

## **Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022**

### **Organizational culture and the quality of the service of the University Hospital of Guayaquil in 2022**

**Autor:** Vicente Napoleón Checa Calderón

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-0098-7805>

**Afiliación Institucional, país:** Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo, con condición de universitario, Ecuador

**Autor para la correspondencia:** [vncheca@tes.edu.ec](mailto:vncheca@tes.edu.ec)

**Líneas de publicación:** Fortalecimiento de los Actores de la Economía y Desarrollo Empresarial

**Fecha de recepción:** 12 de enero del 2023

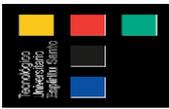
**Fecha de aprobación:** 14 de abril del 2023

#### **Resumen**

La investigación “Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022” responde al problema de investigación ¿Cómo influye la cultura organizacional en la calidad de servicio médico que ofrece el Hospital Universitario de Guayaquil, en el año 2022? Se utilizó como variable independiente “cultura organizacional” y su relación con la variable dependiente, “calidad del servicio médico”, con la intención de manifestar mejoras estratégicamente y continuas en el Hospital Universitario de Guayaquil. El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional. El marco teórico se fundamentó en aristas como recursos humanos, clima organizacional y trabajo en equipo. La población de estudio son los clientes internos y externos del hospital universitario de Guayaquil, del cual se establecen muestras representativas de la población; como técnica para recolectar datos se estableció la técnica de encuestas, aplicando cuestionarios con preguntas cerradas y de opción múltiple y soportadas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los resultados se expresan en tablas de distribución de frecuencias y gráficas estadísticas para el

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo

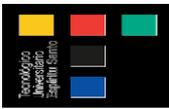


respectivo análisis; los resultados más relevantes demostraron una cultura organizacional muy buena en el entorno de trabajo, el cual influye positivamente en el servicio médico que ofrece el personal en el Hospital, lo recomendable es el mejoramiento continuo de metodologías y procesos de trabajo para optimizar la perspectiva de los usuarios que se atienden en el Hospital.

**Palabras claves:** Cultura organizacional, Calidad de servicio médico, Recursos humanos, Clima laboral, Institución médica.

### **Abstract**

The research "Organizational culture and the quality of the service of the University Hospital of Guayaquil in 2022" responds to the research problem: How does organizational culture influence the quality of medical service offered by the University Hospital of Guayaquil, in the year 2022? "Organizational culture" and its relationship with the dependent variable, "quality of medical service", were used as an independent variable, with the intention of manifesting strategic and continuous improvements at the University Hospital of Guayaquil. The type of research was descriptive - correlational. The theoretical framework was based on edges such as human resources, organizational climate and teamwork. The study population is the internal and external clients of the University Hospital of Guayaquil, from which representative samples of the population are established; As a technique to collect data, the survey technique was established, applying questionnaires with closed questions and multiple choice and supported with a confidence level of 95% and a margin of error of 5%. The results are expressed in frequency distribution tables and statistical graphs for the respective analysis; The most relevant results showed a very good organizational culture in the work environment, which positively influences the medical service offered by the staff at the Hospital. It is recommended to continuously improve methodologies and work processes to optimize the perspective of the employees. users who are treated in the Hospital.



**Keywords:** Organizational culture, Quality of medical service, Human resources, Work environment, Medical institution.

## Introducción

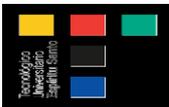
En la extrema competencia que se genera entre las empresas del país, el factor tiempo es de gran importancia para promover el desarrollo de actividades empresariales, por lo que es muy común la presencia de un ambiente laboral tenso. Para establecer un sistema de gestión de calidad es necesario dotarse de personal eficiente y eficaz, de tal manera que cada integrante de la organización cumpla su rol correctamente para alcanzar las metas planteadas. El desafío de toda empresa, es determinar un excelente ambiente laboral, pues sin su existencia, se propicia el tan famoso estrés que complica la salud y la productividad de los colaboradores.

