encuesta a las muestras según corresponde a cada variable.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En la presente investigación para procesar y análisis la información se aplicó la técnica de la estadística, ya que estos métodos se utilizan para caracterizar, graficar, estudiar, contrastar, correlacionar y resumir datos obtenidos con los instrumentos cuantitativos. (Vara, 2010, p. 386). Entonces para tabular los datos en tablas y gráficos se utilizó el programa SPSS y Excel.

Ahora bien, mediante el software SPSS, para la confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach. Lo cual se muestra a continuación:

Tabla 6

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	18

Según los resultados obtenidos por el Alfa de Cronbach se puede afirmar que el instrumento es confiable puesto que alcanzó un valor de 0,759, lo cual se considera entre los estándares de magnitud alta. Asimismo, también se consideró la validación del instrumento por tres expertos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

➤ Satisfacción en el trabajo

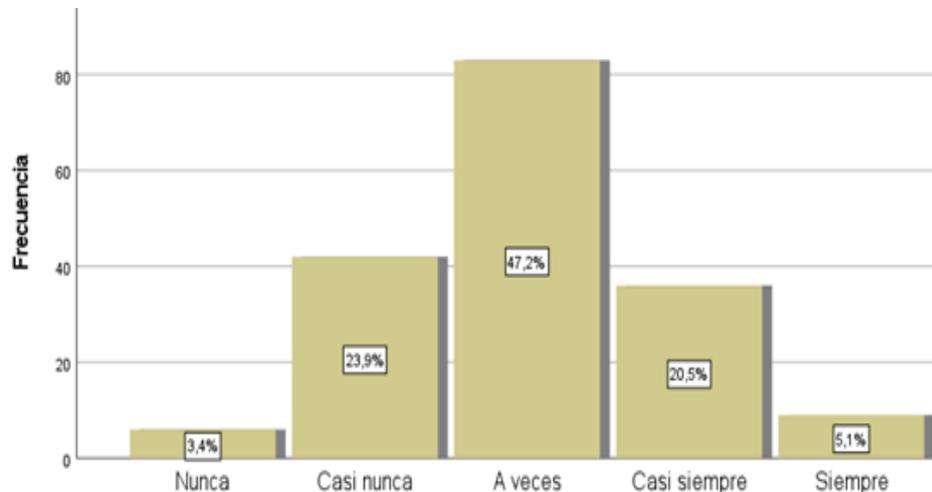
Tabla 7

Expectativas en el área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	3,4%
Casi nunca	42	23,9%
A veces	83	47,2%
Casi siempre	36	20,5%
Siempre	9	5,1%
Total	176	100%

Figura 1

Expectativas en el área de trabajo



Interpretación

Según con la Figura 1, se observa que el 47.2% considera que **a veces** es adecuado su ambiente de trabajo según su expectativa, el 23.9% manifiesta casi nunca, por lo que se puede decir que la mayoría del personal considera inadecuado su ambiente de trabajo.

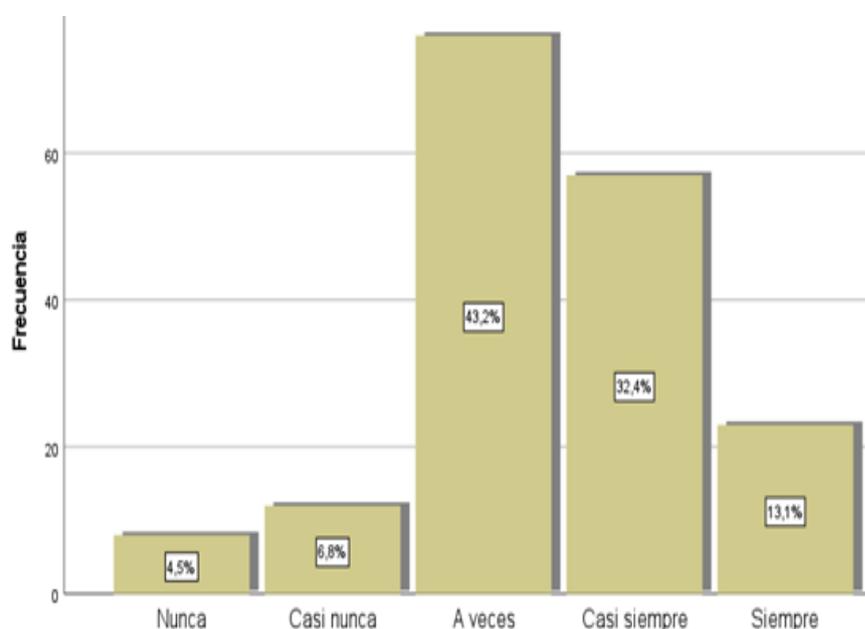
Tabla 8

Control y seguimiento del desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	4,5%
Casi nunca	12	6,8%
A veces	76	43,2%
Casi siempre	57	32,4%
Siempre	23	13,1%
Total	176	100%

Figura 2

Control y seguimiento del desempeño



Interpretación

Según con la Figura 2, se observa que el 43.2% considera que **a veces** hay seguimiento y control de su desempeño, el 32.4% manifiesta **casi siempre** y por último el 13.1% refiere **siempre**, de tal forma se puede decir que la mayoría del personal considera que hay mucha supervisión en su área de trabajo.

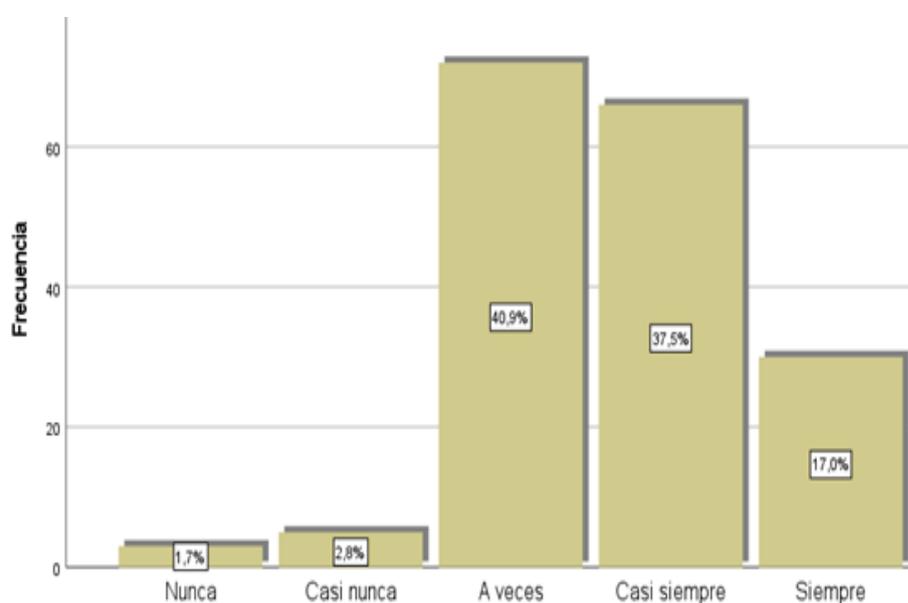
Tabla 9

Colegas que brinden apoyo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1,7%
Casi nunca	5	2,8%
A veces	72	40,9%
Casi siempre	66	37,5%
Siempre	30	17,0%
Total	176	100%

Figura 3

Colegas que brinden apoyo



Interpretación

Conforme a la Figura 3, se observa que el 40.9% considera que **a veces** reciben apoyo por parte de sus colegas el 37.5% manifiesta **casi siempre** y el 17% refiere **siempre**, de manera que se puede decir que hay apoyo favorable entre colegas.

➤ Motivación

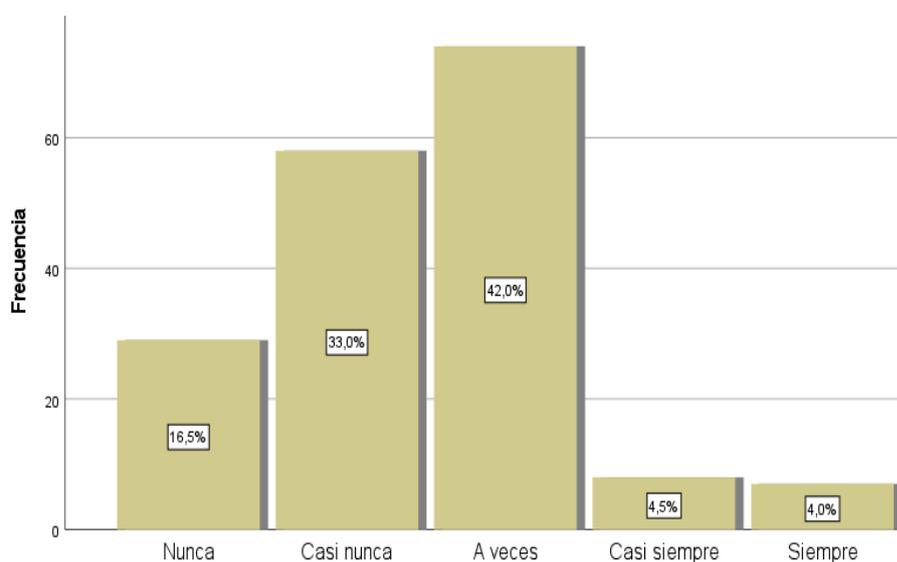
Tabla 10

Reconocimiento profesional por buen desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	16,5%
Casi nunca	58	33,0%
A veces	74	42,0%
Casi siempre	8	4,5%
Siempre	7	4,0%
Total	176	100%

Figura 4

Reconocimiento profesional por buen desempeño



Interpretación

Conforme a la Figura 4, se observa que el 42% de encuestados considera que **a veces** recibieron algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño, el 33.0% manifiesta **casi nunca**, y el 16.5 % refiere **nunca**, entonces se puede decir que el personal no percibe un adecuado reconocimiento por su buen desempeño.

