



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

“Cultura organizacional y calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autora:

Bach. Fernández Dávila Gabi Adelí
(ORCID: 0009-0003-8445-5773)

Asesor:

Mg. Carlos Carmona Brenis
(ORCID: 0000-0002-1103-2863)

LINEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social
Marketing

Pimentel, Perú, 2024.

Dedicatoria

A cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

A mi hijo, que es la razón de sentirme orgullosa de culminar mi meta, les dedico esta tesis con la esperanza que siempre sigan adelante y luchen por sus sueños.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Particular de Chiclayo que me encaminaron a obtener los conocimientos pertinentes para poder desarrollarme como profesional.

Índice de Contenido

Índice de Contenido	ii
Índice de Tablas	iii
Índice de Figuras	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	5
III. METODOLOGÍA.	11
3.1. Tipo de investigación.....	11
3.2. Diseño de investigación.....	11
3.3. Variables y Operacionalización	11
3.4. Población y Muestra de estudio.....	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	12
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.	14
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	14
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	15
4.1. Análisis Estadístico Descriptivo:	15
4.2. Análisis Estadístico Inferencial:	19
4.3. Discusión de los resultados	25
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	38

Índice de Tablas

Tabla 1	Niveles de la variable Cultura Organizacional.....	15
Tabla 2	Niveles de las dimensiones de la variable cultura organizacional	16
Tabla 3	Niveles de la variable Calidad del Servicio	17
Tabla 4	Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	18
Tabla 5	Resultado de la Prueba de Normalidad	19
Tabla 6	Correlación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio	20
Tabla 7	Correlación entre la dimensión implicación y la calidad de servicio	21
Tabla 8	Correlación entre la dimensión consistencia y la calidad de servicio	22
Tabla 9	Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la calidad de servicio	23
Tabla 10	Correlación entre la dimensión misión y la calidad de servicio	24

Índice de Figuras

Figura 1	Niveles de la variable Cultura Organizacional	15
Figura 2	Niveles de la variable Calidad del Servicio	17

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables, considerándose como población a 36 colaboradores, de los cuales se trabajó con la muestra censal, siendo la confiabilidad del 0,773 para la cultura organizacional y el 0,846 para la calidad de servicio, cifras que evidencian un alto grado de confiabilidad. En relación a los niveles (bajo, medio y alto) aplicados para la variable cultura organizacional, los encuestados respondieron en su mayoría en el nivel medio con el 86% seguido del bajo con el 14% y ninguno para el alto; en cuanto a la variable calidad de servicio también predominó el nivel medio con un 58% seguido del alto con el 25% y 17% para el bajo; dentro de los resultados inferenciales se encontró una correlación positiva baja entre las variables, al tener un valor de $Rho = 0,332^*$ y un nivel de significancia o p valor del 0,048 menor al 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación: La cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 se relacionan significativamente. También señalar que solo presenta correlación las dimensiones adaptabilidad y misión con la calidad de servicio por mostrar un p valor menor al 0,05 siendo la misión la que tiene una mayor intensidad con el 45%; así mismo no presenta asociación alguna con las dimensiones implicación y consistencia por superar su significación mayor al 0,05

Palabras Claves: Cultura organizacional, calidad de servicio, implicación, consistencia, adaptabilidad y misión.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational culture and quality of service at La Victoria Health Center, Sector II, Lambayeque Region, Year 2024. The research presented a quantitative approach, of a basic type, non-experimental design and cross-sectional-correlational. The technique used in data collection was the survey and as an instrument two questionnaires were applied to measure both variables, considering 36 collaborators as the population, of which the census sample was worked with, having a reliability of 0.773 for organizational culture and 0.846 for quality of service, figures that show a high degree of reliability. In relation to the levels (low, medium and high) applied for the organizational culture variable, the respondents responded mostly at the medium level with 86% followed by the low with 14% and none for the high; Regarding the variable quality of service, the medium level also predominated with 58% followed by the high with 25% and 17% for the low; within the inferential results, a medium positive correlation was found between the variables, having a value of $Rho = 0.332 *$ and a level of significance or p value of 0.048 less than 0.05; therefore, the research hypothesis is accepted: The organizational culture and the quality of service of the La Victoria Health Center Sector II, Lambayeque Region, Year 2024 are significantly related. It should also be noted that only the dimensions adaptability and mission present a correlation with the quality of service by showing a p value less than 0.05, with the mission being the one with the highest intensity with 45%; likewise, it does not present any association with the dimensions involvement and consistency by exceeding its significance greater than 0.05

Keywords: Organizational culture, service quality, involvement, consistency, adaptability and mission.

I. INTRODUCCIÓN

En los años recientes, la excelencia del servicio ha adquirido una relevancia significativa para todas las entidades, ya que influye directamente en sus resultados financieros y de mercadotecnia. Se ha transformado en un factor crucial de competitividad y en una fuente de beneficios competitivos con diferencias del servicio. Administrar adecuadamente con capitales humanos son actualmente una principal inquietud de compañías, porque se considera un capital esencial para crecimiento y supervivencias de agrupación (Pedraza-Rodríguez et al., 2023). Las culturas organizacionales han cobrado relevancia con ámbito educativo, principalmente debido a su importancia en ejecución de estrategia externa (Osei et al., 2023). Caden et al. (2020) resaltó que la estrategia aplicar con la organización que carecen de las culturas determinada o de soporte tienen una alta probabilidad de fracasar, lo que demuestra la importancia de culturas para efectividad de la estrategia.

Internacionalmente, las calidades del servicio no constantemente son suficiente para mejorar la salud; el sistema de salud deficientes causa aproximadamente 8 millones de muertes anuales por afecciones tratable en país de bajo ingreso, mucho del cual podrían ser gestionadas con atenciones primarias (Lewis et al., 2023). Para soportar las presiones competitivas, con Centros de Salud deben mejorar la calidad de los servicios para atender en forma óptima al paciente existente y aproximar otro nuevo. Contrariamente a estas tendencias, con Ministerio de Salud del Ghana se centra fundamentalmente con calidades de servicios de salud, pero optimización son lentas ya que la actividad de mejoras de calidades no recibe suficiente atención. Asimismo, las malas calidades de atenciones pueden provocar perdida de vida del paciente, ingreso, recurso, material, tiempos, morales, personales, reconocimientos, confianza y respetos debito con apatía individual y local enfocado al servicio de salud menor efectivo y eficiente. Por eso, el sector de atención de salud no es competitivo (Liang et al., 2022). Los sistemas de salud en Grecia se concentran principalmente en hospital y los sistemas de atenciones primarias de salud aún no está completamente desarrollados. Grecia tiene las tasas de respuestas generales más bajos entre países de la OCDE para servicios hospitalarios y ambulatorios. Las investigaciones muestran que los pacientes están muy insatisfechos con las calidades de atenciones sanitarias en Grecia. Cerca de 26.0% del encuestado griego cree que las calidades de atenciones hospitalarias en el país son buenas, cerca del 78.0% cree

que es probable que salud del paciente hospitalizado se deteriore (Goula et al., 2021). Organización Mundial de Salud (OMS) recomienda empleo de medidas de satisfacciones de pacientes con protocolos de tratamientos para ayudar a mejorar la calidad de la atención médica. De hecho, los administradores de atención médica de todo el mundo quieren mejorar la calidad de la atención brindada a los pacientes asegurándose de que las entidades que administran brinden la mayor calidad de atención posible. El problema de la calidad insuficiente de los servicios médicos afecta fundamentalmente con aquellas instituciones que no se enfocan en comprender, complacer la necesidad y requerimientos del paciente. Los administradores de atención médica deben priorizar a los clientes y modelar sus políticas en función de los comentarios de los clientes/pacientes. La ausencia de conexión directas con el cliente o paciente constituyen obstáculos significativos para comprender y satisfacer la expectativa (Jonkisz et al., 2022).

En Perú, las percepciones de calidades de servicios en las Entidades de Salud son bajas (Martínez-Pillado et al., 2021) conforme a limitaciones en infraestructuras, equipamientos y recursos humanos reportadas (Soto, 2019). Como ejemplo específico, en área de urgencias de adultos con la entidad Edgardo Rebagliati en Lima, durante meses de mayo-noviembre del 2019, registraron 109 queja en libros de reclamación, del cual el 47,7% fue presentado por el familiar del paciente, 23.50% estuvo relacionado con actitud inapropiada de personales y 23.0% con demoras en atenciones (Alamo-Palomino et al., 2020). Diverso centro de salud con la percepción baja de calidades de servicios fue en Hospital de Servicio Social de Salud-Huacho, e informaron que raramente empleaban el estándar de humanidades y atenciones de altas calidades (Córdova-Buiza et al., 2021).

En ámbito local, el Centro de Salud La Victoria Sector II, que lleva 12 años funcionando en el distrito de La Victoria y actualmente cuenta con un promedio de 38 empleados, enfrenta problemas significativos en los servicios que ofrecen al usuario que acuden diariamente. Estas deficiencias incluyen una atención inadecuada, instalaciones deterioradas debido a las lluvias y la antigüedad, incumplimiento de citas programadas, y una presentación inadecuada del personal, entre otros. Las causas de estos problemas incluyen periodo largo de esperas, personales no capacitado y desmotivado, ausencia del compromiso de los trabajadores, y una inversión insuficiente por parte de institución para mantener y optimizar espacios de atenciones. Además, los personales no son suficiente para satisfacer demanda diaria de atención

en el nosocomio, lo que ha resultado en malo trato hacia el usuario. La consecuencia de esta situación se refleja con creciente malestares del usuario, quien ha incrementado la queja en libro de reclamo y, en algunos casos, han presentado denuncias contra el personal debido al trato recibido

La cultura organizacional tiene un impacto directo en la calidad del servicio brindado, ya que define tanto el entorno de trabajo como el rendimiento de los empleados. Esta cultura puede ser un factor facilitador o un obstáculo para el éxito de un sistema de gestión de calidad. Así, una cultura organizacional positiva contribuye a mantener un ambiente laboral saludable y a satisfacer a los pacientes. Esto se logra mediante elementos como el estilo de liderazgo, la cooperación entre diferentes áreas, el fomento de una cultura enfocada en la calidad, el reconocimiento de los logros de los empleados, y la promoción de una comunicación clara, el respeto mutuo y la resolución de conflictos laborales.

Se observa que existe entre los trabajadores poca implicancia con el servicio y trabajo en equipo para lograr metas comunes, enfocándose solo en cumplir sus funciones, también desconfianza entre los trabajadores de las distintas áreas, escaso conocimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y normas de convivencia e integración, poco cumplimiento de código de ética, que ayude a generar conductas y acciones proactivas que fortalezca la cultura en la institución

Por todo lo expuesto el problema general de investigación será: ¿Cómo se relacionan la cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, año 2024? Y los problemas específicos: 1) ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, año 2024? 2) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, año 2024 y 3) ¿Cómo se relacionan las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión con la variable calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, año 2024?

La justificación de la investigación se origina bajo la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018), quienes indican que un estudio tiene que fundamentar sus motivos, es decir, explicar por qué es relevante y fundamental. Este estudio se fundamenta teóricamente al considerar marco teórico actualizado para variable; cuenta con una justificación práctica, ya que el resultado podrán ofrecer soluciones a la problemática; y finalmente, tiene una justificación metodológica debido a la elaboración de

instrumentos actualizados que serán útiles para investigaciones futuras, finalmente, en lo que respecta a la justificación desde una perspectiva social, este estudio posibilita la detección de fallos o inconvenientes en relación a culturas organizacionales y calidades de servicios, con propósito de implementar mejoras tanto para los colaboradores como para otras entidades de salud de características similares. Esto permite elaborar instrumentos de medición para la recogida de datos mediante encuestas que demuestren la validez y fiabilidad de la relación entre las variables estudiadas.

Como objetivo general se enuncia: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 y como objetivos específicos: 1) Conocer el nivel de la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 2) Describir el nivel de la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 y 3) Identificar la relación entre las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión con la variable calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 Se elaboró como hipótesis general se tiene como hipótesis nula: La cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 no se relacionan significativamente y como hipótesis alterna: La cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 se relacionan significativamente. Así mismo las hipótesis específicas: 1) El nivel de la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 es baja 2) El nivel de la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 es baja y 3) Las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión con la variable calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 se relacionan significativamente

II. DESARROLLO

En los antecedentes de investigación internacionales se tiene a Calderón (2023) analizo la relación de cultura organizacional y calidad del servicio del Hospital Universitario de Guayaquil; con método descriptivos-correlacional. El resultado más fundamental indico una cultura organizacional en ambientes laborales, lo que influyen de forma positiva en servicios médicos que brindan con los personales de Hospital.

Al-Khrabsheh et al. (2022) hicieron un trabajo buscando elaborar la importancia de la gestión de recursos humanos desde un panorama de gestión de crisis en Jordania. Además, analiza hasta qué punto la cultura organizacional facilita la eficiencia. Con análisis incluye a 234 participantes del Ministerio, hospital público e institución de salud, que representan aproximadamente el 39% de poblaciones seleccionado con muestreos aleatorios. Se concluyo que las gestiones de los personales con una perspectiva de gestión de crisis y cultura organizacional favorecen con eficiencia de personales en hospital durante periodos de crisis.