La investigación, hace referencia a dos variables, por un lado, la variable independiente, denominada “cultura organizacional” y, por otra parte, la variable dependiente, denominada “calidad de servicio médico”. Se centra en el análisis de la cultura organizacional que se presenta en el Hospital Universitario de la ciudad de Guayaquil, para identificar en qué entorno laboral subsiste el personal médico y en base a aquello, determinar si los factores del entorno organizacional influyen en la generación de un servicio médico de calidad para las personas que se atendieron en el hospital en el año 2022. Los objetivos que guían la investigación a son:

- ✓ Analizar los factores que influyen en el establecimiento de la cultura organizacional del hospital universitario de Guayaquil, en el año 2022.
- ✓ Identificar el nivel de calidad del servicio médico que ofrece el hospital universitario de Guayaquil, en el año 2022.
- ✓ Establecer herramientas de análisis que determinen la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio médico ofrecido en el hospital universitario de Guayaquil, en el año 2022.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



- ✓ Determinar posibles soluciones de mejora continua para promover LA Cultura organizacional del hospital universitario de Guayaquil.
- ✓ Determinar posibles soluciones de mejora continua para impulsar altos niveles de calidad en el servicio médico que ofertará el hospital universitario de Guayaquil

El motivo que impulsa la investigación del tema propuesto, se fundamenta en el deseo de generar un aporte valioso al Hospital Universitario de Guayaquil, que permita identificar factores que predominan en la cultura organizacional de la institución y que influyen para que la atención o el servicio médico ofrecido alcance niveles óptimos.

### **Marco Teórico**

La cultura organizacional puede ser definida, a través de la perspectiva de varios autores. En el artículo científico “Cultura organizacional: evolución en la medición” de Cújar y otros, se define a la cultura organizacional como: “un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos”. (Cújar, Ramos, Hernández, & López, 2013)

Según Carrillo (2016), “La cultura organizacional es un aspecto que adquiere cada vez mayor relevancia, ya que se ve influenciada por los continuos cambios del ambiente”.

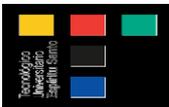
De acuerdo a Vesga citando a Méndez, “la cultura organizacional es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales”. (Vesga, 2013)

En base a las definiciones citadas, se puede concluir que la cultura organizacional es el aspecto clave que promueve colectividad en los miembros de una entidad, valorando las diversas capacidades y habilidades de los individuos que la conforman.

La cultura organizacional es de gran importancia para la organización, pues genera muchas ventajas para la entidad que la desarrolla eficientemente. De acuerdo a Rodríguez

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



y Romo (2013), “La cultura de una organización puede ser una herramienta estratégica para el éxito de la misma, porque esta influencia la forma en que la empresa conduce su negocio y ayuda a regular, controlar y modelar el comportamiento organizacional”.

En toda sociedad hay gran cantidad de empresas, con varias actividades comerciales licitas. Existen tres tipos de empresas que más se destacan, que son: las empresas que se dedican a comprar bienes para venderlos (empresa comercial), empresas que ofrecen productos intangibles (empresa de servicios) y empresas que compran insumos o materia prima para transformarlos en productos terminados (empresa industrial o manufacturera).

La competitividad en los actuales mercados, es una competencia feroz en la que los clientes adquieren un servicio o un producto procesado o no, siempre que al comprar el cliente obtenga un valor agregado. En el caso de un producto tangible, el valor agregado del servicio al cliente es importante, pero en el caso de un producto intangible el servicio al cliente y su calidad es de mayor importancia, porque ello generará con el tiempo la fidelización de la clientela y, por ende, el retorno de los clientes. En una sociedad muy comercial y muy diversa, la calidad en el servicio que se ofrece siempre será la clave para promover mayor productividad y mejores resultados.

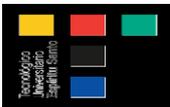
La calidad de servicio puede tener varias definiciones, por lo que en esta sección se citaran varios de los criterios para establecer un criterio actual y concreto del mismo. En el artículo científico “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes” del autor Tumino, cita a Sverdlick se menciona:

El concepto de calidad es el resultado de un acuerdo entre quienes pretenden establecer rasgos sobre determinado objeto o asunto en un espacio, tiempo y condiciones determinados. Al ser una construcción no puede ser unívoca, ni tampoco monolítica; genera controversias ya que en su construcción siempre habrá intereses contrapuestos. (Tumino & Poitevin, 2013)

De acuerdo a Monsalve (2014), “La calidad del servicio, es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado”.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



Otros autores como como Guzmán y Carcamo (2014), indican: “Por calidad del servicio debe entenderse aquel juicio global sobre la superioridad o excelencia de un servicio, lo cual a su vez representa un concepto bastante abstracto, abordado por múltiples autores a lo largo del tiempo”.