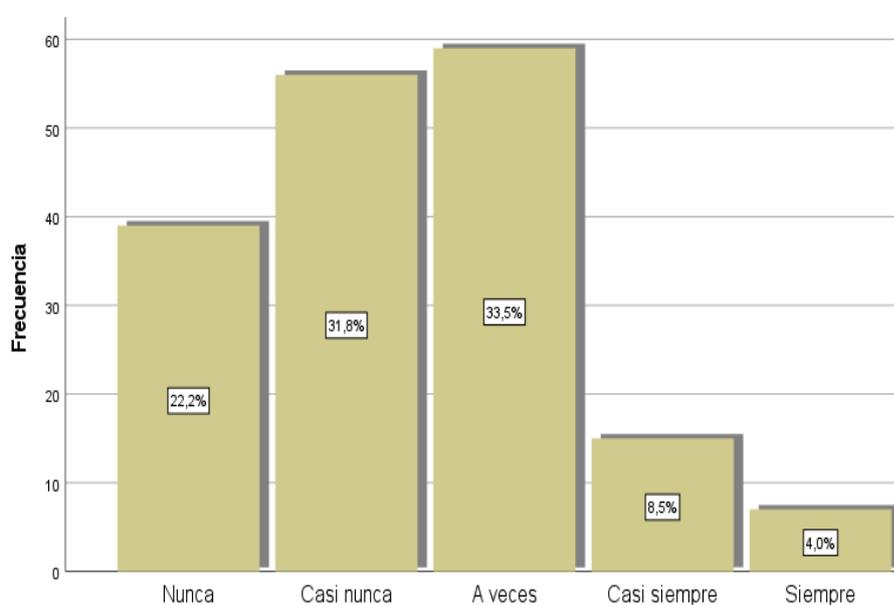
Tabla 11

Remuneración en el hospital

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	22,2
Casi nunca	56	31,8
A veces	59	33,5
Casi siempre	15	8,5
Siempre	7	4,0
Total	176	100%

Figura 5

Remuneración en el hospital



Interpretación

De acuerdo con la Figura 5, se observa que el 33% .5 considera que **a veces** no está conforme con la remuneración que brinda el hospital, el 31.8% manifiesta **casi nunca**, y el 22.2% refiere **nunca**, por lo que se puede decir que la mayoría del personal considera que la remuneración no está conforme con el trabajo que realizan.

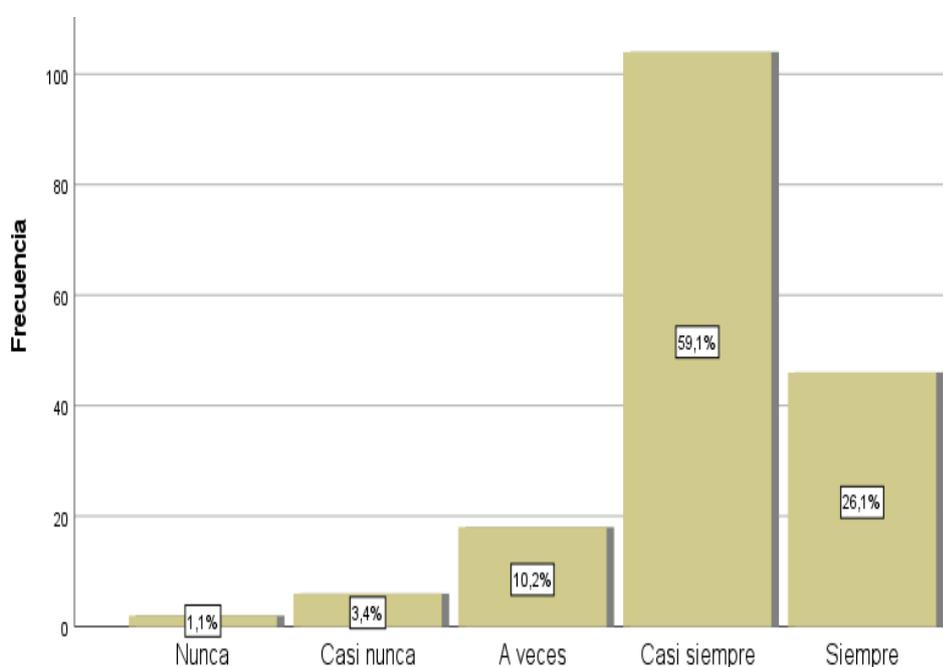
Tabla 12

Horario flexible

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1,1%
Casi nunca	6	3,4%
A veces	18	10,2%
Casi siempre	104	59,1%
Siempre	46	26,1%
Total	176	100%

Figura 6

Horario flexible



Interpretación

En conformidad con la Figura 6, se observa que el 59.1% considera que **casi siempre** están a gusto con los horarios, el 26.1% manifiesta **siempre**, de manera que la mayoría del personal le gusta su horario de trabajo en el hospital.

➤ Cultura organizacional

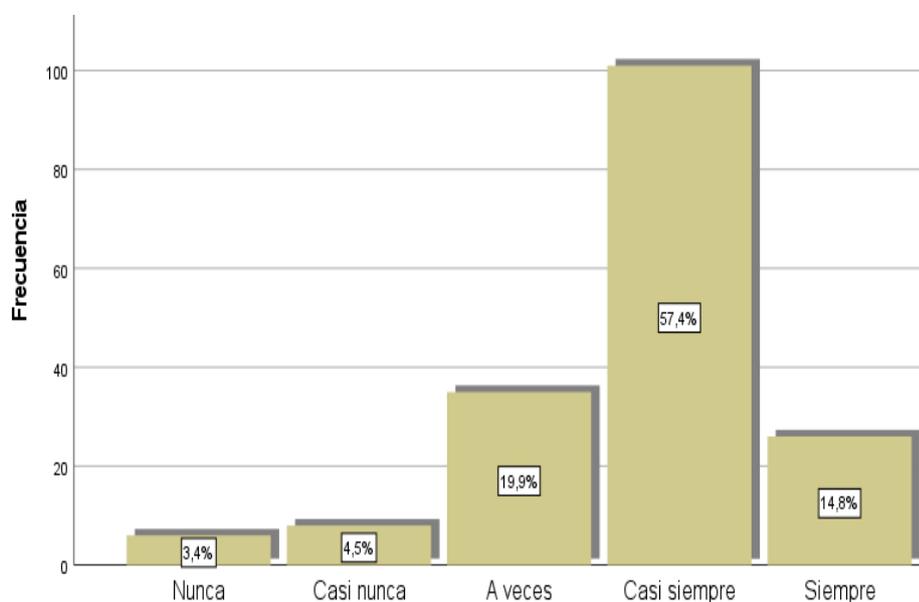
Tabla 13

Valores en el área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	3,4%
Casi nunca	8	4,5%
A veces	35	19,9%
Casi siempre	101	57,4%
Siempre	26	14,8%
Total	176	100%

Figura 7

Valores en el área de trabajo



Interpretación

En conformidad con la Figura 7, se observa que el 57.4% considera que **casi siempre** prevalece los valores en su área de trabajo, el 14.8% manifiesta siempre y el 19.9% refiere que a veces de tal manera se puede decir que si se practica de forma favorable los valores en cada área.