Montgomery et al. (2021) señalaron que uno de los retos para vincular la cultura organizacional con la calidad de la atención es identificar el punto focal en el que se evidencia una cultura hospitalaria deficiente y recursos organizacionales inadecuados en EEUU. Las pruebas acumuladas indican que estos puntos críticos son agotamientos médicos y el estudio manifestó indagar esta cuestión y concluye que la cultura organizacional y la calidad de la atención están directamente relacionadas a través de la experiencia del agotamiento en los profesionales médicos.

Zam et al. (2021) examino la influencia de la cultura organizacional y el ambiente de trabajo para mejorar la calidad del servicio a través de la prevención de infecciones en el Hospital General Regional de Singapur; con 72empleados de muestra. El estudio indico el siguiente resultado: con cultura organizacional impacto en precaución de infección, los ambientes de trabajos mejoran la calidad del servicio, cultura organizacional afecta optimización de calidad del servicio con la precaución de infección y los ambientes de trabajos inciden en optimizar con calidad del servicio al evitar enfermedad en Hospital Tenriawaru.

Pedraja & Rejas et al. (2020) realizaron una revisión literaria acerca de estilos de liderazgo, tipos de cultura organizacional y calidad académica, en instituciones de educación superior en Chile. Los liderazgos y cultura organizacional se considera factor clave para los desarrollos de competencia con graduados. Concluyendo que es fundamental emplear recursos para fortalecer el liderazgo y fomentar culturas

organizacionales efectivas, ya que estos elementos tienen el potencial de repercutir con consecución de meta y en los logros de calidades institucionales e impacta en establecimiento del profesional competente.

Con los antecedentes de investigación nacionales se tiene a Correa & Timoteo (2023) en su tesis denominada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023” cuyo objetivo fue establecer la relación con culturas organizacionales y calidades de servicios con instalación de salud de Piura. El método fue aplicado, no experimentales, transversales y correlacionales. Se selecciono la muestra con 53 colaborador, y se utilizaron dos cuestionarios para la recolección de datos, los cuales fueron validados por tres expertos. La confiabilidad se evaluó mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un 0.971 para la cultura organizacional y un 0.948 para calidades de servicios. El resultado mostro niveles medios de culturas organizacionales (62.30%) y niveles medios de calidades de servicios (73.60%). La correlación entre calidades de servicios y dimensión de implicación ($Rho=0.9550$), consistencias ($Rho=0.9510$), adaptabilidades ($Rho=0.907$) y misiones ($Rho=0.960$) indicaron correlación positiva muy fuerte y significativa ($Sig.=0.000$). Se encontraron relaciones positivas significativas de grados muy fuertes con culturas organizacionales y calidades de servicios con establecimientos de salud de Piura en 2023 ($Rho=0.9670$, $Sig.=0.0000$), confirmando hipótesis del estudio. En conclusión, en forma que las culturas organizacionales se desarrollan mejor, mayores son las calidades de servicios.

Rafael (2023) analizó la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos. El método fue cuantitativo y correlacional, recopilo información mediante cuestionario aplicados a 46 empleados de la compañía. Con 72.20% de encuestados indicó que cultura organizacional en ocasiones se asocia con calidad del servicio, mientras que el 61.1% de los colaboradores afirmó de manera similar que la calidad del servicio está relacionada con culturas organizacionales. Mediante el análisis revelo una relación positiva moderadas con cultura organizacional y calidad del servicio ($Rho=0.4400$, $p=0.0010$). Además, se identificó la relación positiva moderadas con cultura organizacional y las expectativas del empleado ($Rho=0.3770$, $p=0.0050$), así como relaciones positivas mínima con cultura organizacional y percepciones del trabajador ($Rho=0.2710$, $p=0.0470$). Se concluye, que hay relaciones moderadas entre cultura organizacional y satisfacciones de personales ($Rho=0.3730$, $p=0.0050$).

Ortega (2023) con su tesis: “Cultura organizacional y la calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera de Cusco”, su propósito fue establecer la existencia de la relación con las culturas organizacionales y calidades de servicios con atenciones en huéspedes en las empresas hoteleras. El análisis se centró en la teoría clave, como las teorías de culturas organizacionales de Denison (1990) y modelos SERVPERF (Service Performance) de Cronin y Taylor (1992). El método fue cuantitativo, correlacional, no experimental; con población compuesta de 130 colaboradores, de los cuales seleccionó una muestra de 97, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios para la recopilación de datos. Los datos fueron procesados con Excel y SPSS V.26, y el resultado se presentaron en tabla y gráfico. Para establecer la correlación y contrastar la hipótesis, se empleó pruebas estadísticas no paramétricas Rho del Spearman. El resultado indico la correlación significativa altas con culturas organizacionales y calidades de servicios, con $Rho=0.8700$. Se concluyo que las culturas organizacionales solidas garantizan altos niveles de calidad de servicios con atenciones a los huéspedes de empresas hoteleras.

Oyanguren (2022) en su tesis denominada: “Cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa”, tuvo como propósito establecer el efecto de culturas organizacionales en calidades de atenciones en salud en el Hospital General de Oxapampa durante 2021. El método fue no experimental y se aplicó a una muestra de 80 trabajadores del hospital, utilizando cuestionarios como instrumentos de recopilación de dato. El resultado confirmó hipótesis general del estudio (H_0), lo cual se demostró con un valor Sig. ($0.000 < 0.05$). La confiabilidad de variable, cultura organizacionales y calidad de atención, fue del 0.992 respectivamente, evaluada a través de una prueba piloto. La examinación del resultado inferencial mediante una prueba de regresión ordinal demostró que las culturas organizacionales inciden un 45.4% con calidades de atenciones en salud del Hospital, conforme el valor de Nagelkerke, lo que confirmó la hipótesis del estudio.

Omote y Saavedra (2022) analizaron la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una municipalidad de Huaral. Este estudio cuantitativo y correlacional recopiló datos a través de cuestionarios aplicados a 70 empleados. Los resultados confirmaron una asociación positiva moderada entre la cultura organizacional y la calidad del servicio ($Rho = 0.743$, $p = 0.000$). Además, se identificó una asociación positiva moderada entre la cultura organizacional y la dimensión

expectativa ($Rho = 0.649$), así como una relación moderada con la dimensión percepción ($Rho = 0.671$). Por último, también se encontró una asociación positiva moderada entre la cultura organizacional y la dimensión percepción ($Rho = 0.617$, $p = 0.000$).

Polanco (2019) evaluó la asociación de cultura organizacional y la calidad del servicio en la red de salud II de Cajamarca. Este estudio cuantitativo y correlacional recopiló datos a través de cuestionarios aplicados a 105 empleados y 409 usuarios externos. El 75% de los trabajadores evaluó la cultura organizacional como deficiente, mientras que el 50% de los usuarios informó que sus problemas de consulta fueron resueltos, el 52% manifestó sentirse satisfecho, y el 71% afirmó sentirse tratado con respeto y confianza. El estudio reveló una asociación positiva moderada entre la cultura organizacional y la calidad del servicio ($Rho = 0.743$, $p = 0.000$). Asimismo, se encontró una relación positiva moderada entre la cultura organizacional y la dimensión expectativa ($Rho = 0.649$), así como una asociación moderada con la dimensión percepción ($Rho = 0.671$). Finalmente, también se confirmó una asociación positiva moderada entre la cultura organizacional y la dimensión percepción ($Rho = 0.617$, $p = 0.000$).

Las bases teóricas de la investigación se fundamentan en relación a primera variable denominada cultura organizacional donde lo manifestado por Navarro (2020), señala que el término se vincula con el desarrollo de conocimientos humanos, así como con el conjunto de costumbres y el estilo de vida de una comunidad social. Al referirnos a la cultura, la relacionamos con las creencias, tradiciones y rasgos distintivos que caracterizan a un pueblo. Es relevante destacar que estas mismas características pueden manifestarse en el ámbito organizacional, donde también se menciona la manera aprendida y compartida de comportarse, pensar y actuar dentro de las partes de una organización. La cultura organizacional se fundamenta en la teoría de las relaciones humanas, la cual analiza los factores humanos presentes en las organizaciones desde un enfoque psicológico. En esta teoría, se establecen las razones del comportamiento y se vinculan con la función que cumplen como integrantes de un grupo social (Suárez-Campas et al., 2020).

Desde una perspectiva conceptual, la cultura organizacional se define como un conjunto de normas de conducta, supuestos fundamentales, actitudes y valores que son compartidos dentro de la empresa. Estos elementos se reflejan en el sentimiento,

comportamiento y mentalidad tanto de la empresa como de sus integrantes (Mikusová et al., 2023).

La cultura organizacional se caracteriza por los rasgos internos de una empresa que tienen un impacto crucial en su evolución a largo plazo. Define la manera en que los miembros de la organización interactúan entre sí y cómo la empresa se relaciona con sus partes interesadas. La cultura de la empresa actúa como una guía que orienta las operaciones, el flujo de trabajo y la gestión de clientes dentro de la organización. Además, la cultura organizacional incluye normas implícitas y no escritas que se espera que los empleados conozcan y apliquen en su rutina diaria de trabajo (Lam et al., 2021). Igualmente, la cultura organizacional puede ser entendida como un conjunto de procedimientos, convicciones, valores y principios esenciales que orientan y regulan el comportamiento y las ideas de sus miembros tanto entre ellos como en relación con las partes interesadas vinculadas a la organización (Cadorin et al., como se citó en Correa & Timoteo, 2023).

Las culturas organizacionales se evaluaron empleando la dimensión del Denilson, en donde se tiene en primer lugar a la dimensión llamada Implicación, en los cuales emplea se organiza en grupo y está comprometido en la decisión (Cueva y Gómez, 2018). En segundo lugar, la dimensión Consistencia, la cual se distingue por la coordinación racional de diversas actividades. Las empresas con una alta consistencia ofrecen integración y estabilidad debido a elevados niveles de cohesión y una visión compartida. Como tercera dimensión se tiene a la adaptabilidad, en donde la institución presente la habilidad de integrar múltiple cambio, frecuentemente experimenta aumento con venta y como cuarta y última dimensión a la misión, la cual reflejan la finalidad y direcciones sobre la meta y objetivo estratégico (Cueva y Gómez, 2018).

Las bases teóricas de la investigación se fundamentan en relación a la segunda variable denominada calidad de servicio, en donde fundamentalmente se refiere al desfase entre las expectativas de rendimiento previas a la experiencia del servicio y la percepción del servicio que ha tenido el cliente tras recibirlo (Bradley y Wang, 2022). Además, se basan en la teoría de la des confirmación de expectativas respecto a la calidad de servicio, ya que los usuarios evalúan mentalmente los atributos del servicio de rendimiento a corto plazo, lo cual, en última instancia, impacta en su experiencia general con el servicio (Nunkoo et al., 2020).

La calidad del servicio se valoró considerando cinco dimensiones. La dimensión de los elementos tangibles se refiere al medio físico empleado para ejecutar y realizar las tareas. La presentación del personal y el equipo de apoyo utilizados para atender pueden generar una impresión que los clientes recuerden fácilmente. De este modo, la dimensión de los elementos tangibles es un componente clave en la disposición creciente de los empleados para actuar puntualmente según las expectativas de los consumidores (Ngaliman y Suharto, 2019). La dimensión de confiabilidad se refiere al compromiso que tienen los empleados para ofrecer los servicios conforme a lo establecido en el contrato. La decisión tomada refleja el deseo de adaptar el rendimiento a las expectativas del cliente, lo que implica puntualidad y la prestación del mismo servicio a todos los clientes (Ngaliman y Suharto, 2019). La capacidad de respuesta se refiere al comportamiento de los empleados de la organización para actuar de manera oportuna y comunicar información acorde a las necesidades del cliente. La habilidad de los empleados para responder será valorada positivamente por los consumidores, lo que puede desarrollar competencias en la atención al cliente. La motivación de los trabajadores para resolver los problemas que enfrentan los clientes al utilizar los servicios tiene un impacto favorable en la satisfacción del cliente (Ngaliman y Suharto, 2019). En cuanto a la seguridad, Johnson y Karlay (2018) sostuvieron que el conocimiento adquirido por los empleados, demostrado durante la realización de sus tareas en la prestación del servicio, puede ser sumamente reconfortante para los clientes. Esto proporciona a los consumidores la confianza de que el representante encargado del servicio actuará de manera ética y profesional. En relación con la dimensión de empatía, Farooq et al. (2018) presentaron evidencia de que una mayor calidad en los servicios del personal incrementará el nivel de satisfacción del cliente. Sin empatía, los consumidores continuarán insatisfechos con la CS; por lo tanto, la empatía es crucial para lograr la satisfacción del cliente (Johnson y Karlay, 2018)

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

La investigación se clasifica como básica ya que su objetivo es recopilar datos a partir de información ya conocida (Hernández et al., 2018, p. 29). La definición de investigación descriptiva de Hernández y Mendoza (2018) indican: "La investigación descriptiva trata de describir cualidades y aspectos significativos de cualquier fenómeno que se estudie. Describe patrones demográficos o grupales" (p. 92). Es de nivel correlacional, como afirman Hernández y Mendoza (2018): El estudio del nivel correlacional está asociado a establecer el grado de vinculación de dos o más variables en una muestra o contexto particular (p. 93), ya que describe el nivel de asociación entre las dos variables estudiadas. Se aplicará el método cuantitativo porque se utiliza la medición estadística para recolectar datos y evaluar la hipótesis respecto al comportamiento que existe de las variables.