El criterio de calidad de servicio en un consenso de acuerdo a las definiciones mencionadas, concluye en el hecho de que la calidad de servicio es otorgar un bien intangible con valor agregado que el cliente lo percibe como algo positivo, que mejora la imagen del producto, la marca y la empresa que lo comercializa.

## **Materiales y Métodos**

### **Diseño**

El método empleado fue la observación directa, que ayudó a describir y explicar lo acontecido y luego de obtener información confiable del ambiente en el que se desenvuelve el recurso humano. Para el desarrollo de la investigación, se aplicó además, el método analítico- sintético, el cual permitió estudiar los hechos partiendo de la descomposición del objeto en estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual, y luego se integraron dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral.

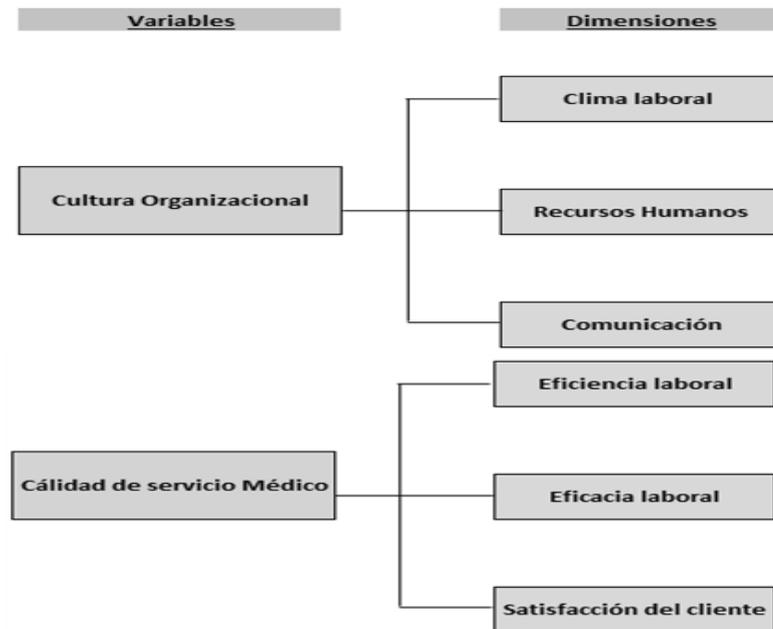
El estudio fue de tipo descriptivo, donde se manifestaron las características importantes del clima laboral y la satisfacción laboral, analizando al talento humano, para conocer su perspectiva. Además de ello, se aplicó la modalidad de estudio de casos, el cual estudió al detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional. Se encuestaron a 119 trabajadores, muestra de estudios representativa de la población que consta con un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%. (La población de estudio es el personal médico que labora en el Hospital Universitario de Guayaquil).



Se analizan dos variables y seis dimensiones, tres por cada variable a través de un cuestionario de preguntas que nos permitió escudriñar los aspectos relacionados al tema de estudio en este trabajo. Al encuestar se estableció un muestreo aleatorio simple que permitió de la forma más objetiva, recabar la información en cuestionarios fotocopiados.

Figura 1.

*Variables y Dimensiones de estudio.*



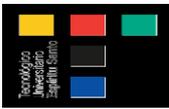
**Fuente: Elaborada por autor.**

### **Población**

Para poder desarrollar el tema de investigación, será necesario utilizar fuentes primarias, representada en este estudio, por una encuesta conformada por preguntas cerradas y de opción múltiple, por permitir mayor facilidad en el proceso de tabulación de resultados. La encuesta se desarrolló de forma sistemática, soportados con un mapa de variables, en donde se conectan las dos variables de estudio del tema planteado, con sus respectivas dimensiones y las preguntas claves que nos permitirán escudriñar

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



adecuadamente. De acuerdo a información proporcionada por el departamento de talento humano del Hospital, el personal médico consta de 322 colaboradores, representados estadísticamente como una de las poblaciones de estudio, de la cual se debe obtener una muestra representativa para poder consultar opiniones a través de encuestas.