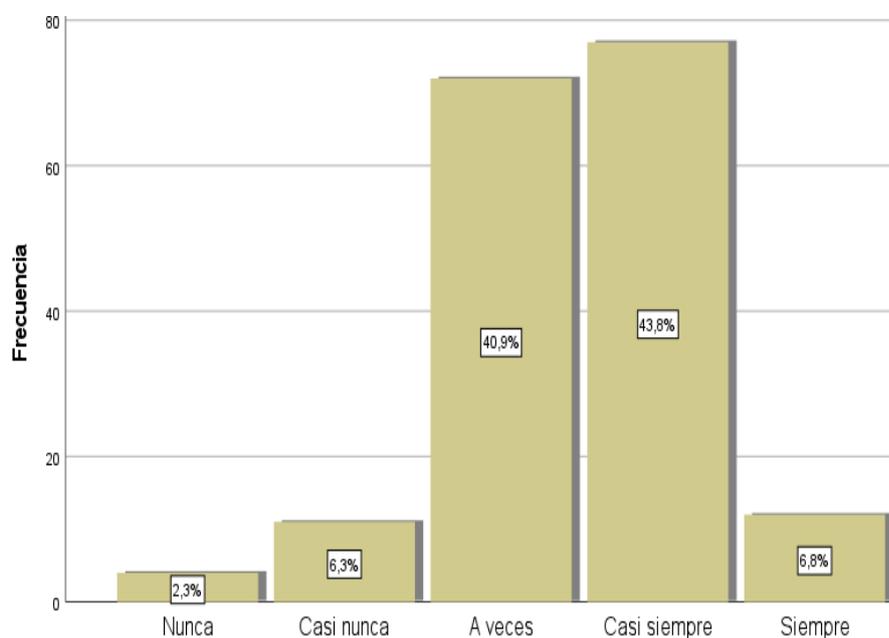
Tabla 14

Normas que define el hospital

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	2,3%
Casi nunca	11	6,3%
A veces	72	40,9%
Casi siempre	77	43,8%
Siempre	12	6,8%
Total	176	100%

Figura 8

Normas que define el hospital



Interpretación

Según la Figura 8, se observa que el 43.8% considera que **casi siempre** se cumple las normas que define el hospital, el 40.9% manifiesta **a veces**, el 6.8% y 6.3.% refieren siempre y casi nunca respectivamente, por lo que se puede decir que en cierto grado se cumple con las normas dentro del hospital.

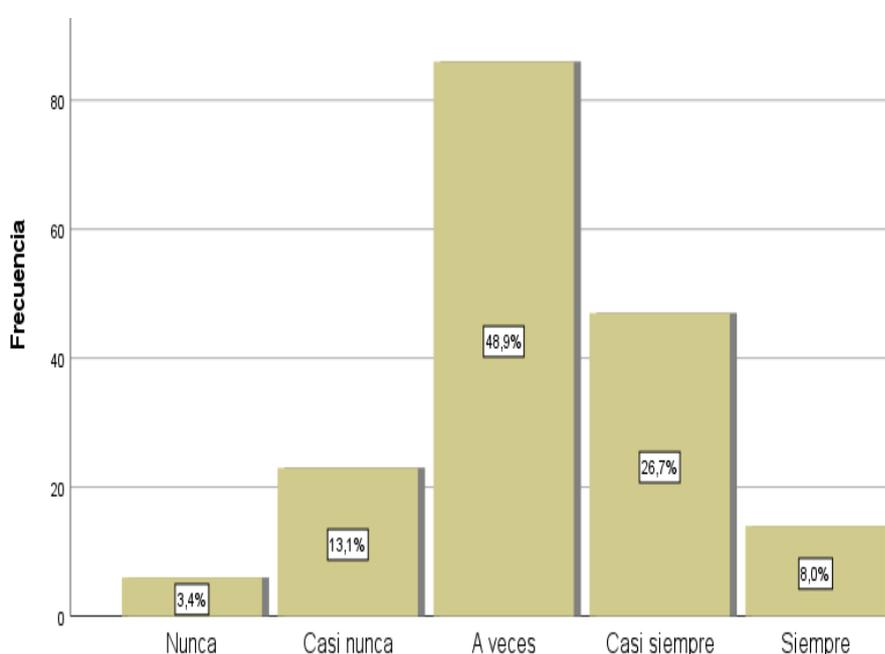
Tabla 15

Comunicación dentro del hospital entre colegas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	3,4%
Casi nunca	23	13,1%
A veces	86	48,9%
Casi siempre	47	26,7%
Siempre	14	8,0%
Total	176	100%

Figura 9

Comunicación dentro del hospital entre colegas



Interpretación

Según la Figura 9, se observa que el 48.9% considera que **a veces** que la comunicación dentro del hospital es buena, el 26.7% manifiesta **casi siempre** y el 8% refiere siempre, entonces de acuerdo a la mayoría se puede decir que hay una comunicación considerablemente buena dentro del hospital.

CALIDAD DE SERVICIO

➤ Capacidad de respuesta

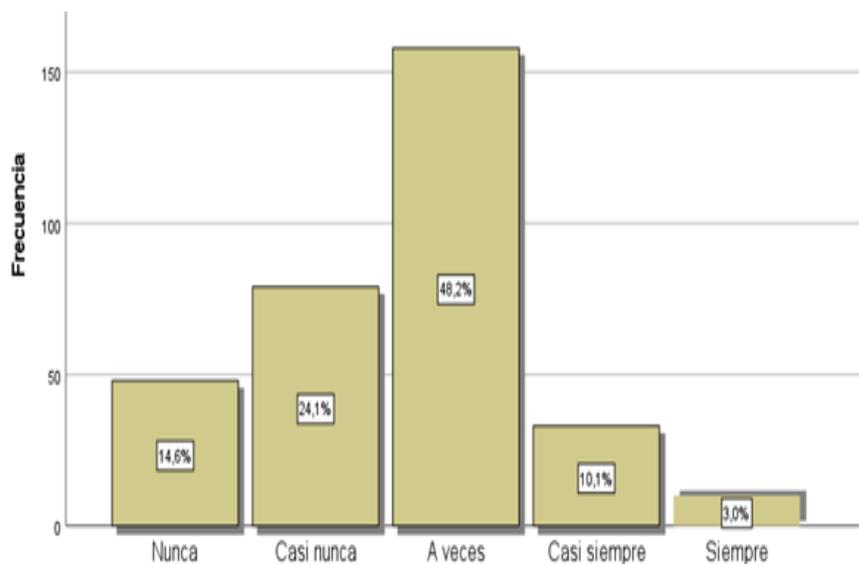
Tabla 16

Servicio rápido

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	48	14,6%
Casi nunca	79	24,1%
A veces	158	48,2%
Casi siempre	33	10,1%
Siempre	10	3,0%
Total	328	100%

Figura 10

Servicio rápido



Interpretación

De acuerdo con la Figura 10, se puede observar que el 48.2% considera que **a veces** las atenciones son rápidas en el hospital, el 24.1% manifiesta casi nunca y por último el 14.6% refiere nunca. Por lo que se puede decir que en su mayoría los usuarios consideran de forma lenta las atenciones en el Hospital de Tingo María.

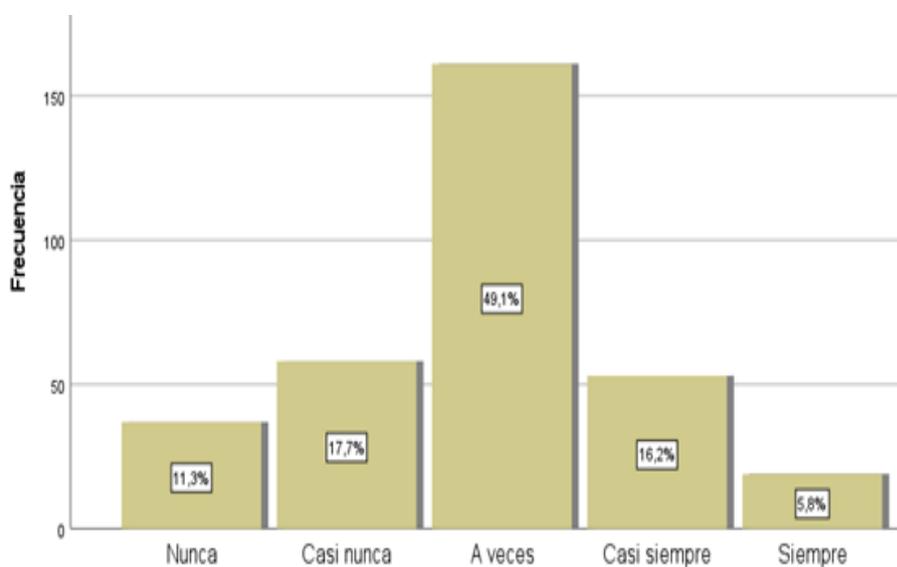
Tabla 17

Tiempo de servicio al usuario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	11,3%
Casi nunca	58	17,7%
A veces	161	49,1%
Casi siempre	53	16,2%
Siempre	19	5,8%
Total	328	100%

Figura 11

Tiempo de servicio al usuario



Interpretación

De acuerdo con la Figura 11, se puede observar que el 49.1% considera que **a veces** el tiempo de atención es suficiente de acuerdo con su intervención, el 17.7% manifiesta **casi nunca**, y por último el 11,3% **refiere nunca**. se puede decir entonces que la mayoría de los usuarios considera de forma insuficiente el tiempo de atención durante su intervención.