3.2. Diseño de investigación.

El estudio fue de no experimental, ya que los datos se recopilaron sin realizar ninguna manipulación de la variable (Arias, 2020) porque no existe relación causa-efecto ya que no se alteraron las variables de investigación, sino que sólo se examinó el grado de vinculación o asociación entre las variables, por lo que se trata de un diseño no experimental. Además, fue transversal en cuanto a los momentos en que se recolectaron los datos, ya que los datos de las unidades de análisis se obtuvieron una sola vez, en donde el cuestionario se aplicara en un solo momento (Rodríguez, 2020).

3.3. Variables y Operacionalización.

Variable Relacional 01 : Cultura Organizacional

Variable Relacional 02 : Calidad de Servicio

La operacionalización de las variables está demostrada en el apartado Anexos.

3.4. Población y Muestra de estudio

La población fue conformada por 36 colaboradores de Centro de Salud Victoria Sector-II, Región Lambayeque; Palomino et al. (2019) indica que se trata del grupo de objetos o personas que serán estudiados con el fin de identificar alguna característica específica. En cuanto a muestra lo mencionado por Fachelli S. & López P. (2015) explican que el tamaño de la muestra censal coincide con el de la población, por lo que esta clasificación se emplea cuando la población es relativamente reducida, es decir, se realiza un análisis exhaustivo de cada unidad que compone la población, por ello será con muestras censales, que labora con partes administrativas y de atenciones a los pacientes entre médico, enfermera, técnico, entre otros.

Entre el criterio de inclusión, consideran a personales que trabajan en partes administrativas y de atenciones a pacientes como médico, enfermera, técnico, entre otros y como criterios de exclusión, a aquellos que no se consideraron por factores externos o con licencia. Para las unidades del análisis según Rodríguez (2020), se refiere a las personas o elementos que poseen una característica específica que será medida. En esta investigación, los sujetos de estudio fueron los colaboradores que trabajan en las áreas administrativas y de atención al paciente.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En relación a la técnica se empleó la encuesta, que según Ávila et al. (2020), lo define como procedimientos para instruir con aspectos particulares de realidades con la variable. Además, Arias (2020), son herramientas aplicadas a individuos que brinda dato referente de ello. Conforme de Fachelli & López (2015), las encuestas se emplean como técnicas o procedimiento que se realizan a encuestado con propósito de conseguir dato solicitado para investigación.

En cuanto al instrumento para recopilación del dato se aplicó el cuestionario que, conforme Arias (2020) describe que se emplea en estudios de investigación científica para la recopilación de datos y consiste en un conjunto de ítems debidamente numerados con diversas opciones para que el encuestado responda de acuerdo con su punto de vista. Asimismo, Hernández & Mendoza (2018), el cuestionario son listas de ítems que se ejecutan de manera físicas o virtuales para que sean respondidos por el encuestado, conformado de la siguiente forma tanto para Cuestionario 1: Cultura Organizacional y el Cuestionario 2: Calidad del Servicio,

siendo para el primero 23 ítems y para el segundo 15 ítems, en donde el instrumento de medición para el primer cuestionario fue la adaptación de los autores Correa Paz, Anyel Luis y Timoteo Bayona, Sharyn Lisseth conformado por cuatro dimensiones: Implicancia, consistencia, adaptabilidad y misión. Para el segundo cuestionario también fue adaptado por los autores anteriores, conformados por cinco dimensiones: Capacidades de respuestas, seguridad, elemento tangible, confiabilidad, empatía. Ambos instrumentos fueron constituidos bajo las escalas Ordinales tipos LIKERT, Totalmente en desacuerdo (01), En desacuerdo (02), Indiferente (03), De acuerdo (04) y Totalmente de acuerdo (05).

En cuanto a la validación de los instrumentos, según Rodríguez (2020) señala que los cuestionarios deben ser evaluados por tres especialistas para su validación (ver Anexo), quienes deben ser profesionales con amplia trayectoria y experiencia en el tema de estudio que se está tratando, estos fueron a partir de enunciados dirigidos a expertos en la materia de administración en donde se evaluaron su coherencia, pertinencia y claridad

Experto 1: Mg. Valdiviezo Carhuachinchay Sandra.

Experto 2: Mg. Arévalo Castillo Jossie Mirella.

Experto 3: Mg. Huertas Lluncor Yovanna.

Para la confiabilidad, según lo enunciado por Rodríguez (2020) es establecer las consistencias internas de los instrumentos, por ello para poder establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó este índice de fiabilidad denominado el Alpha de Cronbach, mediante el software IBM SPSS permitiendo la demostración de la fiabilidad de los instrumentos aplicados en el trabajo de investigación, para tal fin se hizo una prueba piloto a 15 colaboradores de una institución o Centro de Salud aledaño a la entidad a investigar, cuyos resultados de la pruebas pilotos fueron para variables cultura organizacional del 0,773 y para variable calidad del servicio del 0,846 ante los resultados obtenidos se pueden evidenciar que ambos factores son fiables por arrojar un resultado superior a 0.6 y más cercano a 1, según Ruiz Bolívar Año 2002. (Anexo)

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios, los cuales fueron emitidos para poder adjuntar toda la información vinculada con la población que para este caso serán los colaboradores de Centro de Salud Victoria Sector-II, Región Lambayeque, por ello se estableció un conjunto de enunciados teniendo en cuenta la misma escala y obtener resultados de la investigación. Estos instrumentos fueron recopilados por la investigadora y validados por expertos en la materia antes de ser utilizados, lo que nos permite tener resultados precisos y aplicables.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

La técnica para procesar y analizar los datos recolectados, fue la estadística descriptiva, que según Rendón et al (2016) es aquella que se encarga de resumir los datos obtenidos en una investigación usando gráficos, tablas, cuadros, entre otros.

La base de datos luego será vinculada con la hoja de cálculo de Excel para luego asociarlo con el programa SPSS versión 22. (Anexo VI)

Luego, se realizó la prueba de normalidad teniendo como objetivo determinar si los datos tienen una distribución normal. Dado que la muestra consta de 36 colaboradores, se empleó la opción Shapiro-Wilk, y en relación a la estadística se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman ya que los datos no presentaron una distribución normal. Según Novales (2010), esta prueba se utiliza al tener muestras con menos de 50 observaciones. Según lo obtenido en las pruebas de normalidad, se aplicó las comprobaciones de hipótesis.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis Estadístico Descriptivo:

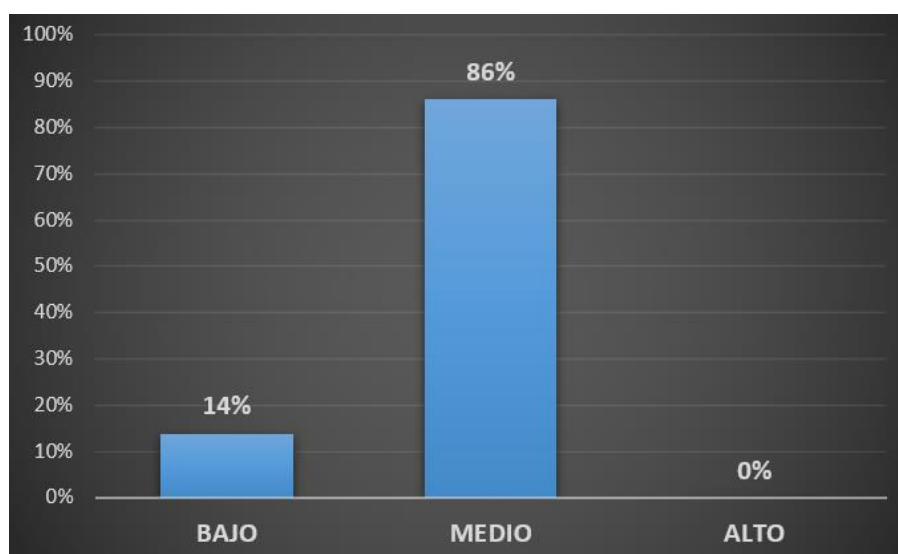
4.1.1. Resultados descriptivos de la variable: Cultura Organizacional

Tabla 1
Niveles de la variable Cultura Organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	05	14%
Medio	31	86%
Alto	00	00%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 1
Niveles de la variable Cultura Organizacional



Interpretación: La mayoría de los encuestados se encuentran en el nivel medio con un 86%, (31 colaboradores), seguidamente un 14% (05 colaboradores) se ubican en un nivel bajo y ninguno para el alto, lo que representa una cifra relativamente regular Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque en relación a la percepción hacia la cultura organizacional.

4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable cultura organizacional

Identificar el nivel de las dimensiones de la variable cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque.

Tabla 2
Niveles de las dimensiones de la variable cultura organizacional

Niveles	D1:		D2:		D3:		D4:	
	Implicancia		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	06	17	05	14	14	39	16	44
Medio	24	67	31	86	20	56	18	50
Alto	06	17	00	00	02	06	02	06
Total	36	100	36	100	36	100	36	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable cultura organizacional

Interpretación: En la tabla N° 02 se muestran los resultados sobre los niveles en relación a la variable cultura organizacional, en donde en la primera dimensión llamada Implicancia predomina el nivel medio con un 67% (24 colaboradores) seguido del bajo y alto con un 17% (06 colaboradores), en la segunda dimensión denominada consistencia también predomina el nivel medio en un 86% (31 colaboradores), el bajo con el 14% (05 colaboradores) y ninguno para el alto, para la tercera dimensión llamada adaptabilidad predomina el nivel medio en un 56% (20 colaboradores), el bajo con el 39 (14 colaboradores) y el alto con el 06% (02 colaboradores), como cuarta y última dimensión se tiene a la misión, en donde se tiene en el 50% (18 colaboradores) para el medio, el bajo con el 44% (16 colaboradores) y el alto con 06% (02 colaboradores). Ante los resultados emitidos podemos observar que existe una equidad en el nivel medio, lo cual representa un indicador en términos regulares para Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque.

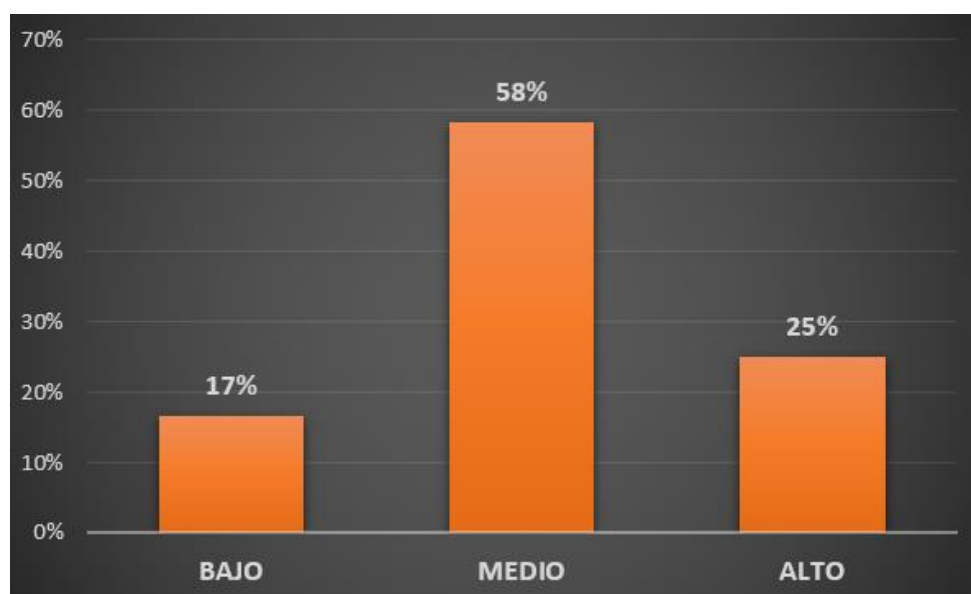
4.1.3. Resultados descriptivos de la variable: Calidad del Servicio

Tabla 3
Niveles de la variable Calidad del Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	06	17%
Medio	21	58%
Alto	09	25%
Total	36	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 2
Niveles de la variable Calidad del Servicio



Interpretación: En el gráfico se muestra las respuestas por parte de los encuestados en relación a la aplicación de la variable calidad del servicio que en un 58% (21 colaboradores) señalaron estar en un nivel medio, un 25% (09 colaboradores) en el alto y para el nivel bajo el 17% (06 colaboradores), esto representa una cifra en términos medios para Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque en cuanto a la calidad del servicio por parte de los colaboradores de la Institución.

