

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Comportamiento organizacional y calidad de servicio de
JC S.R.K. en Hospital III EsSalud Chimbote - 2020

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(A) En Administración

Autor

Gordillo Robles, Alejandra Marcela

ASESOR

Lopez Morillas, Alejandro Alejandro

Chimbote – Perú

2018

ABSTRACT

La siguiente investigación buscó encontrar la relación de las variables comportamiento organizacional y calidad de servicio brindada por los trabajadores de JC Global Servicios Múltiples S.R.L. en el Hospital III EsSalud Chimbote - 2020. Este trabajo utilizó un estudio descriptivo correlacional que correspondió a un estudio no experimental transversal, presentando un enfoque de investigación cuantitativo. La población estaba integrada por 80 trabajadores de donde se obtuvo una muestra de 62 trabajadores. La técnica de recolección de datos que se empleó es la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Entre los principales resultados tenemos que los trabajadores de JC Global Servicios Múltiples S.R.L perciben el nivel de Comportamiento Organizacional como un nivel medio (45.2%) y para Calidad de Servicio también un nivel medio 40.3%). Entre las dimensiones Comportamiento individual ($r_s=0.814$, $p=0.000$), Comportamiento Grupal ($r_s=0.792$, $p=0.000$) y Sistema Organizacional ($r_s=0.590$, $p=0.000$) con la variable Calidad de Servicio hay una relación directa positiva altamente significativa y de al mismo tiempo se obtuvo el mismo resultado entre Comportamiento Organizacional y Calidad de Servicio ($r_s=0.793$, $p=0.000$).