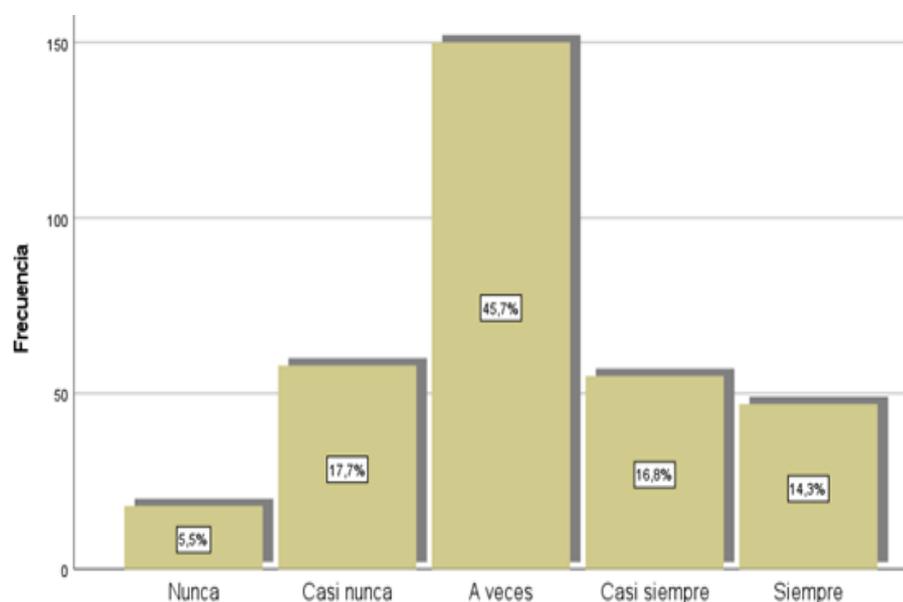
Tabla 18

Disposición de ayuda

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	5,5%
Casi nunca	58	17,7%
A veces	150	45,7%
Casi siempre	55	16,8%
Siempre	47	14,3%
Total	328	100%

Figura 12

Disposición de ayuda



Interpretación

De acuerdo con la Figura 12, se puede ver que el 45.7% considera que **a veces** el personal de salud interés en ayudar a solucionar sus inquietudes, el 16.8% manifiesta **casi siempre**, y por último el 14,3% **refiere siempre**. se puede decir entonces que la mayoría de los usuarios considera de forma favorable el interés de ayudar del personal de salud.

➤ Empatía

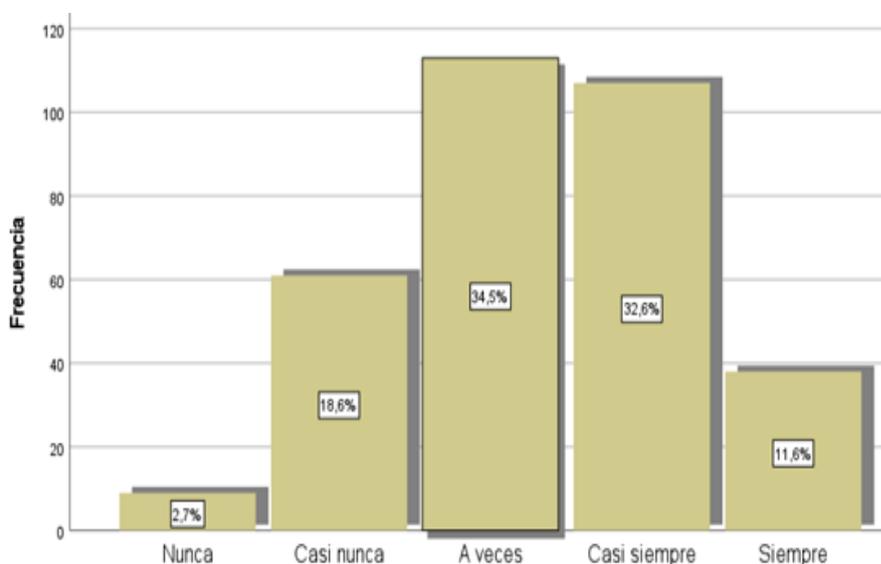
Tabla 19

Comprensión del cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	2,7%
Casi nunca	61	18,6%
A veces	113	34,5%
Casi siempre	107	32,6%
Siempre	38	11,6%
Total	328	100%

Figura 13

Comprensión del cliente



Interpretación

De acuerdo con la Figura 13, se puede ver que el 34.5% de los encuestados consideran que **a veces** son escuchados por el personal de salud durante una consulta, el 32.6% manifiesta **casi siempre**, el 18.6% refiere lo contrario y por último el 11,6% **refiere siempre**. Entonces se puede decir que en cierto grado no son y son escuchados atentamente durante una consulta.

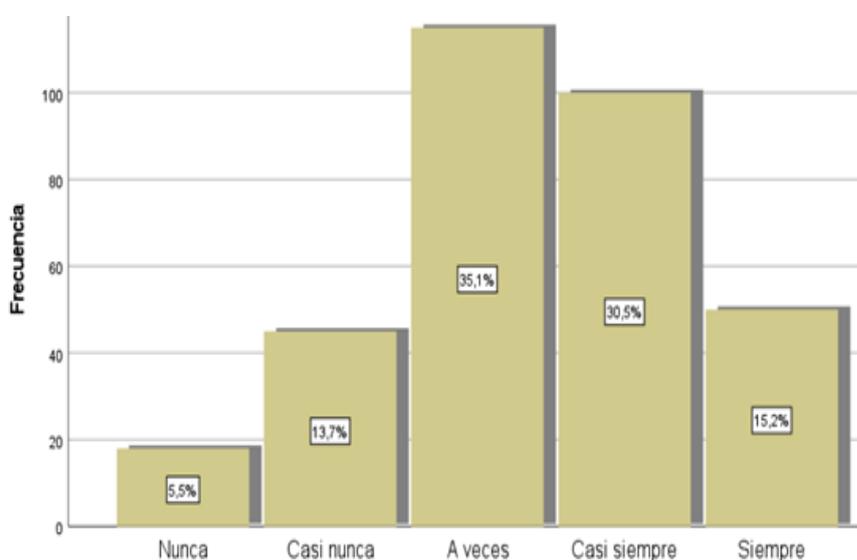
Tabla 20

Comunicación clara con el cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	5,5%
Casi nunca	45	13,7%
A veces	115	35,1%
Casi siempre	100	30,5%
Siempre	50	15,2%
Total	328	100%

Figura 14

Comunicación clara con el cliente



Interpretación

De acuerdo con la Figura 14, se muestra que el 35.1% de los encuetados consideran que **a veces** el personal de salud les explica con palabras sencillas y fáciles de entender sobre el estado de su salud, el 30.5% manifiesta **casi siempre**, el 15.2% **refiere siempre**. Entonces se puede decir que la mayoría de los usuarios considera en cierto grado favorable la explicación del personal de salud.

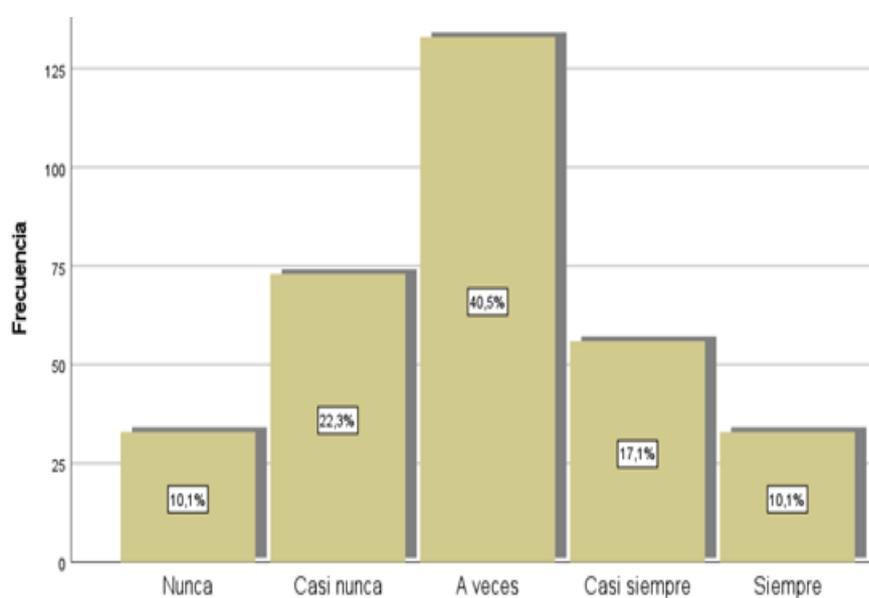
Tabla 21

Accesibilidad del usuario al hospital

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	10,1%
Casi nunca	73	22,3%
A veces	133	40,5%
Casi siempre	56	17,1%
Siempre	33	10,1%
Total	328	100%

Figura 15

Accesibilidad del usuario al hospital



Interpretación

De acuerdo con la Figura 15, se muestra que el 40.5% de los encuetados consideran que **a veces** les atienden en un horario conveniente, el 22.3% manifiesta **casi nunca** y por último el 10.1% refiere **nunca**. Entonces se puede decir que la mayoría de los usuarios consideran que no son atendidos en un horario conveniente para hacer una consulta médica.