4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Identificar el nivel de las dimensiones de la variable cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque.

Tabla 4
Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles	D1: Confiabilidad		D2: Capacidad de Respuestas		D3: Elementos Tangibles		D4: Seguridad		D5: Empatía	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	09	25	14	39	14	39	06	17	06	17
Medio	23	64	15	42	12	33	18	50	20	56
Alto	04	11	07	19	10	28	12	33	10	28
Total	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100

Nota: Describe la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Interpretación: En la tabla N° 04 se muestran los resultados sobre los niveles en relación a la variable calidad de servicio, en donde en la primera dimensión llamada confiabilidad predomina el nivel medio con un 64% (23 colaboradores) seguido del bajo con el 25% (09 colaboradores) y el alto con un 11% (04 colaboradores), en la segunda dimensión denominada capacidad de respuesta también predomina el nivel medio en un 42% (15 colaboradores), el bajo con el 39% (14 colaboradores) y 19% (07 colaboradores) para el alto, para la tercera dimensión llamada elementos tangibles predomina el nivel bajo en un 39% (14 colaboradores), el medio con el 33 (12 colaboradores) y el alto con el 28% (10 colaboradores), como cuarta dimensión se tiene a la seguridad, en donde se tiene en el 50% (18 colaboradores), el alto con el 33% (12 colaboradores) y el bajo con 17% (06 colaboradores). como quinta y última dimensión se tiene a la empatía, en donde se tiene en el 56% (20 colaboradores) para el medio, seguido del alto con el 28% (10 colaboradores) y el bajo con 17% (06 colaboradores). Ante los resultados emitidos podemos observar que existe una equidad en el nivel medio, lo cual representa un indicador en términos regulares para Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque.

4.2. Análisis Estadístico Inferencial:

Para realizar la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad donde las variables cultura organizacional y calidad del servicio siguen una distribución normal ya que la significancia o p-valor es mayor del 0,05 en ambos casos, a partir de ello se empleará la prueba de Pearson para medir las correlaciones de las variables. (Anexo)

Tabla 5
Resultado de la Prueba de Normalidad

	Pruebas de Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
V1 Cultura Organizacional	0,070	36	0,200*	0,979	36	0,714
V2 Calidad del Servicio	0,084	36	0,200*	0,969	36	0,402

Fuente: Datos que se obtuvieron de las encuestas (elaboración propia)

Interpretación.- En la tabla se pueden observar los resultados de la prueba de normalidad, en donde tomando en cuenta la cantidad de la muestra encuestada que es de 36 colaboradores, cifras que está por debajo de 50, es por ello que se consideró la prueba de Shapiro-Wilk, así mismo se observa que ambas variables, es decir, cultura organizacional y calidad del servicio sigue una distribución normal ya que el p-valor es del 0,714 y 0,402 respectivamente, cifra que se encuentra por encima del α (0,05) es por ello que se empleará la prueba de Pearson para medir las correlación de las variables.

Contrastación de la Hipótesis General

Hg: La cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 se relacionan significativamente.

H0: La cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 no se relacionan significativamente.

Tabla 6
Correlación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio

		Cultura Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Pearson	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,332*
		N	36
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,332*
		Sig. (bilateral)	0,048
		N	36

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

Interpretación: Se plasma en la tabla la relación entre ambas variables en estudio como son la cultura organizacional y la calidad de servicio, en donde se evidencia que, sí se presenta una correlación, por presentar un nivel de significancia o p-valor del 0,048 cifra que está por debajo del 0,05 que es el indicador para establecer la correlación entre ambas variables, también se muestra el coeficiente de dicha correlación que es 0,332* el cual y según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) enuncia que se trata de una correlación positiva baja; por lo tanto y ante estos resultados se rechaza enfáticamente la hipótesis Nula y se da por aceptado la hipótesis de la investigación, concluyendo que si existe como muestran los resultados una asociación entre ambas variables en estudio, es decir, que si la cultura organizacional presenta mejoras en los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, la calidad del servicio mejorará en el mismo sentido y magnitud del 33%.

Contrastación de la Hipótesis Específica 03

Tabla 7
Correlación entre la dimensión implicación y la calidad de servicio

			Dimensión IMPLICACIÓN	Variable CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión IMPLICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	-0,368
		Sig. (bilateral)	.	0,367
		N	36	36
	Variable CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	-0,368	1,000
		Sig. (bilateral)	0,367	.
		N	36	36

Interpretación: En la tabla 07 se llega a definir que no presenta ningún tipo de correlación entre la dimensión implicación y la calidad de servicio, señalando como evidencia que el nivel de significancia o p valor es del 0,367; indicador que está muy por encima del 0,05 que es la cifra referencial para establecer la correlación entre ambas, por lo tanto se evidencia la no existencia de una asociación entre la dimensión implicación y la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024.

Tabla 8
Correlación entre la dimensión consistencia y la calidad de servicio

			Dimensión CONSISTENCIA	Variable CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión CONSISTENCIA	Coeficiente de	1,000	0,229
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	0,179
		N	36	36
	Variable CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de	0,229	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	0,179	.
		N	36	36

Interpretación: En la tabla 08 se llega a definir que no presenta ningún tipo de correlación entre la dimensión consistencia y la calidad de servicio, señalando como evidencia que el nivel de significancia o p valor es del 0,179; indicador que está por encima del 0,05 que es la cifra referencial para establecer la correlación entre ambas, por lo tanto se evidencia la no existencia de una asociación entre la dimensión consistencia y la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024.

Tabla 9
Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la calidad de servicio

			Dimensión ADAPTABILIDAD	Variable CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión ADAPTABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	0,341
		Sig. (bilateral)	.	0,042
		N	36	36
	Variable CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	0,341	1,000
		Sig. (bilateral)	0,042	.
		N	36	36

Interpretación: Entre la tercera dimensión llamada adaptabilidad y la variable calidad de servicio, se observa que presenta una correlación positiva baja, según el coeficiente ($r=0,341^*$), este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,042 lo que es menor que el establecido de 0,05. En consecuencia, se establece que existe una relación entre la dimensión adaptabilidad y la variable calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024. En otras palabras, si la adaptabilidad mejora, la calidad de servicios también mejorará en un 34% en la misma dirección y magnitud.

Tabla 10
Correlación entre la dimensión misión y la calidad de servicio

			Dimensión MISIÓN	Variable CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión MISIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,449
		Sig. (bilateral)	.	0,006
		N	36	36
	Variable CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	0,449	1,000
		Sig. (bilateral)	0,006	.
		N	36	36

Interpretación: Para la cuarta y última dimensión llamada misión y la variable calidad de servicio, se observa que presenta una correlación positiva moderada, según el coeficiente ($r=0,449^{**}$), este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,006 lo que es menor que el establecido de 0,05. En consecuencia, se establece que existe una relación entre la dimensión misión y la variable calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024. En otras palabras, si la misión mejora, la calidad del servicio también mejorará en un 45% en la misma dirección y magnitud.

4.3. Discusión de los resultados

En relación al objetivo general establecido en la investigación, que consistía en determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, se puede concluir que efectivamente existe una correlación entre estas dos variables, sin embargo, esta correlación es de naturaleza positiva baja, de acuerdo a los criterios proporcionados por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto significa que, si se logra mejorar la cultura organizacional, la calidad de servicio de los colaboradores también mejorará en la misma dirección. Esta conclusión se respalda en el nivel de significancia, que arrojó un valor de 0,048 por debajo del promedio del 0,05 (establecido como nivel de significancia), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,332*, indicando una correlación positiva baja de intensidad, como se define en la tabla de correlación proporcionada por Hernández Sampieri y Mendoza.

Comparando los hallazgos de esta investigación con otros estudios previos realizados en contextos similares, se pueden extraer algunas conclusiones interesantes. Por ejemplo, la tesis de Correa & Timoteo (2023) en su tesis denominada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023” cuyo objetivo fue establecer la relación con culturas organizacionales y calidades de servicios con instalación de salud de Piura, en donde se encontraron relaciones positivas significativas de grados muy fuertes con culturas organizacionales y calidades de servicios con establecimientos de salud de Piura en 2023 ($Rho=0.9670$, $Sig.=0.0000$), confirmando hipótesis del estudio. En conclusión, en forma que las culturas organizacionales se desarrollan mejor, mayores son las calidades de servicios. Contrastando con la investigación de Ortega (2023) con su tesis: “Cultura organizacional y la calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera de Cusco”, su propósito fue establecer la existencia de la relación con las culturas organizacionales y calidades de servicios con atenciones en huéspedes en las empresas hoteleras. El resultado indicó la correlación significativa altas con culturas organizacionales y calidades de servicios, con $Rho=0.8700$. Se concluyó que las culturas organizacionales sólidas garantizan altos niveles de calidad de servicios con atenciones a los huéspedes de empresas hoteleras.

Así mismo, comparado con lo manifestado por Omonte y Saavedra (2022) analizaron la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una municipalidad de Huaral en donde se encontró una asociación positiva moderada entre la cultura organizacional y la dimensión percepción ($Rho = 0.617$, $p = 0.000$).

Los resultados de esta investigación respaldan la relación propuesta en el objetivo general. En efecto, se ha encontrado una correlación entre las variables, lo que significa que un aumento del 100% en la cultura organizacional se traduce en un incremento del 33% en la calidad de servicio. Aunque esta correlación es relativamente media en términos de intensidad, aún es significativa y sugiere que mejorar la cultura organizacional puede influir positivamente en la calidad de servicio de los colaboradores hacia la organización.

En cuanto al primer objetivo de la investigación, el cual fue el de conocer el nivel de la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, los resultados muestran que el 86% (31 colaboradores) se encuentran en el nivel medio, seguido por un 14% (05 colaboradores) en el nivel bajo y ninguno para el alto.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que ocho de cada diez usuarios se encuentran en el nivel medio, lo que representa en términos regulares en cuanto a la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024

En cuanto al segundo objetivo de la investigación, el cual fue el de describir el nivel de la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, se observa que el 58% (21 colaboradores) se ubican en el nivel medio, el 25% (09 colaboradores) se encuentra en el nivel alto, y el 17% (06 colaboradores) en el nivel bajo. Estos resultados indican una ligera tendencia positiva por parte de los colaboradores para con institución.

En relación a los resultados proporcionados por la población encuestada, se observa una regularidad en las respuestas en el sentido de que más de las tres cuartas partes no respondieron para el nivel bajo a la variable calidad de servicio, lo que evidencia una buena percepción de los usuarios para con el personal del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024.

Comparando los hallazgos de esta investigación con otros estudios previos realizados en contextos similares, se pueden extraer algunas conclusiones interesantes. Por ejemplo, la tesis de Calderón (2023) en donde analizó la relación de cultura organizacional y calidad del servicio del Hospital Universitario de Guayaquil; llegó al resultado en donde indicó un alto porcentaje en la cultura organizacional en ambientes laborales, lo que influyen de forma positiva en servicios médicos que brindan con los personales de Hospital. Así mismo Correa & Timoteo (2023) en su tesis denominada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023” mostró niveles medios de culturas organizacionales (62.30%) y niveles medios de calidades de servicios (73.60%).

Contrariamente con lo manifestado por Polanco (2019) en donde evaluó la asociación de cultura organizacional y la calidad del servicio en la red de salud II de Cajamarca, con resultados en donde el 75% de los trabajadores evaluó la cultura organizacional como deficiente, mientras que el 50% de los usuarios informó que sus problemas de consulta fueron resueltos, el 52% manifestó sentirse satisfecho, y el 71% afirmó sentirse tratado con respeto y confianza.

En relación al tercer objetivo específico, el cual es el de identificar la relación ente las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión con la variable calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, se puede confirmar que efectivamente existen correlaciones entre algunas de ellas, En relación al tercer objetivo específico, el cual es el de identificar la relación ente las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión con la variable calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, se puede confirmar que efectivamente existen correlaciones entre algunas de ellas.

Para la primera dimensión llamada implicación, se llega a plasmar que no presenta ningún tipo de correlación entre la dimensión implicación y la calidad de servicio, señalando como evidencia que el nivel de significancia o p valor es del 0,367; indicador que está muy por encima del 0,05 que es la cifra referencial para establecer la correlación entre ambas. Comparando con lo estipulado por Correa & Timoteo (2023) en su tesis denominada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023” se obtuvo como resultados en cuanto a la correlación entre la dimensión de implicación ($Rho=0.9550$) y la variable calidad de servicio, en donde se obtuvo una correlación positiva muy fuerte y significativa

(Sig.=0.000), en donde se puede observar que contrariamente si existe relación de categoría positiva muy alta lo que se muestra un resultado contrario para el caso de la presente investigación, en relación a esta dimensión.