**Muestra de estudio de doctores.**

De acuerdo a la información obtenida por el departamento de recursos humanos del Hospital Universitario de Guayaquil, se posee la siguiente cantidad de personal laborando en el año 2022:

Tabla 1. *Cantidad de personal del Hospital.*

**Hospital Universitario de Guayaquil**  
**Personal que labora por Áreas**

N.-	Areas	N.- Trabajadores
1	Emergencias	136
2	Hospitalización	133
3	Consulta externa	53
	<b>Total</b>	<b>322</b>

**Fuente: Elaborada por autor.**

La muestra de doctores, se fundamentaría en:

N = tamaño de la población

p= probabilidad de ocurrencia del evento

q= probabilidad de no ocurrencia del evento

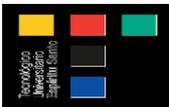
Z= nivel de confianza del estudio.

e= nivel de error del análisis.

**Datos aplicados para la muestra:**

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Esíritu Santo



$$\begin{aligned} N &= 322 \\ p &= 0,90 \\ q &= 0,10 \\ Z &= 95\% = 1,96 \\ e &= 5\% = 0,05 \end{aligned}$$

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

$$n = \frac{111,33}{1,15}$$

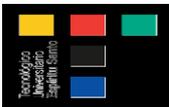
$$n = 97 \quad \text{doctores}$$

Podemos concluir que se deben encuestar 97 doctores, muestra de estudio, representativa de la población que consta con un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%.

### **Entorno**

El presente trabajo investigativo propone investigar los acontecimientos generados en el Hospital Universitario de Guayaquil en el año 2022, relacionados a las variables independientes, denominada “cultura organizacional” y a la variable dependiente llamada “calidad de servicio médico”. La importancia de esta investigación radica en analizar para demostrar la realidad palpable en el Hospital y sobre esa base, promover en las autoridades hospitalarias el sentido de mejora continua para que el servicio público tenga una mejor percepción en el ciudadano que se atiende.

Cada persona es un ente autónomo con sus propias capacidades, habilidades, hábitos y costumbres, por lo tanto, cada trabajador es diferente de otro; por tal motivo, no es sencillo acoplar a todos los integrantes del recurso humano. Sin embargo, el éxito de las empresas debe iniciar en promover la sinergia en todas las áreas de trabajo, de tal



manera de que se pueda propiciar una buena cultura organizacional que dé lugar a un clima laboral favorable para la organización y sus integrantes.

### **Intervenciones**

La población de estudio para este trabajo, se enfoca a la encuesta realizada, la cual se enfoca en el análisis del talento humano relacionado a las variables de estudio, por lo que la población de estudio es el personal médico que labora en el Hospital Universitario de Guayaquil.

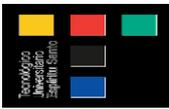
### **Análisis estadístico**

Luego de la encuesta de acuerdo a las muestras de estudio para doctores y pacientes, se establece el proceso de tabulación, para lo cual se utilizará hojas de cálculo del programa Microsoft Excel. En ellas se puede establecer una malla de tabulación, aplicando fórmulas de Excel para tabular y corroborar los resultados correctos del trabajo académico. La forma de verificar el proceso es que siempre la sumatoria de los resultados obtenidos de las alternativas de respuesta por pregunta, será igual al total de la muestra; la malla de tabulación diseñada en Excel lo muestra a través de fórmulas, en su lateral derecha.

Con la tabulación generada, se puede vincular con fórmulas la creación de tablas de distribución de frecuencias, que condensan información estadística valiosa para analizar las respuestas obtenidas. Lo más destacado de la información son los pesos porcentuales que arrojan las tablas, a través de los cuales podemos obtener los gráficos estadísticos, que para su mejor apreciación por distribución se generan como gráficas circulares. Con toda esta base estadística, se procede a analizar la información obtenida para evidenciar la realidad de las variables y las dimensiones de estudio.

### **Resultados.**

La obtención de los resultados se determina sistemáticamente de acuerdo a las variables de estudio y sus dimensiones; de allí, parte la variable Independiente, Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0



denominada cultura organizacional y los resultados para las tres dimensiones planteadas que son:

### Dimensión 1: Clima laboral

La muestra de estudio indica que un poco más de la mitad de los doctores, representados por el 57,73% consideran que se cumple parcialmente con lo mencionado en la misión y en la visión institucional, mientras que un 37,11% menciona se cumple totalmente con lo antes mencionado. Tan solo un 5,15% está en desacuerdo con lo planteado en la pregunta considerada.

### Dimensión 2: Recurso humano

De acuerdo a los doctores encuestados el 60,82% considera que se cumple parcialmente con las labores encomendadas, el 37,11% considera que si se cumple satisfactoriamente con las labores médicas y tal solo un 2,06% está en completo desacuerdo.