➤ Seguridad

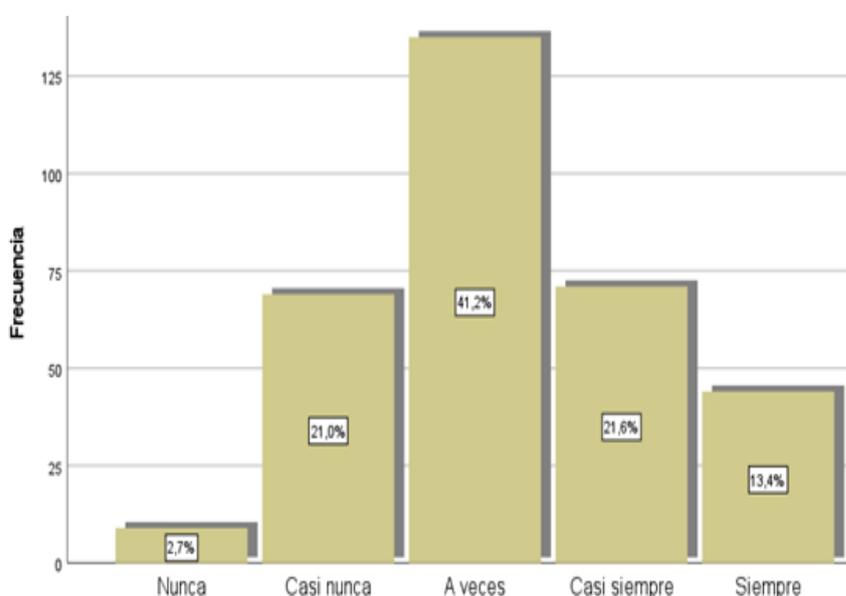
Tabla 22

Credibilidad y confianza durante el servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	2,7%
Casi nunca	69	21,0%
A veces	135	41,2%
Casi siempre	71	21,6%
Siempre	44	13,4%
Total	328	100%

Figura 16

Credibilidad y confianza durante el servicio



Interpretación

De acuerdo con la Figura 16, se puede ver que el 41.2% de los encuestados consideran que **a veces** el hospital les genera confianza, el 21.6% manifiesta **casi nunca**, el 21.0% refiere lo contrario **casi nunca**. Y por último el 13.4% considera **siempre**. Entonces se puede decir que la mayoría de los usuarios consideran en cierto grado que el hospital les genera confianza.

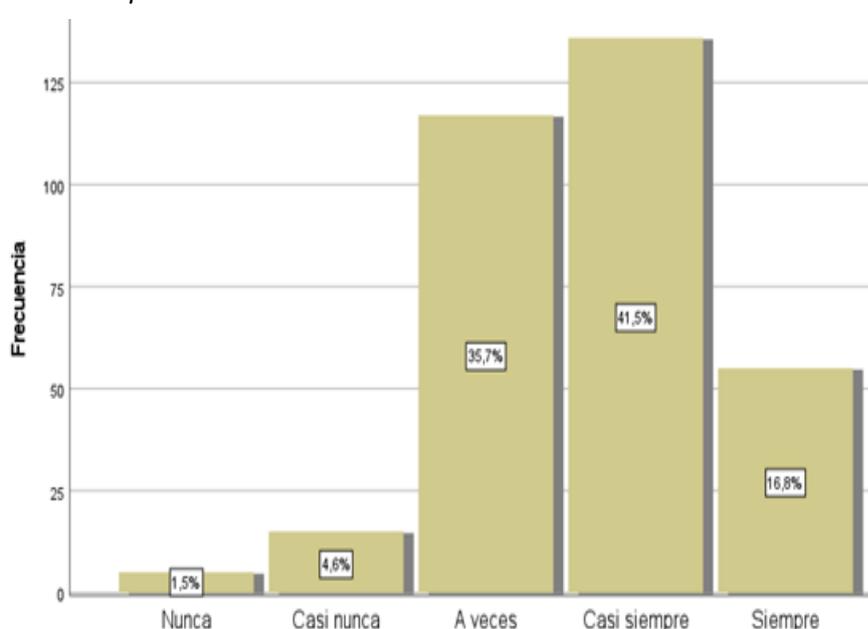
Tabla 23

Profesionalidad del personal de salud

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,5%
Casi nunca	15	4,6%
A veces	117	35,7%
Casi siempre	136	41,5%
Siempre	55	16,8%
Total	328	100%

Figura 17

Profesionalidad del personal de salud



Interpretación

De acuerdo con la Figura 17, se puede observar que el 41% de los encuetados consideran que **casi siempre** el hospital cuenta con personal capacitado, el 35.7% manifiesta **a veces** y el 16.8% refiere **siempre**. Entonces vale decir que la mayoría de los usuarios considera de forma favorable al personal del hospital.

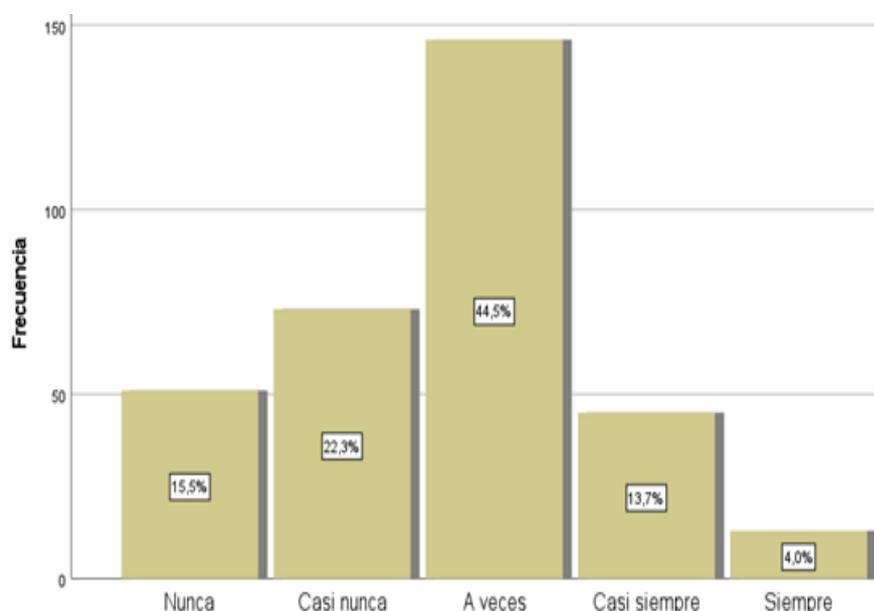
Tabla 24

Cortesía y amabilidad del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	51	15,5%
Casi nunca	73	22,3%
A veces	146	44,5%
Casi siempre	45	13,7%
Siempre	13	4,0%
Total	328	100%

Figura 18

Cortesía y amabilidad del personal



Interpretación

De acuerdo con la Figura 18, se puede ver que el 44.5% de los encuestados consideran que **a veces** son atendidos con amabilidad y cortesía, el 22.3% manifiesta **casi nunca**, el 15.5% refiere **nunca** y por último el 13,7% refiere **casi siempre**. Entonces se puede decir que la mayoría de los usuarios considera negativa la atención en el hospital

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

➤ HIPÓTESIS GENERAL

H1: El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

H0: El comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

Tabla 25

Correlación de hipótesis general

		Comportamiento organizacional	Calidad de servicio
Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,088
	Sig. (bilateral)	.	,244
	N	176	176
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,088	1,000
	Sig. (bilateral)	,244	.
	N	176	176

Interpretación

En la siguiente Tabla 25, se observa que el coeficiente de acuerdo la prueba de Spearman tiene un valor de = ,088 se determina una correlación muy baja. Asimismo, la relación significativa es de ,244 siendo este mayor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que el comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

➤ HIPÓTESIS ESPECIFICAS

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

H1: La satisfacción en el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

H0: La satisfacción en el trabajo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

Tabla 26

Correlación de hipótesis específica 1

		Satisfacción en el trabajo	Calidad de servicio
Satisfacción en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,001
	Sig. (bilateral)	.	,984
	N	176	176
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,001	1,000
	Sig. (bilateral)	,984	.
	N	176	176

Interpretación

En la siguiente Tabla 26 se puede observar que el coeficiente de correlación acuerdo la prueba de Spearman tiene un valor de = ,001 se determina una correlación muy baja. Asimismo, la relación significativa es de ,984 siendo este mayor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que la satisfacción en el trabajo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

H1: La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

H0: La motivación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

Tabla 27

Correlación de hipótesis específica 2

		Motivación	Calidad de servicio
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,109
	Sig. (bilateral)	.	,150
	N	176	176
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,109	1,000
	Sig. (bilateral)	,150	.
	N	176	176

Interpretación

En la siguiente Tabla 27 se puede observar que el coeficiente de correlación de acuerdo la prueba de Spearman tiene un valor de = ,108 por lo que se determina una correlación muy baja. Asimismo, la relación significativa es de ,150 siendo este mayor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que la motivación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

H1: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

H0: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022.