De igual manera para la segunda dimensión denominada consistencia, se observó que no presenta ningún tipo de correlación entre la dimensión consistencia y la calidad de servicio, señalando como evidencia que el nivel de significancia o p valor es del 0,179; indicador que está por encima del 0,05 que es la cifra referencial para establecer la correlación entre ambas, al comparar con el estudio de por Polanco (2019) en donde buscó la asociación de cultura organizacional y la calidad del servicio en la red de salud II de Cajamarca, obteniendo una relación positiva moderada entre la cultura organizacional y la dimensión consistencia ($Rho = 0.649$); contrariamente con los resultados obtenidos de Correa & Timoteo (2023) en su tesis denominada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023” se obtuvo como resultados en cuanto a la correlación entre la dimensión de implicación ($Rho=0.9550$) y la variable calidad de servicio, en donde si se evidencia una alta correlación entre ambas.

Para la tercera dimensión llamada adaptabilidad se evidenció una correlación positiva baja con la variable calidad de servicio, según el coeficiente ($r=0,341^*$), este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,042 lo que es menor que el establecido de 0,05. En consecuencia, se establece que existe una relación entre ambas; comparando con lo estipulado por Correa & Timoteo (2023) en su tesis denominada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023” se obtuvo como resultados en cuanto a la correlación entre la adaptabilidades ($Rho=0.907$) y la variable calidad de servicio con una intensidad positiva muy fuerte y significativa (Sig.=0.000), en donde se puede observar que obtuvo los mismo resultados de la presente investigación, en relación a esta dimensión.

En cuanto a la cuarta y última dimensión denominada misión, se observa una relación con la variable calidad de servicio, al presentar una correlación positiva moderada, según el coeficiente ($r=0,449^{**}$), este resultado es validado con un nivel de significancia (p-valor) del 0,006 lo que es menor que el establecido de 0,05. Comparando con lo investigado por Polanco (2019) en donde buscó la asociación de cultura organizacional y la calidad del servicio en la red de salud II de Cajamarca. En

donde se encontró una relación positiva moderada entre la cultura organizacional y la dimensión misión ($Rho = 0.671$). De igual manera con Correa & Timoteo (2023) en su tesis denominada: "Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023" se obtuvo como resultados en cuanto a la correlación entre calidades de servicios y la dimensión misión ($Rho=0.960$) en donde se obtuvo una correlación positiva muy fuerte y significativa ($Sig.=0.000$).

V. CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo general que fue el de determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, se evidenció que el nivel de significancia fue del 0,048 cifra menor al valor estadístico de 0,05, lo cual confirma que si existe correlación positiva baja entre las variables, es decir, que si la aplicación de la cultura organizacional presenta mejoras, la calidad de servicio también mejorará en el mismo sentido y magnitud del 33%.
2. En cuanto al objetivo específico número 1, cuyo propósito fue conocer el nivel de la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, se observó que el 86% de los colaboradores indicaron el nivel medio.
3. En relación al objetivo específico número 2, que tenía como finalidad describir el nivel de la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024, se observó que predominó también el nivel medio en un 58%.
4. No presentó relación entre la dimensión implicación y la calidad de servicio por mostrar una significancia del 0,367 cifra mayor al máximo establecido para darse la asociación (0,05)
5. No presentó relación entre la dimensión consistencia y la calidad de servicio por mostrar una significancia del 0,179 cifra mayor al máximo establecido para darse la asociación (0,05)
6. Si presentó relación entre la dimensión adaptabilidad y la calidad de servicio por mostrar una significancia del 0,042 cifra menor al máximo establecido para darse la asociación (0,05) con una correlación positiva baja del 34%
7. Si presentó relación entre la dimensión misión y la calidad de servicio por mostrar una significancia del 0,006 cifra menor al máximo establecido para darse la asociación (0,05) con una correlación positiva moderada del 45%

VI. RECOMENDACIONES

1. A la dirección del Centro de salud llevar a cabo talleres, programas y políticas centrado en la mejora continua de sus colaboradores transmitiéndoles un sentido de identidad y facilitando la generación de compromiso antes que el interés individual, con visión y valores en la organización.
2. Para mejorar el nivel de la cultura organizacional del centro de salud, el personal debe asistir a programas orientados a mejorar la atención prestada, cumpliendo con las expectativas y necesidades de sus usuarios y poder así satisfacer de manera eficaz las necesidades aparentes.
3. Para mejorar nivel de la calidad de servicio, la alta dirección debe llevar a cabo mejoras con un enfoque en la eficacia y la eficiencia con el objetivo de mantener la percepción de correlación existente entre todas las dimensiones de la variables.
4. Para mejorar la implementación, es crucial considerar diversos aspectos que afectan tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio a los pacientes, aumentar la eficiencia administrativa, optimizar los recursos y garantizar un mejor ambiente para los pacientes y el personal.
5. Para mejorar la consistencia de la cultura organizacional, implementar la formación de equipos interfuncionales para dar solución a los problemas que se presenten, midiendo los resultados de desempeño colectivo, premiando su eficacia lo que incrementará el interés por mejorar las tareas asignadas y un proceso ágil y oportuno en la atención de los pacientes.

6. Para mejorar la adaptabilidad de la cultura organizacional, se debe realizar encuestas de satisfacción periódicamente, para identificar limitaciones y establecer los correctivos necesarios elevando la motivación y el compromiso en los trabajadores, para mejorar la atención y brindar un servicio de calidad.
7. Para mejorar la misión de la institución, se deben desarrollar talleres trimestrales, a cargo de un especialista que promueva el conocimiento aplicado, la motivación y el compromiso, con actividades conjuntas entre las diversas áreas, que promuevan la calidad, cooperación, comunicación, coordinación, solidaridad y empatía para brindar soluciones satisfactorias a los pacientes, generando cambios positivos en la imagen institucional.

REFERENCIAS

- Ada, S., Baysal, Z., y Erkan, S. (2017). An evaluation of service quality in higher education: Marmara and Nigde Omer Halisdemir Universities' Department of Education Students. *Universal Journal of Educational Research*, 5(11), 2056-2065.
<https://doi.org/10.13189/ujer.2017.051122>
- Ahmed, S., Tarique, K., y Arif, I. (2018). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477-488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Alamo-Palomino, I., Matzumura-Kasano, J., y Gutiérrez-Crespo, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 246-253.
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Al-Khrabsheh, A., Al-Bazaiah, S., Al-Khrabsheh, A., y Alheet, A. (2022). The strategic role of human resources management in performing crisis management: The mediating role of organizational culture and human capital during Covid-19 (An Applied Study on the Jordanian Ministry of Health). *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25, 1-18.
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis: Guía para la Elaboración. Biblioteca Nacional del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., y Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
<http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Ávila, H., González, M., y Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79.
- Bradley, G., y Wang, W. (2022). Development and validation of a casino service quality scale: A holistic approach. *Tourism Management*, 88.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104419>
- Cadden, T., Millar, K., Treacy, R., y Humphreys, P. (2020). The mediating influence of organizational cultural practices in successful lean management implementation. *International Journal of Production Economics*, 229, 107744.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107744>
- Cadorin, E., Johansson, S., y Klofsten, M. (2017). Future developments for science parks: Attracting and developing talent. *Industry and Higher Education*, 31(3), 156-167.
<https://doi.org/10.1177/0950422217700995>

- Calderón, V. (2023). Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. *Espíritu Emprendedor TES*, 7(2), 68- 87.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v7.n2.2023.335>
- Carranza, J., y Clemente, J. (2021). Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021 [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74528>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso taller.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-reglamento RENACYT. CONCYTEC.
<https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., y Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277-277.
<https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Correa Paz, A. L., & Timoteo Bayona, S. L. (2023). Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023.
- Cueva, A., y Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de investigación SIGMA*, 5(01), 59-86.
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1204/859>
- Fachelli, S.; López-Roldán, P. (2013). Análisis de datos estadísticos. Análisis de movilidad social. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., y Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180.
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Gavilánez, F. (2021). Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas. Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=AGY4EAAQBAJ&pg=PA2&dq=transeccional,+transversal&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwigoNipLHzAhUXRzABHTbND4U4ChDoAXoECAgQAg#v=onepage&q=transeccional%2C%20transversal&f=false>
- Goula, A., Stamouli, M., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., y Kaba, E. (2021). Public hospital quality assessment. Evidence from Greek health

- setting using SERVQUAL model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3418.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Johnson, E., y Karlay, J. (2018). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. Master's Thesis, University of Gävle, Gävle, Sweden, p. 43
- Jonkisz, A., Karniej, P., y Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected asian countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), 7831.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Lam, L., Nguyen, P., Le, N., y Tran, K. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 66.
<https://doi.org/10.3390/joitmc7010066>
- Lewis, T., McConnell, M., Aryal, A., Irimu, G., Mehata, S., Mrisho, M., y Kruk, M. (2023). Health service quality in 2929 facilities in six low-income and middle- income countries: a positive deviance analysis. *The Lancet Global Health*, 11(6), e862-e870.
[https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(23\)00163-8](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(23)00163-8)
- Liang, D., Linda, B., Wang, M., y Xu, Z. (2022). Hospital health-care delivery quality evaluation in Ghana: an integrated medical triangular fuzzy MULTIMOORA approach. *Information Sciences*, 605, 99-118.
<https://doi.org/10.1016/j.ins.2022.05.031>
- Martínez-Pillado, M., Hidalgo, J., del Llano-Señarís, J., y Durán, M. (2021). Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno COVID-19. *Educación Médica*, 22, S16-S18. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.09.022>
- Mikušová, M., Klabusayová, N., & Meier, V. (2023). Evaluation of organisational culture dimensions and their change due to the pandemic. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102246.
<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102246>
- Montgomery, A., Panagopoulou, E., Kehoe, I., y Valkanos, E. (2021). Connecting organizational culture and quality of care in the hospital: is job burnout the missing link? *Journal of Health Organization and Management*, 25(1), 108- 123.
<https://doi.org/10.1108/14777261111116851>
- Navarro, S (2020) La necesidad de medir la cultura organizacional. Una revisión del tema <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ingenio/article/view/2124>

- Ngaliman, E., y Suharto. (2019). The effect of tangibles, responsiveness, and reliability on customer satisfaction of delivery services. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, 6(5), 86-92.
- Ninantay, K. (2022). Cultura organizacional y la calidad de servicio en la empresa WH Consultores e Ingenieros SAC, distrito Los Olivos, 2022 [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/108110>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C.M. and Sunnassee, V. (2020), "Service quality and customer satisfaction: the moderating effects of hotel star rating", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 91, p. 102414.
- Omote, E. (2022). Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022 [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/102149>
- Ortega Gamarra, E. L., & Rosales Robles, E. S. (2023). Cultura organizacional y la calidad de servicio en la atención al huésped de una empresa hotelera, Cusco 2022.
- Osei, M., Papadopoulos, T., Acquaye, A., y Stamati, T. (2023). Improving sustainable supply chain performance through organizational culture: A competing values framework approach. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 100821.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 1(2), 2.
http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049
- Oyanguren, L. (2022). Cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital General de Oxapampa, 2021 [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20500.12692/102847>
- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., & Orizano, L. (2019). Metodología de la investigación (2.da ed.). San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_82424
- Pedraja-Rejas, L., Marchioni-Choque, Í., Espinoza-Marchant, C., y Muñoz-Fritis, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5), 3-14.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Pedraza-Rodríguez, J., Ruiz-Vélez, A., Sánchez-Rodríguez, M., y Fernández- Esquinas, M. (2023). Management skills and organizational culture as sources of innovation for firms in peripheral regions. *Technological Forecasting and Social Change*, 191.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122518>
- Polanco, A. (2019). Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la Red de Salud II Cajamarca – 2017 [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20500.14074/3531>

- Rafael, H. (2023). Cultura organizacional y calidad de servicio de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, Distrito de Bagua Grande, 2022 [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110617>
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keever, M. Á., & MirandaNovales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397–407. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i4.230>
- Rodríguez, Y. (2020). Metodología de la investigación. *Klik Soluciones Educativas*.
https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false
- Silva, L., Caldas, C., Fassarella, C., y Souza, P. (2021). Effect of the organizational culture for patient safety in the hospital setting: A systematic review. *Aquichan*, 21(2). <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.2.3>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Suárez-Campas, M. S., Álvarez-Medina, M., & Vásquez-Torres, M. del C. (2020). Vista de La gestión de cambio organizacional: variables asociadas para una implementación exitosa. *Ciencia Economía y Negocios*, 69-83.
<https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciene/article/view/1793/2321>
- Zam, S., Nongkeng, H., Mulat, T., Ardian, R., Yusriadi, Y., Nasirin, C., y Kurniawan, R. (2021). The influence of organizational culture and work environment on improving service quality through infection prevention at regional general hospitals. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7248-7254. <http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/1267.pdf>