### Dimensión#3: Comunicación

Los resultados obtenidos en la encuesta, permiten afirmar que el 63,92% consideran que la comunicación es parcialmente efectiva con los mandos altos, un 34,02% considera que la comunicación es efectiva con los jefes y tan solo una minoría representada por el 2,06% consideran lo contrario a lo último en mención.



**Tabla 2:** *Cumplimiento de la misión y visión institucional*

<b>Cumplimiento de misión y visión institucional</b>			
<b>Tabla de distribución de frecuencias</b>			
<b>Alternativas de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	36	36	37,11%
Parcialmente de acuerdo	56	92	57,73%
En desacuerdo	5	97	5,15%
	97		100,00%

**Fuente:** Elaborada por autor.

**Tabla 3:** *Cumplimiento satisfactorio de labores médicas*

<b>Cumplimiento satisfactorio de labores médicas</b>			
<b>Tabla de distribución de frecuencias</b>			
<b>Alternativas de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	36	36	37,11%
Parcialmente de acuerdo	59	95	60,82%
En desacuerdo	2	97	2,06%
	97		100,00%

**Fuente:** Elaborada por autor.

**Tabla 4:** *Comunicación efectiva con jefes*

<b>Comunicación efectiva con jefes</b>			
<b>Tabla de distribución de frecuencias</b>			
<b>Alternativas de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	33	33	34,02%
Parcialmente de acuerdo	62	95	63,92%
En desacuerdo	2	97	2,06%
	97		100,00%

**Fuente:** Elaborada por autor.



La Variable dependiente, denominada como Calidad de servicio médico, presenta los siguientes resultados de acuerdo a las dimensiones:

#### Dimensión 4: Eficiencia

Más de la mitad de los encuestados, representado por el 51,55% consideran que siempre hay evaluaciones de desempeño laboral, el 31,96% considera que casi siempre y un 16,49% menciona que rara vez hay evaluaciones. La opción nunca para esta pregunta, no tiene porcentaje de representatividad.

#### Dimensión 5: Eficacia

El 50,52% de los encuestados menciona que casi siempre hay claridad en las acciones para alcanzar objetivos, un 35,05% indica que siempre hay claridad en el accionar previo a la obtención de metas planteadas, mientras que las otras dos opciones de respuesta a la consulta poseen porcentajes con bajo peso porcentual.

#### Dimensión 6: Satisfacción del cliente

La mayoría de los médicos encuestados, representados por el 87,63% reciben comentarios de agradecimiento por parte de los pacientes atendidos, mientras que el 12,37% menciona lo contrario. Por lo tanto, se demuestra un alto nivel de satisfacción al cliente, de acuerdo a los resultados obtenidos.

**Tabla 5:** Evaluación de desempeño laboral

<b>Evaluaciones del desempeño laboral</b>			
<b>Tabla de distribución de frecuencias</b>			
<b>Alternativas de respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	50	50	51,55%
Casi siempre	31	81	31,96%
Rara vez	16	97	16,49%
Nunca	0	97	0,00%
	97		100,00%

**Fuente:** Elaborada por autor.



**Tabla 6:** Claridad de acciones para alcanzar objetivos

Claridad de acciones para alcanzar objetivos			
Tabla de distribución de frecuencias			
Alternativas de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Siempre	34	34	35,05%
Casi siempre	49	83	50,52%
Rara vez	14	97	14,43%
Nunca	0	97	0,00%
	97		100,00%

Fuente: Elaborada por autor.

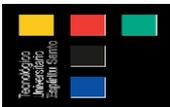
**Tabla 7:** Demostración del buen servicio al cliente

Presencia de agradecimiento de pacientes			
Tabla de distribución de frecuencias			
Alternativas de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	85	85	87,63%
No	12	97	12,37%
	97		100,00%

Fuente: Elaborada por autor.

## Discusión

El establecimiento de los resultados del presente trabajo académico se fundamenta en la información obtenida de dos encuestas, una direccionada a doctores que laboran en el Hospital Universitario de Guayaquil, y la otra encuesta, consultando a pacientes para analizar de mejor manera las variables y las dimensiones de estudios planteados en este



trabajo investigativo. La variable independiente denominada “cultura organizacional”, se divide en tres dimensiones, para las cuales se establecen las siguientes conclusiones:

El Hospital Universitario de Guayaquil, posee un buen clima laboral, en donde predominan valores como el respeto, el profesionalismo, la puntualidad, entre otros; sin embargo, es necesario mejorar continuamente la alineación del accionar de los médicos con la visión y la misión definida por la institución, ya que el 57,73% de los doctores considera que su cumplimiento es parcial.