Tabla 28

Correlación de hipótesis específica 3

		Cultura organizacional	Calidad de servicio
Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,090
	Sig. (bilateral)	.	,237
	N	176	176
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,090	1,000
	Sig. (bilateral)	,237	.
	N	176	176

Interpretación

En la siguiente Tabla 28 se puede observar que el coeficiente de correlación acuerdo la prueba de Spearman tiene un valor de = ,090 se determina una correlación muy baja. Asimismo, la relación significativa es de ,244 siendo este mayor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María-2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente estudio respecto al objetivo general de determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos se tiene un valor de $r = ,088$ lo cual determina una correlación muy baja, asimismo, la relación significativa es de $p = ,244$ siendo este mayor a $0,05$.

Entonces comparando los resultados obtenidos con el estudio realizado por Bolaño y Gallardo (2020) en su tesis “Comportamiento organizacional ciudadano de los pescadores del Municipio de puerto Colombia” cuyos resultados revelan que los pescadores manifestaron tener bajos niveles de acciones orientadas al Comportamiento Organizacional Ciudadano, de manera que las dimensiones con alto puntaje fueron el altruismo y la cortesía, de igual manera la rectitud, manifestando poco arraigo por parte de los encuestados. Por último, se concluye que el Comportamiento Organizacional Ciudadanos es esencial para el progreso de las organizaciones puesto que impulsa comportamientos colaborativos dando gran valor a los equipos de trabajo y hechos por el cual debe ser trabajado a profundidad.

Por otro lado, Robbins (2004) afirma que el comportamiento organizacional puede ayudar a mejorar el desempeño de la organización enseñando a los gerentes la relación entre las actitudes y el comportamiento del personal y la satisfacción de los clientes. Más de una organización ha fracasado porque sus colaboradores no han logrado satisfacer a los clientes. Por tanto, desde el alto nivel jerárquico debe crear una cultura sensible a los clientes, y el comportamiento organizacional puede proporcionar una valiosa orientación para crear culturas en las que los colaboradores son amables y corteses, accesibles, capaces, listos para reconocer las necesidades de los clientes y listos a hacer lo necesario para complacerlos, y así brindar una buena calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico de determinar de qué manera la satisfacción en el trabajo se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos se tiene un valor de $= ,001$ por lo que se determina una correlación muy baja, asimismo, la relación significativa es de $,984$ siendo este mayor a $0,05$.

Entonces comparando los resultados obtenidos con Hanco (2018) en su estudio realizado "Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III – Lima Este 2017", se encontró la existencia de una relación significativa entre las influencias ambientales y la calidad de atención del personal de la microrred Ate III, en otras palabras las influencias ambientales es un elemento que se relaciona con la calidad de atención ya que los gerentes y/o funcionarios son responsables de las labores que se llevan a cabo en cada área lo que se establece en función a los procesos que determina la calidad de salud.

Ahora bien, tal como lo afirman Gibson, et al. (2011) consideran es una actitud que las personas tienen sobre sus empleos; de acuerdo con las percepciones de sus puestos y se basa en factores del ambiente laboral, como el estilo del supervisor, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones. (p. 102).

Según Robbins & Judge (2011) la satisfacción en el trabajo es un sentimiento positivo sobre el trabajo, sentimiento que surge de la evaluación de sus características, una persona con alta satisfacción laboral tiene sentimientos positivos, mientras que otra insatisfecha los tiene negativos, además los empleados satisfechos son más educados, enérgicos, receptivos y valorados por los clientes, lo que aumenta la satisfacción y lealtad del cliente.

Respecto al objetivo específico de determinar de qué manera la motivación se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María - 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos se tiene un valor de $= ,108$ por lo que se determina una correlación muy baja. Asimismo, la relación significativa es de $,150$ siendo este mayor a $0,05$.

Entonces comparando los resultados obtenidos con Soto (2019) en su estudio realizado “Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación - Unheval 2019” cuyos resultados contrastados revelan que efectivamente el comportamiento organizacional se relaciona con la motivación ya que de los encuestados el 89% indicaron que, las tareas que realizan en su trabajo si les motivan y si les permiten desarrollarse profesionalmente y el 11% indicaron que solo a veces, y el 56% indica que su jefe o gerente ofrece recompensas a cambio de cumplir sus metas o tareas.

Para Chiavenato (2001) la motivación es un impulso que hace que las persona actúen de una determinada manera, originando un comportamiento específico y cuya acción puede ser causado por estímulos externos, que proviene del entorno, o surgir internamente en la persona.

Respecto al objetivo específico de determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona en con calidad de servicio en el Hospital Tingo María – 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó un valor de $r = ,090$ lo que confirma una correlación muy baja. Asimismo, la relación significativa es de $r = ,244$ siendo este mayor a $0,05$.

Abadi (2004) cuando se trata de calidad de servicio es importante que la cultura organizacional debe estar direccionada al cumplimiento de objetivos. Dicho de otro modo, los valores, las creencias, motivaciones, deseos y actitudes de todos los miembros de la organización deben estar guiados por la idea principal, y organización debe enfocarse en brindar servicios de la más alta calidad, que la diferencien de otras organizaciones que prestan el mismo o distinto servicio.

CONCLUSIONES

1. Se llegó a la primera conclusión de acuerdo con lo encontrado donde el coeficiente de correlación según prueba de Spearman tiene un valor de = ,088 por lo que se determina una baja correlación, específicamente entre las variables de comportamiento organizacional y calidad de servicio, asimismo, cuya relación significativa es de ,244 siendo este mayor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que el comportamiento organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María-2022. De manera que la correlación significativa muy baja da entender que la satisfacción en el trabajo considera que no es la adecuada respecto a su ambiente de trabajo de acuerdo con su expectativa, la motivación referente al reconocimiento y la remuneración son poco favorable y la cultura organizacional resalta más en la mala comunicación.
2. Se llegó a la segunda conclusión de acuerdo a lo encontrado en la Tabla 25 cuyo coeficiente de correlación de acuerdo la prueba de Spearman tiene un valor de = ,001 se determina una correlación muy baja, específicamente entre la dimensión satisfacción en el trabajo y la variable calidad de servicio, asimismo, la relación significativa es de ,984 siendo este mayor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que la satisfacción en el trabajo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María-2022. Por lo que se observa en la Figura 7 y 8, en cierto grado hay apoyo entre colegas y control y seguimiento del desempeño del personal.
3. Se llegó a la tercera conclusión de acuerdo con lo encontrado Tabla 26 donde se puede observar que el coeficiente de correlación de acuerdo la prueba de Spearman tiene un valor de = ,108 por lo que se determina una correlación muy baja, específicamente entre la dimensión motivación y la variable calidad de servicio, asimismo, la relación significativa es de ,150 siendo este mayor a 0,05, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que la motivación no se

relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María-2022. Entonces la motivación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio. Por lo que se puede observar en las Figuras 9 y 10 específicamente en el indicador motivación intrínseca y extrínseca donde se refleja desfavorablemente.

4. Y por último en la cuarta conclusión en la Tabla 27 se puede observar que el coeficiente de acuerdo la prueba de Spearman tiene un valor de $= ,090$ se determina una correlación muy baja, específicamente en la dimensión cultura organizacional y calidad de servicio, asimismo, la relación significativa es de $,244$ siendo este mayor a $0,05$, de modo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, manifestando que la cultura organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María-2022. Evidenciado en la Figura 7, 8 y 9 donde se observa que la mayoría considera que casi siempre se practica los valores, casi siempre se cumplen con las normas y por último a veces hay buena comunicación dentro del hospital entre el personal.