ANEXOS

Anexo I. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema General: ¿Cómo se relacionan la cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024? Problemas Específicos: • ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024? • ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024? • ¿Cómo se relacionan las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión con la variable calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024?	Objetivo General: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 Objetivos Específicos: • Conocer el nivel de la cultura organizacional del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 • Describir el nivel de la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 • Identificar la relación ente las dimensiones implicación, consistencia, adaptabilidad y misión con la variable calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024	Hipótesis Alterna: La cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 se relacionan significativamente Hipótesis Nula: La cultura organizacional y la calidad de servicio del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024 no se relacionan significativamente.	Variable 1: Cultura Organizacional Dimensiones: • Implicación. • Consistencia • Adaptabilidad • Misión Variable 2: Calidad de Servicio Dimensiones: • Confiabilidad. • La capacidad de respuesta. • Elementos tangibles. • Seguridad. • Empatía.	Tipo de Investigación: Básica Nivel de Investigación: Descriptivo Correlativo Método General: Científico Diseño: Diseño descriptivo simple no experimental de corte transversal.	Población: La población estuvo conformada por un total de 36 colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque Muestra: La muestra está también conformada por los 36 colaboradores de la población, es decir, es una muestra censal. Muestreo: No aplica	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario

Anexo II. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL	La cultura organizacional se define como un conjunto de normas de conducta, supuestos fundamentales, actitudes y valores que son compartidos dentro de la empresa. Estos elementos se reflejan en el sentimiento, comportamiento y mentalidad tanto de la empresa como de sus integrantes (Mikusová et al., 2023).	La cultura organizacional se analizó tomando en cuenta sus cuatro dimensiones: Implicación, consistencia, adaptabilidad y misión.	Implicación	Empoderamiento Trabajo en Equipo Desarrollo de Capacidades	Ordinal	Cuestionario
			Consistencia	Valores Centrales Acuerdos Coordinación e Integración	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)	
			Adaptabilidad	Orientación al Cambio Orientación al Cliente Aprendizaje Organizativo	Indiferente (3) De acuerdo (4)	
			Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	Totalmente de acuerdo (5)	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio, se orienta al desfase entre las expectativas de rendimiento previas a la experiencia del servicio y la percepción del servicio que ha tenido el cliente tras recibirlo (Bradley y Wang, 2022)	La variable recaudación del impuesto predial se analizó tomando en cuenta las siguientes dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía.	Confiabilidad	Acuerdos Historial Tiempo	Ordinal	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Información rápida Seguimiento Programación rápida	Totalmente en desacuerdo (1)	
			Elementos tangibles	Infraestructura Apariencia de los colaboradores Exhibición	En desacuerdo (2)	
			Seguridad	Generación de confianza Credibilidad Confidencialidad	Indiferente (3) De acuerdo (4)	
			Empatía	Conocimiento del cliente Atención personalizada Trato al cliente	Totalmente de acuerdo (5)	

Anexo III. Autorización de la Institución.



GOBIERNO REGIONAL DE
LAMBAYEQUE

GERENCIA REGIONAL
DE SALUD

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
AREA DE CAPACITACION

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO

Expediente N°515433951-0

CARTA DE AUTORIZACION N°155

REALIZAR PROYECTO DE TESIS

Srta. Fernández Dávila Gabi Adeli
Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios - FACEN
Universidad Particular e Chiclayo.

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que la Oficina de Capacitación de esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque AUTORIZA realizar su proyecto de investigación titulado "CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II REGION LAMBAYEQUE AÑO 2024," aprobado según Carta N°015-2024-D-FACEN-UDCH de fecha 01 de Junio del 2024, en mérito al Convenio Marco Interinstitucional firmado entre su Universidad y nuestra Gerencia Regional de Salud.

A realizarse en el Establecimiento de Salud La Victoria S -II a partir del:

Del: 03 de Julio del 2024
Al: 03 de Agosto del 2024

Solicitando al jefe del establecimiento de salud brindar las facilidades para la realización del proyecto de investigación, respetando la privacidad espacios y tiempos. El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: capacitación.geresa@gmail.com

Chiclayo 02 de Julio del 2024

RLVV/nypn
cc: Archivo

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

X
Dra. Rosa María Velásquez
JEFA DE AREA DE CAPACITACIÓN RECURSOS HUMANOS

Anexo IV. Declaración jurada de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador del Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, solicito su apoyo para la realización de la investigación denominada "Cultura organizacional y calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024".

Se detalla que:

- La encuesta está conformada por dos cuestionarios de 23 ítems para la primera variable denominada cultura organizacional y de 15 para la segunda variable calidad de servicio, las cuales deberán ser respondidas con total honestidad.
- La información que se me brinde será utilizada únicamente para esta investigación, además de que los datos obtenidos con la encuesta serán tratados de manera anónima.
- La participación en la mencionada encuesta es totalmente voluntaria, en el cual el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas que considere.
- Si surgen dudas acerca de la investigación, el cliente puede realizar las consultas que considere necesarias.

Chiclayo, febrero del 2024.



Fernández Dávila Gabi Adalí
DNI: 46662372

Anexo V. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: La presente técnica de la Encuesta tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024”, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión N° 01 - Implicación	1	2	3	4	5
Indicador N° 01: Empoderamiento					
1. La mayoría de los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II están muy comprometidos con su trabajo.					
Indicador N° 02: Trabajo en Equipo					
2. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes colaboradores de esta organización.					
3. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.					
Indicador N° 03: Desarrollo de Capacidades					
4. Este Centro de Salud invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores.					
5. La capacidad de los colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
Dimensión N° 02 - Consistencia	1	2	3	4	5
Indicador N° 01: Valores Centrales					
6. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.					
7. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
Indicador N° 02: Acuerdos					
8. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
9. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					

Indicador N° 03: Coordinación e Integración					
10. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes colaboradores de esta organización.					
11. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.					
Dimensión N° 03 - Adaptabilidad	1	2	3	4	5
Indicador N° 01: Orientación al Cambio					
12. Respondemos bien a los cambios del entorno.					
13. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
Indicador N° 02: Orientación al Cliente					
14. Los comentarios y recomendaciones de nuestros usuarios conducen a menudo a introducir cambios.					
15. Fomentamos el contacto directo de nuestro personal con los pacientes					
Indicador N° 03: Aprendizaje Organizativo					
16. La innovación es algo que fomenta la empresa					
17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
Dimensión N° 04 - Misión	1	2	3	4	5
Indicador N° 01: Dirección y propósitos estratégicos					
18. Este Centro de Salud tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
19. Esta Institución tiene una clara estrategia de cara al futuro.					
Indicador N° 02: Metas y objetivos					
20. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
21. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
Indicador N° 03: Visión					
22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta Institución en el futuro.					
23. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					

Nota. Adaptado de Correa & Timoteo (2023).

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: La presente técnica de la Encuesta tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024”, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Dimensión N° 01 - Confiabilidad	1	2	3	4	5
	Indicador N° 01: Acuerdos					
1	La documentación emitida por el servicio emitido corresponde a lo acordado inicialmente con la Institución.					
	Indicador N° 02: Historial					
2	El Centro de Salud mantiene un registro detallado de los servicios que usted realiza.					
	Indicador N° 03: Tiempo					
3	El Centro de Salud entrega el servicio en el tiempo acordado con el paciente.					
	Dimensión N° 02 - La capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
	Indicador N° 01: Información rápida					
4	El servicio que brinda en el Centro de Salud es atendido de manera inmediatamente al paciente.					

	Indicador N° 02: Seguimiento					
5	Si en el servicio brindado al paciente no obtiene respuesta, usted insiste inmediatamente.					
	Indicador N° 03: Programación rápida					
6	Cuando se realiza la programación de una cita, esta se le hace de manera rápida al paciente.					
	Dimensión N° 03 - Elementos tangibles	1	2	3	4	5
	Indicador N° 01: Infraestructura					
7	El Centro de Salud cuenta con ambientes cómodos para brindar un buen servicio a sus pacientes.					
	Indicador N° 02: Apariencia de los colaboradores					
8	El personal de atención de la Institución siempre está bien vestido y con buena apariencia.					
	Indicador N° 03: Exhibición					
9	Este Centro de Salud muestra en forma entendible los servicios que ofrece.					
	Dimensión N° 04 - Seguridad	1	2	3	4	5
	Indicador N° 01: Generación de confianza					
10	El Centro de Salud cuenta con seguridad ante robos y otros.					
	Indicador N° 02: Credibilidad					
11	El presupuesto por parte del Estado le otorga la seguridad debida para seguir realizando su actividad laboral.					
	Indicador N° 03: Confidencialidad					
12	La información que comparte con esta Institución se encuentra a buen resguardo.					
	Dimensión N° 05 - Empatía	1	2	3	4	5
	Indicador N° 01: Conocimiento del cliente					
13	Por lo general el Centro de Salud conoce los requerimientos y necesidades de sus pacientes.					
	Indicador N° 02: Atención personalizada					
14	Esta Institución brinda una atención personalizada a cada paciente.					
	Indicador N° 03: Trato al cliente					
15	En el Centro de Salud siempre se le da un buen trato al paciente.					

Nota. Adaptado de Correa & Timoteo (2023).

Anexo VI. Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Valdiviezo Carhuachinchay Sandra
1.2. D.N.I : 03117083
1.3. Institución donde labora : Jefa de Centros de Producción – USS
1.4. Autor del Instrumento : Bach. Fernández Dávila Gabi Adeli
1.5. Título de la Investigación : Cultura organizacional y calidad de servicio
en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Junio 2024


Valdiviezo Carhuachinchay Sandra Isabel
DNI: 03117083

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Arevalo Castillo Jossie Mirella
1.2. D.N.I : 48454519
1.3. Institución donde labora : Centro de Salud Morro Solar, Jaén
1.4. Autor del Instrumento : Bach. Fernández Dávila Gabi Adeli
1.5. Título de la Investigación : Cultura organizacional y calidad de servicio
en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

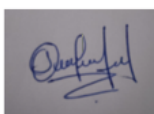
Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Junio 2024



Mg. Jossie Mirella Arevalo Castillo
DNI:48454519

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Huertas Lluncor, Yovanna
1.2. D.N.I : 16789313
1.3. Institución donde labora : Docente de la Universidad Tecnológica del Perú
1.4. Autor del Instrumento : Bach. Fernández Dávila Gabi Adeli
1.5. Título de la Investigación : Cultura organizacional y calidad de servicio
en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Junio 2024

Mag. Huertas Lluncor, Yovanna Marisol
DNI N. 16789313

Anexo VII. Declaratoria de Autenticidad

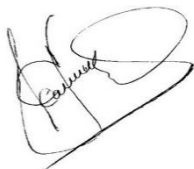
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - ASESOR

Yo, Carlos Carmona Brenis, identificado con DNI N° 17619555 docente de la Universidad Particular de Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: “Cultura organizacional y calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, Año 2024”, de la autora Fernández Dávila Gabi Adelí, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Particular de Chiclayo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, octubre del 2024.



Mg. Carlos Carmona Brenis
DNI: 17619555

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - AUTOR

Yo, Bach. Fernández Dávila Gabi Adalí perteneciente a la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios (FACEN) de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI N° 46662372, cuyo informe de tesis se denomina "Cultura organizacional y calidad de servicio en el Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque, año 2024"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, en el desarrollo de la presente tesis no se ha realizado plagio alguno.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada con anterioridad para la obtención de algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos que se han presentado en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en este informe de tesis se han obtenido realizando la investigación pertinente.

De identificarse alguna falta de fraude como datos falsos, plagio (información sin citar los autores que corresponden), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio publicado anteriormente), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, octubre del 2024.



Fernández Dávila Gabi Adalí
DNI: 46662372

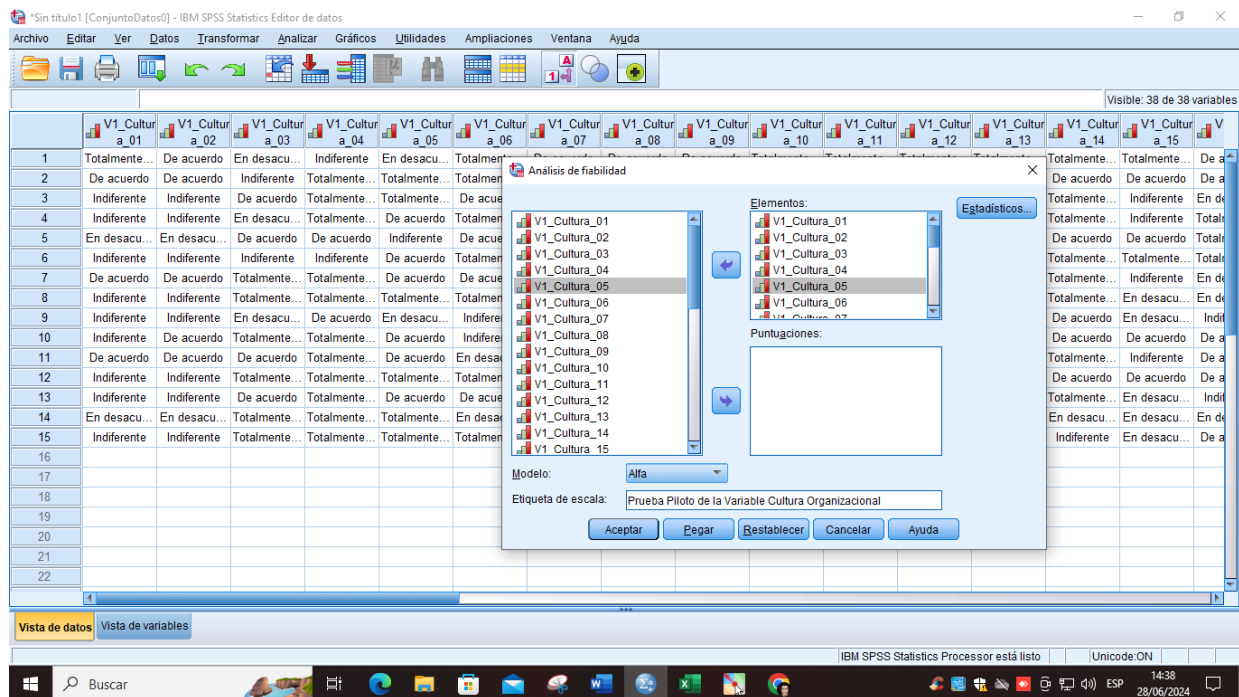
Anexo VIII. Base de Datos de Prueba Piloto (Alfa de Cronbach).