Al analizar al recurso humano se puede evidenciar la presencia del profesional altamente capacitado con predisposición para trabajar en equipo, direccionados por un liderazgo positivo proveniente por la administración; sin embargo, algunos médicos, representados por el 60,82% consideran que el cumplimiento de labores médicas, es parcial y no como debería ser.

La comunicación es un factor fundamental en la cultura organizacional y necesario de mejorar continuamente en el hospital; se reconoce el nivel de ética y responsabilidad de comunicar información urgente, sin embargo hay un buen nivel de comunicación entre los grupos de trabajo y en ese aspecto es fundamental alcanzar un nivel de excelencia, pues un 63,92% indica que usualmente hay comunicación efectiva con los jefes y un 54,64% considera que hay un adecuado flujo de comunicación en las áreas médicas.

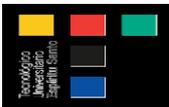
Para analizar la variable dependiente calidad de servicio médico, se direccionaron preguntas para doctores y para pacientes, de esa manera contrastar opiniones y dar a relucir la realidad con respecto a la variable mencionada. Para el análisis se plantearon tres dimensiones y por cada una se establecieron las conclusiones respectivas de acuerdo a las encuestas realizadas.

Por lo tanto, se puede identificar que:

La eficiencia en las labores médicas es percibida como un buen aspecto dentro del Hospital, pero debe mejorar continuamente, pues el 45,36% de los médicos indican que

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



casi siempre hay las herramientas e insumos adecuados para laborar; con el mismo peso porcentual se menciona que casi siempre se cumple con las labores médicas encomendadas, niveles que deben mejorar. Los pacientes coinciden con esta afirmación, debido a que el 59,66% indica que hay una excelente predisposición de escucha por parte del médico y que el 68,07% demuestra ser amable en la atención médica, por ello, se recalca en una mejora continua en estos aspectos consultados.

La eficacia laboral es otra dimensión de estudio, que se debe mejorar, pues la encuesta de los doctores indica algunos aspectos favorables como enfoque sobre metas, motivación laboral y métodos correctos en la toma de decisiones; sin embargo, un 33,61% de los pacientes solicitan mejorar los tratamientos médicos y el 26,05% buscan una mejora en el compromiso médico.

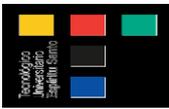
En el caso de la dimensión de satisfacción del cliente, los médicos de acuerdo a su perspectiva consideran que si se cumple con el cliente; los usuarios también dan buenos resultados, sin embargo, es necesario mejorar en la atención médica y en los procesos de recibimiento de los pacientes.

## Conclusiones

Se deja evidenciado que en este proceso investigativo se plantearon objetivos específicos y un objetivo general cumplidos de la siguiente manera:

1.- Se analizó los factores clima laboral, recursos humanos y comunicación como componentes que influyen en el establecimiento de la cultura organizacional, determinándolas como dimensiones de la variable independiente y analizándolas a través de preguntas en un cuestionario direccionado a consultar a los doctores con respecto al tema.

2.- En el análisis se evidenció que existe un buen nivel de calidad del servicio médico, analizado a través de dos encuestas en donde se plantearon preguntas direccionadas a las dimensiones eficiencia laboral, eficacia y satisfacción del servicio al



cliente, componentes que permitieron establecer el nivel de calidad de servicio médico ofertado por el Hospital Universitario de Guayaquil en el año 2022.

3.- Se utilizaron tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos en hojas de cálculo de Microsoft Excel, aplicando funciones de automatización, como herramientas para determinar el análisis de las dos variables de estudio y su influencia en el tema del estudio planteado.

4.- En las recomendaciones del trabajo académico se evidencian las posibles soluciones que permitan promover la mejora continua de la cultura organizacional en el Hospital Universitario de Guayaquil, en el año 2022.

5.-En las recomendaciones del trabajo académico se evidencian las soluciones necesarias para mejorar continuamente la calidad de servicio médico en el Hospital Universitario de Guayaquil.