RECOMENDACIONES

1. Existiendo un desfavorable comportamiento organizacional en el Hospital Tingo María se recomienda al Director de dicho nosocomio a tomar en cuenta el estudio del comportamiento organizacional con la finalidad de comprender porque las personas se comportan como lo hacen y el modo en que se conducen para facilitar la toma de decisiones teniendo en cuenta la satisfacción del personal en su área de trabajo, la motivación del personal y promover una cultura agradable dentro del hospital y así mejorar la efectividad y calidad de servicio en el hospital.
2. En cuando a la satisfacción en el trabajo para lograr la satisfacción y una expectativa positiva del personal de la salud hacia su área de trabajo se debe mejorar el entorno físico, proporcionándole la mayor comodidad y accesibilidad a los requerimientos que necesite, tales son en equipos y maquinarias óptimos para su buen desempeño por ende mayor expectativa favorable del usuario.
3. Por otro lado, en relación con la motivación, se recomienda poner mayor énfasis en el reconocimiento al empleado ya sea profesional o felicitando de forma verbal de esta manera despertar una motivación intrínseca, asimismo realizar las gestiones con el fin de mejorar el sistema remunerativo para los profesionales del sector salud de esta manera brindarle la remuneración acorde a sus funciones y a la situación vivida en la actualidad.
4. Por último, referente a la cultura organizacional, se recomienda enfatizar la práctica de una cultura saludable y favorable, promoviendo buenos canales de comunicación efectiva, el trabajo en equipo, normas claras y aceptables por parte del personal prevaleciendo fundamentalmente los valores de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez García, T. (24 de Octubre de 1995). *APDO*. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de apdo.org: http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Pizzo, M. (s.f). *Como Servir con Excelencia*. Recuperado el 9 de Julio de 2019, de [ComoServirConExcelencia.com](http://comoservirconexcelencia.com): <http://comoservirconexcelencia.com/blog/la-relacion-entre-calidad-del-servicio-y-motivacion-del-personal/.html>
- Abad Barredo, P. (Agosto de 2008). Sistema de gestión de la calidad en salud. *Ministerio de la Salud*. Obtenido de <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- Abadi, M. (2004). *ADMINISTRACIÓN GENERAL "LA CALIDAD DE SERVICIO"*. Recuperado el 18 de Agosto de 2018, de www.academia.edu: https://www.academia.edu/20848019/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO?email_work_card=title
- Alcaide, J. C. (s.f). *Amabilidad: su poder oculto en la empresa de servicios*. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de LA RAZÓN: <https://www.larazon.es/blogs/lifestyle/un-pais-de-servicios-y-experiencias/amabilidad-su-poder-oculto-en-la-empresa-de-servicios-BB17074713>
- Alva Burga, G. (12 de Julio de 2018). *Consideraciones para mejorar los servicios de salud del Perú*. Obtenido de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/consideraciones-para-mejorar-los-servicios-de-salud-del-peru>
- Amorós, E. (s.f.). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de google documentos: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnx5YXB1ZXNsZWVufGd4OjFiZWVjZTI4MmQ5ODkxMGU>
- Avila Ortíz, K. A. (Setiembre de 2019). "Motivación y su relación con el comportamiento organizacional en el personal de Finca Los Laureles, S.A.". *Tesis de Maestría*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Chiquimula, Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/16909/>
- Bolaño Trillos, M., & Gallardo Barrios, A. L. (2020). "Comportamiento organizacional ciudadano de los pescadores del Municipio de puerto Colombia". *Tesis de Pregrado*. Colombia. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7110>

- Calixto Luna, M. L., & Ventura Reyes, J. (2017). Calidad de vida laboral y su relación con el comportamiento organizacional de los servidores administrativos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco - 2017. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3728>
- Casalino Carpio, G. E. (13 de Febrero de 2009). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. Recuperado el 07 de Junio de 2018, de SOCIEDAD PERUANA DE MEDICINA INTERNA: http://medicinainterna.org.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf
- Cea D´ Ancona, Á. (19 de Diciembre de 2012). *METODOLOGÍA CUANTITATIVA Estrategias y técnicas de investigación social*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de pdfhumanidades: <http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/72%20-%20CEA-D-ANCONA- Metodologia-cuantitativa-Estrategias-y-tecnicas-de-investigacion-social-pdf.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Recuperado el 01 de Abril de 2021, de Gobierno de México : https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- ConexiónESAN. (05 de Marzo de 2019). *¿Cómo mejorar el comportamiento organizacional en tu empresa?* Obtenido de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-mejorar-el-comportamiento-organizational-en-tu-empresa>
- Dailey, R. (30 de Noviembre de 2012). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de Edinburgh Business School Heriot-Watt University: www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf
- Delgado Bolton, R., San Martín, M., Alcorta Garza , A., & Vivanco, L. (04 de Noviembre de 2016). *Atención Primaria*. Recuperado el 07 de Julio de 2018, de sciencedirect.com: https://ac.els-cdn.com/S0212656715003340/1-s2.0-S0212656715003340-main.pdf?_tid=482fd716-5653-4efe-9f26-506e247a7016&acdnat=1531516015_8b307ebcbd587bf71efd448943480f49
- Denton, D. (29 de Diciembre de 2007). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Recuperado el 05 de Mayo de 2019, de Kupdf.net: https://kupdf.net/download/calidad-en-los-servicios-a-los-clientes-denton_58c0ade4e12e89c572add374_pdf

- Don , H., & John W. , S. (16 de Agosto de 2011). Comportamiento organizacional. *Freelibros*. Obtenido de <https://www.freelibros.me/administracion/comportamiento-organizacional-10ma-edicion-don-hellriegel-john-w-slocum>
- Duque Oliva, E. J. (25 de Junio de 2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Etienne, C. (12 de Diciembre de 2020). *¿Cómo avanza América Latina en cobertura sanitaria?* Obtenido de teleSURtv: <https://www.telesurtv.net/news/avances-america-latina-cobertura-sanitaria-salud-publica-20180406-0057.html?cv=1>
- Figueroa Lobato, C. R. (2019). Comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario externo en el servicio de consultorios externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja en la actualidad. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5039>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, Jr., J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones, Comportamiento, estructura y procesos*. México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos
- Gobierno de la Rioja. (s.f). *RIOJA SALUD*. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de larioja.org: <https://www.riojasalud.es/institucion-701/normativas-y-prestaciones/1513-derechos-y-deberes-de-los-usuarios>
- Hanco Rimache, E. (2017). Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III – Lima Este 2017. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22133>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 05 de Octubre de 2018
- Medypsi. (16 de Febrero de 2016). *Enciclopediasalud*. Recuperado el 07 de Mayo de 2019, de enciclopediasalud.com: <https://www.enciclopediasalud.com/definiciones/confianza>
- P. Robbins, S., & A. Judge, T. (03 de Febrero de 2011). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de Psique UNAH: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- P. Robins, S., & Coulter, M. (23 de Junio de 2013). *Administración*. Recuperado el 07 de Agosto de 2017, de FreeLibros.Me:

<https://www.freelibros.me/administracion/administracion-8va-edicion-stephen-p-robbins-y-mary-coulter>

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 7 de Julio de 2019, de Cuartel Central: <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-organizacional.pdf>
- Salud, M. d. (Marzo de 2002). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Obtenido de Sistema peruano de información jurídica.
- Sánchez Cantos, M. G. (Abril de 2019). "Evaluación de las variables del comportamiento organizacional a nivel individual en el comisariato de productos masivos "CLEYMER" del cantón Bolívar". *Tesis de Pregrado*. Repositorio digital ESPAMMFL, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1007/1/TAE160.pdf>
- Sánchez Gonzáles, J. I. (2017). *Gestión del Personal y Comportamiento Organizacional en la Municipalidad Provincial de Ambo 2017*. *Tesis de pregrado*. Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/502>
- Soto Garro, N. G. (2019). *Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de postgrado de educación - UNHEVAL 2019*. *Tesis de pregrado*. Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2388>
- Tamayo Ly , C., & Silva Siesquén, I. (09 de Junio de 2009). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS*. Recuperado el 09 de Junio de 2019, de Escuela de Posgrado UNE: <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Vara Horna, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú*. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de Academia.edu: https://www.academia.edu/26777559/C%C3%93MO_HACER_UNA_TESIS_EN_CIENCIAS_EMPRESARIALES
- Varo, J. (12 de Julio de 2007). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SANITARIOS*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de books.google.com.pe: https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gtvXJ_yogLYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=jaime+varo+&ots=StWTqg-NQ1&sig=sjLUj2GwROO0gbOPeN7kgIdI7aY#v=onepage&q=jaime%20varo&f=false
- Vivanco Palomino, R. K. (2020). *Comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020*. *Tesis de*

pregrado. Universidad Nacional José Fautino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5938>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTION_DE_SERVICIOS

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Rojas Ponce, D. (2024). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio en el Hospital Tingo María, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TESIS: “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA- 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOS Y TÉCNICAS
<p>Problema General ¿De qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022?</p> <p>Problemas Específicos 1.- ¿De qué manera la satisfacción en el trabajo se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022? 2.- ¿De qué manera la motivación se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022? 3.- ¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022.</p> <p>Objetivos Específicos 1.- Determinar de qué manera la satisfacción en el trabajo se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022. 2.- Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022. 3.- Determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María 2022.</p>	<p>Hipótesis General El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María – 2022.</p> <p>Hipótesis Específicos 1.- La satisfacción en el trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María – 2022. 2.- La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Hospital Tingo María – 2022. 3.- La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Tingo María – 2022.</p>	<p>Variable Independiente X: Comportamiento Organizacional</p> <p>Dimensiones X₁: Satisfacción en el trabajo X₂: Motivación X₃: Cultura organizacional</p> <p>Variable Dependiente Y: Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones Y₁: Capacidad de respuesta Y₂: Empatía Y₃: Seguridad</p>	<p>Tipo de Investigación Enfoque: cuantitativo. Alcance: Descriptivo Correlacional Diseño: No experimental Transversal Población y Muestra: Población 1: 323 Muestra 1: 176 Población 2: 2233 Muestra 2: 328 Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Programa Excel SPSS</p>

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es dirigida por Dionicio Rojas Ponce del Programa Académico Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Huánuco, el cual tiene como finalidad determinar de qué manera el comportamiento organizacional se relaciona con la calidad de servicio del Hospital Tingo María – 2022, en el que tal vez podría participar en este estudio, se le pedirá responder a una encuesta a profundidad que le tomará 15 minutos de su tiempo. Toda la información que se obtenga será tratada con estricta confidencialidad y sus respuestas y nombre jamás serán revelados y no se podrá utilizar para ningún otro fin que no esté contemplado en esta investigación. Si hacemos esta encuesta, no es para evaluarlo a usted, entonces por ningún motivo se sienta presionado para dar una respuesta en específico. Le pediría entonces que contestara a las preguntas con profunda honestidad, expresando lo que sabe o piensa. Tome el tiempo que necesite para responder a las preguntas.