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	
PRUEBA PILOTO PARA ESTABLECER LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																																									
CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II REGIÓN LAMBAYEQUE, AÑO 2024																																									
N°	VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL																							VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																	
	Dimensión 1: Implicancia					Dimensión 2: Consistencia						Dimensión 3: Adaptabilidad						Dimensión 4: Misión						Dimensión 1: Confiabilidad	Dimensión 2: Capacidad de Respuestas	Dimensión 3: Elementos Tangibles	Dimensión 4: Seguridad	Dimensión 5: Empatía													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
E1	1	4	2	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	2	4	2	3	2	3	5	5	2	5	5	4	2	3	2	3	2	3	2	
E2	4	4	3	5	5	5	2	3	5	2	3	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	2	3	2	3	5	5	3	2	5	5	4	5	5	2		
E3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	2	4	4	5	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5		
E4	3	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	2	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5		
E5	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	4	4	2	4	2	3	3	2	3	4	2	2	5	5	4	5	4		
E6	3	3	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5		
E7	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	2	5	5	4	4	3	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4			
E8	3	3	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	2	2	5	4	5	4	3	5	4	1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E9	3	3	2	4	2	3	3	3	5	4	5	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	4	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3		
E10	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	2	4	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4		
E11	4	4	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	2	5	3	4	1	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4		
E12	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4		
E13	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	5	5	3	5	2	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
E14	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2	5	3	5	2	5	2	2	2	4	4	5	4	4		
E15	3	3	5	5	5	1	3	4	3	1	3	4	1	3	2	4	2	4	5	2	1	5	4	2	2	2	2	2	2	2	1	5	1	1	3	1	1	3	4	4	
Valoración en Escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)																																									

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window displays a list of variables in the 'Vista de variables' (View of variables) pane. The variables are organized into two groups: 'V1_Cultura' and 'V2_Calidad'. Each variable has associated properties like type, width, decimals, and alignment.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
11	V1_Cultura_11	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
12	V1_Cultura_12	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
13	V1_Cultura_13	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
14	V1_Cultura_14	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
15	V1_Cultura_15	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
16	V1_Cultura_16	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
17	V1_Cultura_17	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
18	V1_Cultura_18	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
19	V1_Cultura_19	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
20	V1_Cultura_20	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
21	V1_Cultura_21	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
22	V1_Cultura_22	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
23	V1_Cultura_23	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
24	V2_Calidad_01	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
25	V2_Calidad_02	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
26	V2_Calidad_03	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
27	V2_Calidad_04	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
28	V2_Calidad_05	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
29	V2_Calidad_06	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
30	V2_Calidad_07	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
31	V2_Calidad_08	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
32	V2_Calidad_09	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
33	V2_Calidad_10	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
34	V2_Calidad_11	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
35	V2_Calidad_12	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada

The interface also shows a menu bar at the top with options like Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The status bar at the bottom indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode ON'.



➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: Prueba Piloto de la Variable Cultura Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

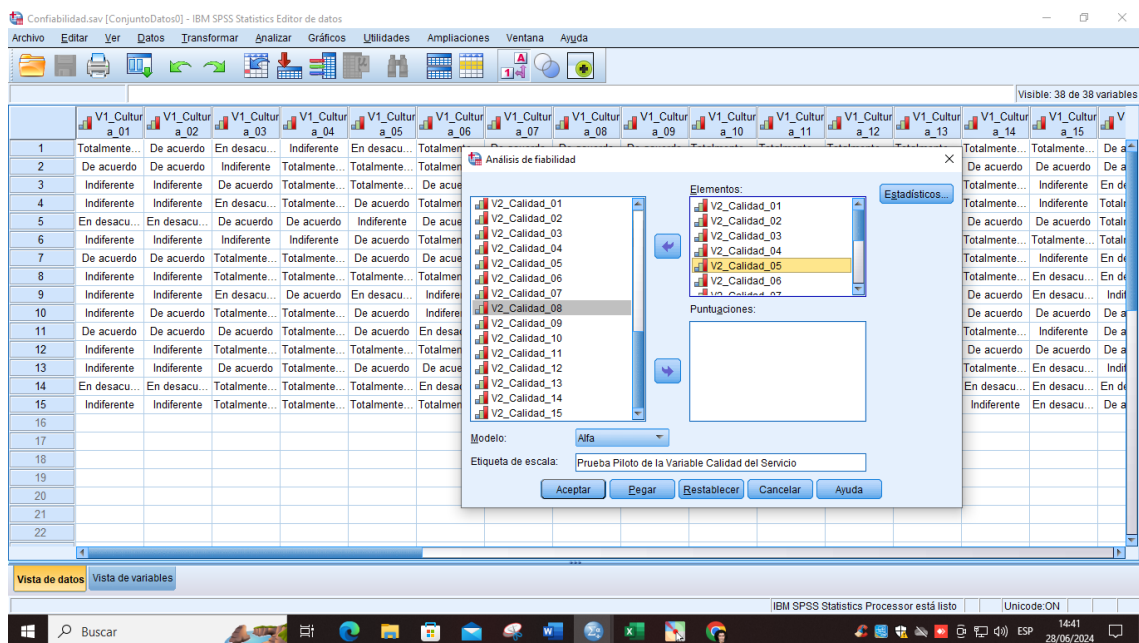
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	23

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002) .



Fiabilidad

Escala: Prueba Piloto de la Variable Calidad del Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

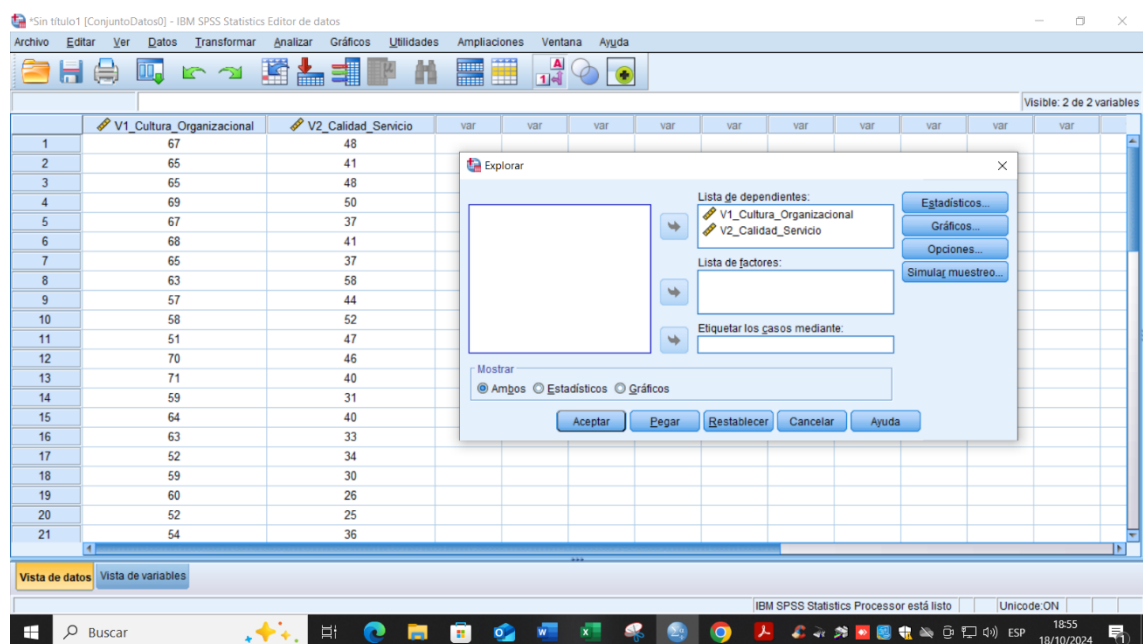
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	15

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

Anexo IX. Evidencia de la contrastación de la hipótesis general y específicas.

Prueba de Normalidad



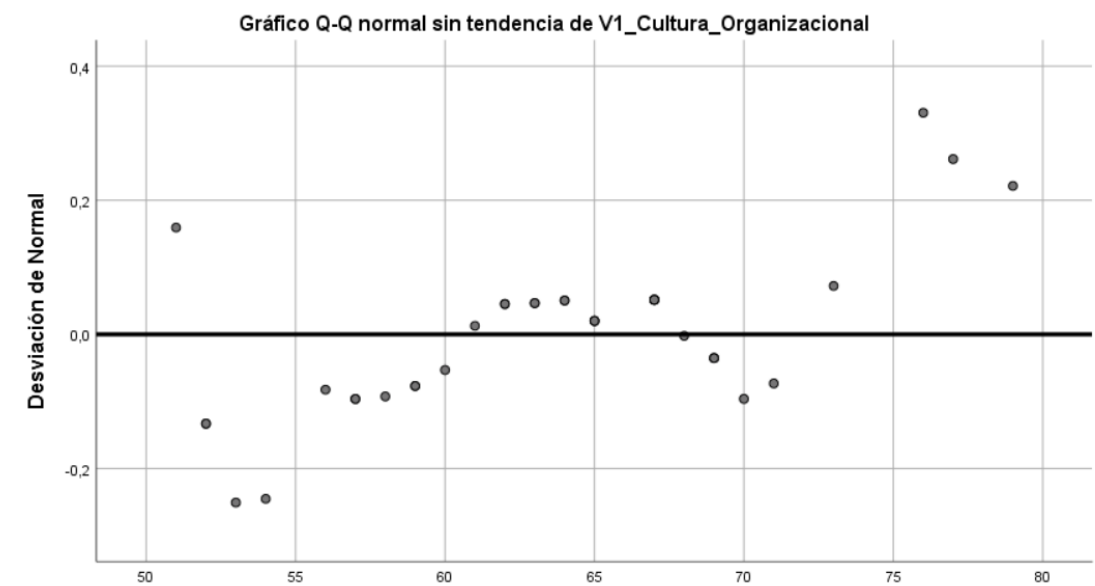
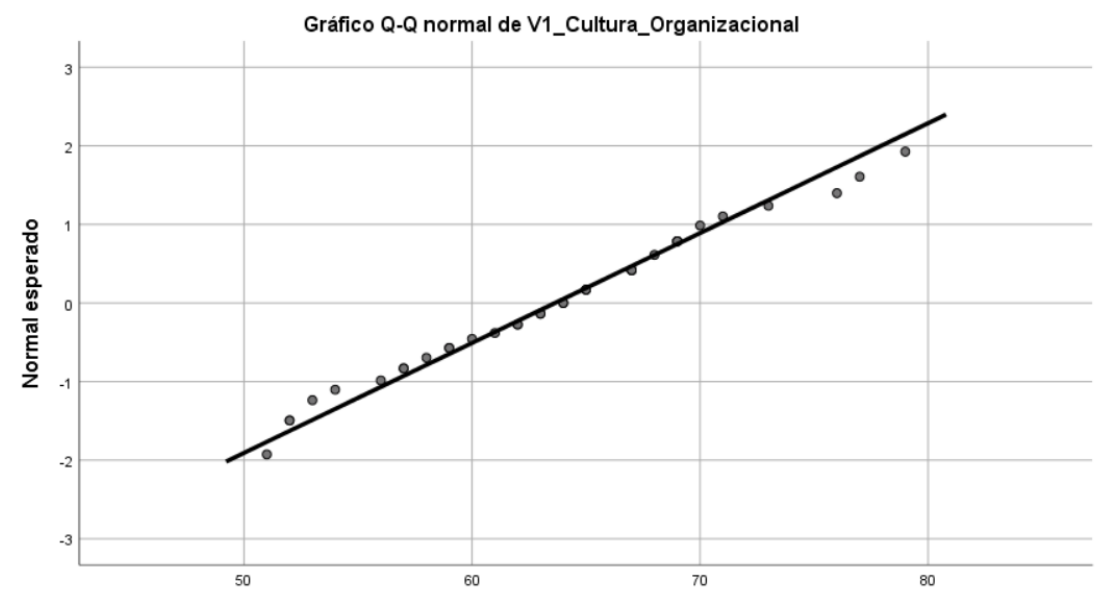
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_Cultura_Organizacion al	,070	36	,200 [*]	,979	36	,714
V2_Calidad_Servicio	,084	36	,200 [*]	,969	36	,402