### **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y tomando de soporte las conclusiones mencionadas, se recomienda lo siguiente:

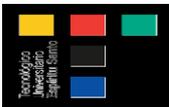
1.- Se recomienda establecer una política institucional en la que se establezcan dos semanas de inducción institucional cuando un médico ingrese a laborar en el Hospital, de tal manera que en ese lapso de tiempo el colaborador se vincule a la misión, visión, valores institucionales y demás aspectos importantes de la institución.

2.- Se recomienda establecer al término de cada mes, una reunión con los altos mandos de la institución para compartir guías y estrategias que mejoren el accionar del personal, direccionado a la obtención de metas institucionales.

3.- Se recomienda promover sinergia y excelentes procedimientos de trabajo en equipo en talleres trimestrales para mejorar las relaciones personales entre compañeros de labores.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



4.- Para mejorar la comunicación es importante promover el uso del correo institucional y generar comunicación directa con los mandos administrativos.

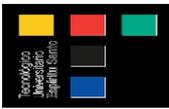
5.- Promover charlas y capacitaciones cada cuatrimestre para educar continuamente al personal en temas de eficiencia, eficacia y calidad en atención a pacientes.

### Referencias Bibliográficas

- Ávalos, M. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Calidad y gestión de servicios de salud*, 9-19.
- Bernal, I. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Science Direct*, 8-19.
- Borré, Y. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla. *Universidad Nacional de Colombia*, 1-99.
- Calderón, G. (2004). Lo estratégico y lo humano en la dirección de las personas. *Pensamiento & gestión*, 158-176.
- Carrillo, Á. (2016). Medición de la cultura organizacional. *UNLP*, 62-73.
- Chiang, M. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, en docentes de educación superior. *Icade*, 49-74.
- Chumpitaz, J. (2010). Cultura organizacional de la profesión en enfermería actual y deseada por las enfermeras H.N. LUIS SÁENZ . *Universidad Mayor de San Marcos*, 1-72.
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición . *ScienceDirect*, 350-355.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo: Heriot-Watt.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos "enfoque latinoamericano"*. México: Pearson.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

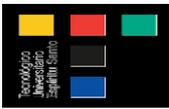
International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



- Dominguez, L., Ramirez, Á., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 59-70.
- Galvez, E. (2011). Cultura organizacional y rendimiento de las Mipymes. *Redaclyn*, 125-145.
- Guzmán, A., & Cárcamo, M. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Fresnos". *Científicas de América Latina*, 35-49.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *Ad-minister*, 5-15.
- Monsalve, C. (2014). Gestión de la calidad del servicio . *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga* , 160-173.
- Muñoz, H. (2006). El acoso psicológico desde la perspectiva organizacional. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 347-361.
- Olivares, R. (2013). La cultura organizacional, un activo clave para la supervivencia de la empresa. *International Journal od Good Conscience*, 72-91.
- Patón, F., Lorente, G., & Fernández, B. &. (2012). Plan de mejora continua en prevención-tratamiento de úlceras por presión según el ciclo Deming. *Rincón científico*, 125-131.
- Pertuz, V. P. (2016). Modelo de cultura organizacional innovadora en caficultores del departamento del Cesar, Colombia. *Investigación, desarrollo e innovación*, 117-130.
- Pesantes, A. (18 de Noviembre de 2015). Tesis. *Análisis de los organigramas como representaciones gráficas de cambios jerárquicos*. Machala, El oro, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Prieto, P. (9 de Diciembre de 2013). Tesis. *Modelo de gestión de talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín, Antioquia, Colombia:

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espiritu Santo



Universidad de Medellín.

Puchol, L. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Rodriguez, C., & Romo, L. (2013). Relación entre cultura y valores organizacionales. *Conciencia Tecnológica*, 12-17.

Rodríguez, N. (2000). Selección efectiva de persona basada en competencias. *Servicio Público*, 99-120.

Tapullima, J. (15 de Marzo de 2018). Tesis. *Estrategias de trabajo en equipo*. Lima, Lima, Perú: Universidad científica de Perú.

Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE*, 63-84.

Vesga, J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Guillermo de Ockham*, 89-100.

Viejo, S., & Gonzalez, M. (2013). Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería. *European Scientific Journal*, 1-8.

Vivanco, S. (2014). La cultura organizacional y la medición del rendimiento de los micro y pequeñas empresas. *Iberoamericana de Ciencias*, 210-230.

Zenteno, Á., & Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar journal*, 119-135