Nombre del participante: _____

— —

Fecha: _____

Firma del participante

ANEXO 3

ENCUESTA COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ESCALA DE EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE TINGO MARÍA - 2022.

INSTRUCCIONES:

Estimado (a):

La encuesta es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del Comportamiento Organizacional en el Hospital Tingo María. Lee cada una de las preguntas y selecciona las alternativas la que sea más apropiada para usted.

Variable 1: Comportamiento organizacional

N°	DESCRIPCIÓN
1	¿Considera adecuado los ambientes de su área de trabajo de acuerdo con su expectativa? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
2	¿El área en el que se encuentra hay control y seguimiento de su desempeño? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
3	¿Recibe usted algún tipo de apoyo por parte de sus colegas? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
4	¿Le hicieron un reconocimiento profesional y le felicitaron por su buen desempeño? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
5	¿Cree usted que es conforme la remuneración del hospital por el trabajo que realiza? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
6	¿Se siente usted a gusto con los horarios destinados? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
7	¿Se practican los valores en su área de trabajo? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
8	¿Se cumple las normas que define el hospital? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
9	¿Considera buena la comunicación que hay dentro del hospital? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre

ANEXO 4

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ESCALA DE EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE TINGO MARÍA - 2022.

INSTRUCCIONES:

Estimado (a):

La encuesta es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Calidad de Servicio en el Hospital. Lee cada una de las frases y selecciona las alternativas, la que sea más apropiada para usted.

Variable 2: Calidad de servicio

N°	DESCRIPCIÓN
1	¿Considera que las atenciones en el hospital son con prontitud? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
2	¿Considera usted que el tiempo de atención es lo suficiente de acuerdo a su consulta o intervención médica? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
3	¿El personal de salud muestra el interés de ayudar a solucionar sus inquietudes? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
4	¿Al ser atendido el personal de salud escucha atentamente la información que le brinda acerca de la consulta médica? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
5	¿El personal de salud al explicarle a cerca de su salud usa palabras sencillas y fáciles de entender? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
6	¿En el Hospital le atienden en un horario conveniente para realizar alguna consulta médica? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
7	¿considera usted que el Hospital le transmite confianza durante el servicio? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
8	¿Considera usted que el Hospital cuenta con personal capacitado? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre
9	¿Considera que el personal de salud le brinda un trato amable y con cortesía? a.- Nunca b.- Casi nunca c.- A veces d.- Casi Siempre e.- Siempre

ANEXO 5
SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Solicito: Permiso para realizar

trabajo de investigación

SEÑOR:

M.C. ALFREDO MIGUEL GUADALUPE ANTIALON
Director del Hospital de Tingo María

GOBIERNO REGIONAL TINGO MARÍA
HOSPITAL DE TINGO MARÍA
TRAMITE DOCUMENTARIO
06 JUN 2022 15:45 pm

Yo Dionicio Rojas Ponce identificado con DNI N° 47074906, CU. N° 2013210468 con domicilio en PPJJ. Nuevo Horizonte Mz C Lt.12, ante usted me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, solicito a Usted permiso para realizar mi trabajo de investigación en su Institución, sobre: **"Comportamiento organizacional y calidad de servicio en el Hospital Tingo María"**, para optar el grado de Administrador de Empresas.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Usted acceder a mi petición.

Tingo María 06 de junio de 2022

Atentamente



DIONICIO ROJAS PONCE

DNI N°: 47074906

ANEXO 6

AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
Unidad Ejecutora 401 - Hospital Tingo María

Hospital
TINGO MARÍA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA DE AUTORIZACION N°0000011- 2022-GRH-GRDS-DIRESA-HTM/UADI

Señor:

DIONICIO ROJAS PONCE.

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle, el motivo de la presente es para comunicarle que mediante proveído N° 10-2022-GRH-DRSH-HTM-UESA da viabilidad a su solicitud, por lo que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación **AUTORIZA** el desarrollo de su trabajo de investigación Titulado "**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL TINGO MARIA - 2022**".

Asimismo, deberá contar con su equipo de protección personal a la hora de ingresar a nuestro establecimiento de salud por su seguridad bajo responsabilidad.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO
HOSPITAL TINGO MARÍA
Lic. Enf. Violeta Michelle García Chávez
C.E.P. N° 66934
JEFE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



VMGCH/mcc
C.c.Archivo

Reg. Doc.	03233064
Reg. Exp.	02046483

ANEXO 7

VALIDACIÓN POR EXPERTOS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: **“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2022”.**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres : **MENA CASTILLO, JOSE M.D.**
 Cargo e institución donde labora : **GERENTE MUNICIPAL. DAR.**
 Grado y/o especialidad : **MG. GESTION PUBLICA**
 Nombre del instrumento de evaluación :
 Autor del instrumento :
 Fecha :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN	
		Si	No
CLARIDAD	Los instrumentos están formulados con lenguaje apropiado.		
OBJETIVIDAD	Los instrumentos permiten medir la variable en todas sus dimensiones y en aspectos conceptuales y operacionales.	X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X	
ACTUALIDAD	Los instrumentos están adecuados al avance de la ciencia.	X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de claridad, cantidad y calidad.	X	
INTENCIONALIDAD	Considera que las estrategias responden al propósito de la investigación.	X	
CONSISTENCIA	Considera que los instrumentos permiten analizar, describir y explicar el campo que se está investigando.	X	
COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones e indicadores.	X	
METODOLOGÍA	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.	X	

I. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

II. RECOMENDACIONES.

[Firma]
DN!: 33819979



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS
Título de la investigación: **“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2022”**.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres : *De la Barra Parades, Ana Victoria*
 Cargo e institución donde labora : *Sub. Gerente Recursos Humanos M.P.L.P*
 Grado y/o especialidad : *Lic. Administración*
 Nombre del instrumento de evaluación :
 Autor del instrumento :
 Fecha :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN	
		Si	No
CLARIDAD	Los instrumentos están formulados con lenguaje apropiado.	<input checked="" type="checkbox"/>	
OBJETIVIDAD	Los instrumentos permiten medir la variable en todas sus dimensiones y en aspectos conceptuales y operacionales.	<input checked="" type="checkbox"/>	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	<input checked="" type="checkbox"/>	
ACTUALIDAD	Los instrumentos están adecuados al avance de la ciencia.		<input checked="" type="checkbox"/>
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de claridad, cantidad y calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	
INTENCIONALIDAD	Considera que las estrategias responden al propósito de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONSISTENCIA	Considera que los instrumentos permiten analizar, describir y explicar el campo que se está investigando.	<input checked="" type="checkbox"/>	
COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	
METODOLOGÍA	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	

III. OPINIÓN GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

IV. RECOMENDACIONES.

[Firma]
46167635



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
www.udh.edu.pe

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS
Título de la investigación: **"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL TINGO MARÍA, 2022"**.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres : *Lopez Zumaran Manuel Abelardo*
 Cargo e institución donde labora : *Catedrático Universidad de Huánuco*
 Grado y/o especialidad : *Maestro*
 Nombre del instrumento de evaluación : *Cuestionario*
 Autor del instrumento :
 Fecha : *15 de Julio de 2022 - Tingo María*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN	
		Si	No
CLARIDAD	Los instrumentos están formulados con lenguaje apropiado.	X	
OBJETIVIDAD	Los instrumentos permiten medir la variable en todas sus dimensiones y en aspectos conceptuales y operacionales.	X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X	
ACTUALIDAD	Los instrumentos están adecuados al avance de la ciencia.	X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de claridad, cantidad y calidad.	X	
INTENCIONALIDAD	Considera que las estrategias responden al propósito de la investigación.	X	
CONSISTENCIA	Considera que los instrumentos permiten analizar, describir y explicar el campo que se está investigando.	X	
COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones e indicadores.	X	
METODOLOGÍA	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.	X	

III. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

IV. RECOMENDACIONES.



Mg. Manuel A. Lopez Zumaran
CATEDRÁTICO - UDH

DNI: 41273961