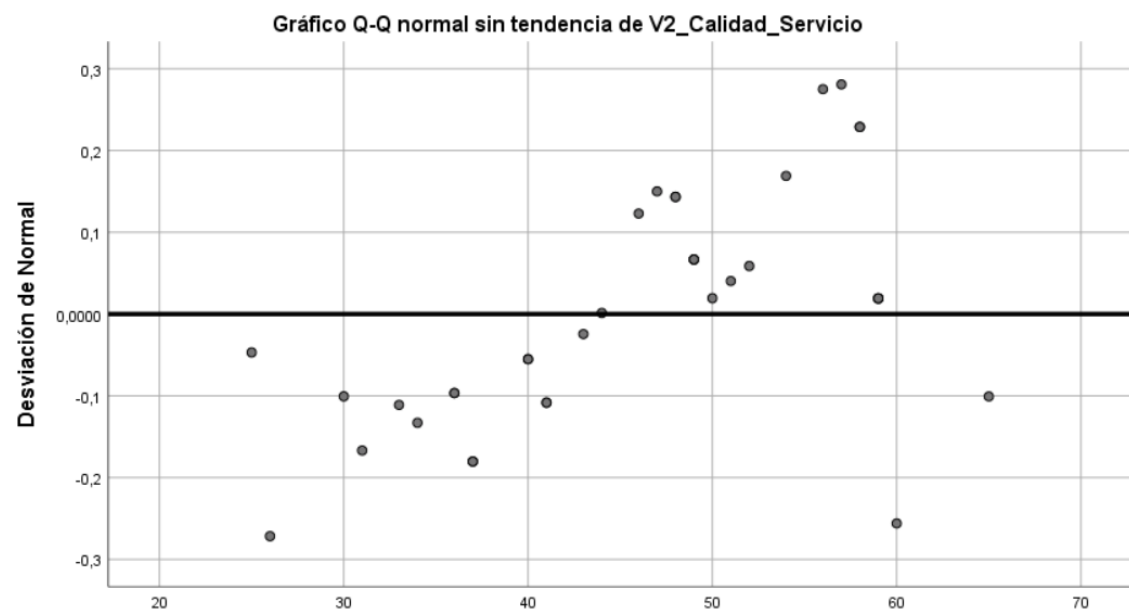
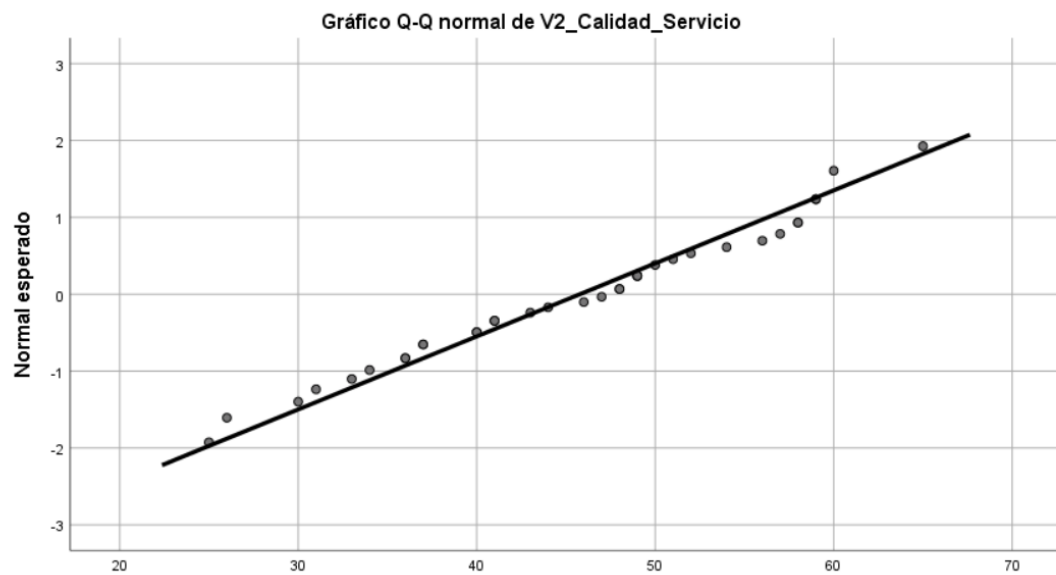
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

V1_Cultura_Organizacional

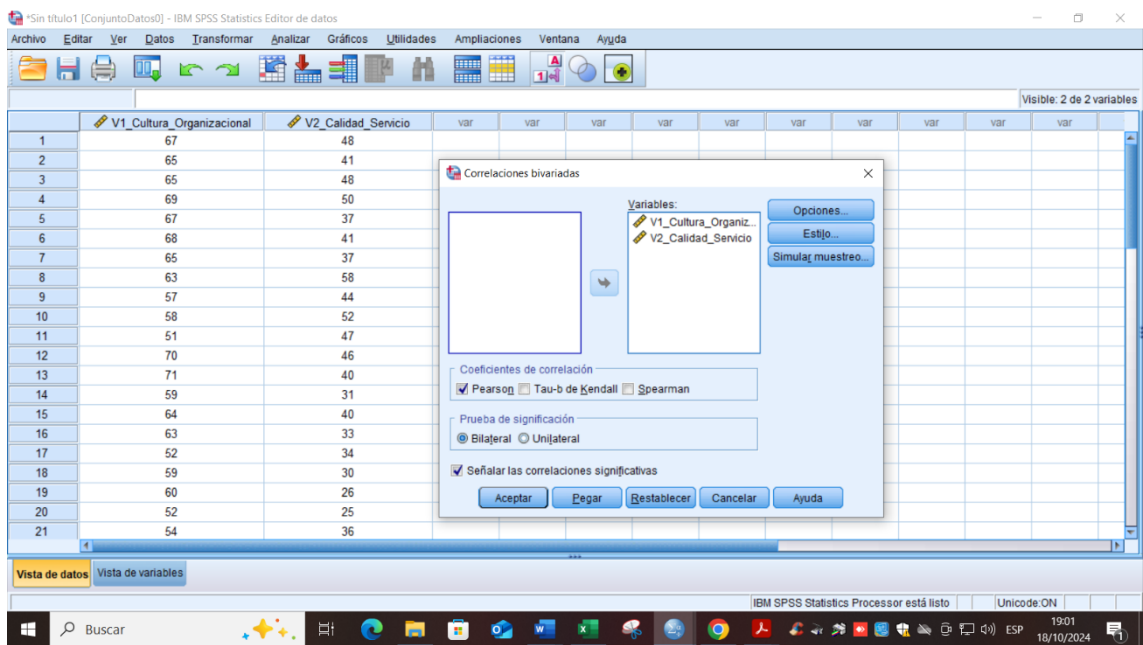


V2_Calidad_Servicio



Correlaciones

Correlación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio



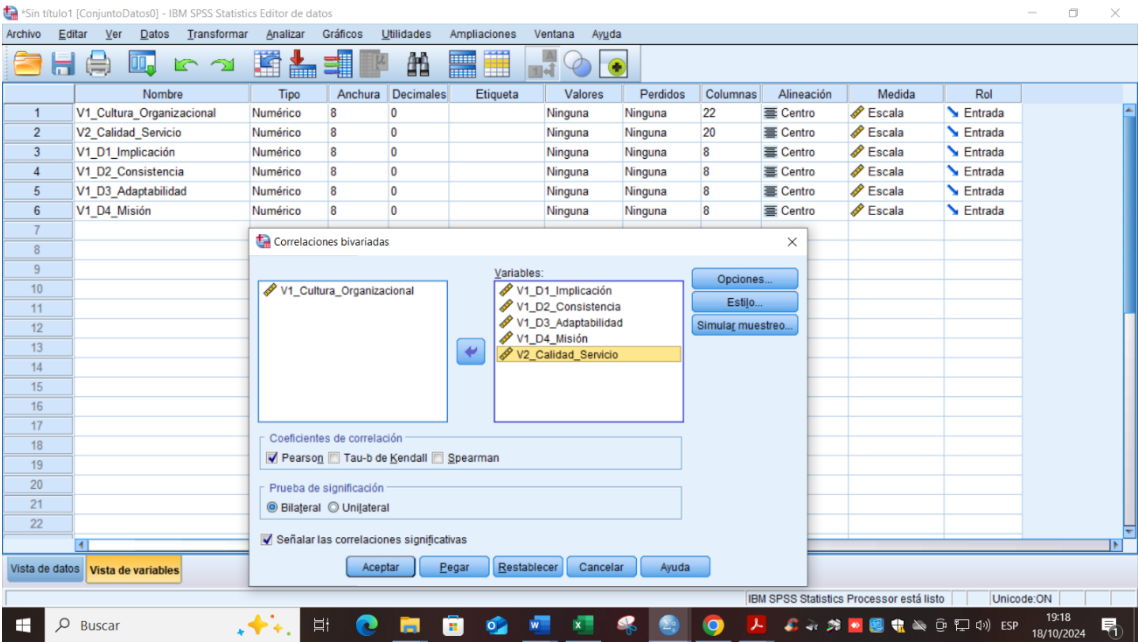
➔ Correlaciones

Correlaciones

		V1_Cultura_Organizacional	V2_Calidad_Servicio
V1_Cultura_Organizacional	Correlación de Pearson	1	,332 [*]
	Sig. (bilateral)		,048
	N	36	36
V2_Calidad_Servicio	Correlación de Pearson	,332 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,048	
	N	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlación entre las dimensiones de la cultura organizacional y la calidad de servicio



➔ Correlaciones

Correlaciones		V1_D1_Implicación	V1_D2_Consistencia	V1_D3_Adaptabilidad	V1_D4_Misión	V2_Calidad_Servicio
V1_D1_Implicación	Correlación de Pearson	1	-,044	-,132	,049	-,308
	Sig. (bilateral)		,798	,441	,775	,067
	N	36	36	36	36	36
V1_D2_Consistencia	Correlación de Pearson	-,044	1	,306	-,070	,229
	Sig. (bilateral)	,798		,069	,683	,179
	N	36	36	36	36	36
V1_D3_Adaptabilidad	Correlación de Pearson	-,132	,306	1	,196	,341*
	Sig. (bilateral)	,441	,069		,251	,042
	N	36	36	36	36	36
V1_D4_Misión	Correlación de Pearson	,049	-,070	,196	1	,449**
	Sig. (bilateral)	,775	,683	,251		,006
	N	36	36	36	36	36
V2_Calidad_Servicio	Correlación de Pearson	-,308	,229	,341*	,449**	1
	Sig. (bilateral)	,067	,179	,042	,006	
	N	36	36	36	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Escala de valores de coeficiente de correlación de Spearman

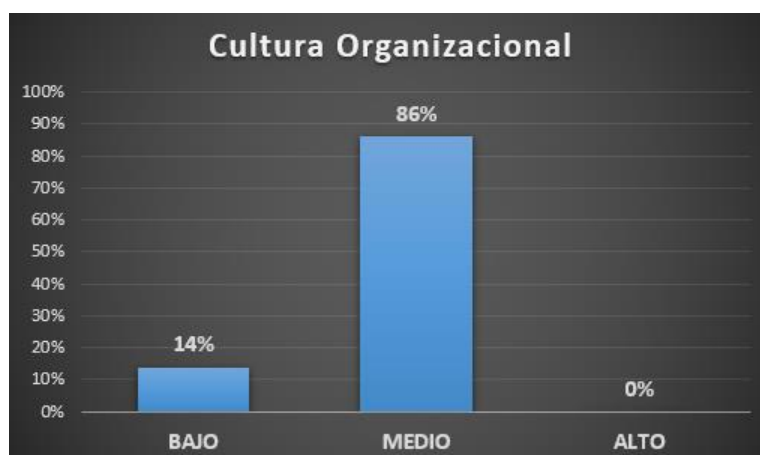
Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo X. Resultado de la Encuesta aplicada a los colaboradores Centro de Salud La Victoria Sector II, Región Lambayeque.

CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR II REGIÓN LAMBAYEQUE, AÑO 2024

Valoración en Escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

N°	VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL																							VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO														
	Dimensión 1: Implicancia					Dimensión 2: Consistencia					Dimensión 3: Adaptabilidad					Dimensión 4: Misión				Dimensión 1: Confiabilidad	Dimensión 2: Capacidad de Respuestas	Dimensión 3: Elementos Tangibles	Dimensión 4: Seguridad	Dimensión 5: Empatía														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19					P20	P21	P22	P23	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Encuestado 01	5	5	5	3	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	4	4	1	3	2	3	5	5	4	2	4	5
Encuestado 02	2	5	5	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	1	3	3	5	2	3	2	2	5	1	1	3	3	3
Encuestado 03	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	5	2	2	5	2	3	3	3	5	4
Encuestado 04	4	4	4	3	4	3	1	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	5	2	5	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2	2	5	
Encuestado 05	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	5	2	3	4	
Encuestado 06	5	2	2	4	5	2	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	5	3	5	2	2	2	5	1	3	2	3	2	2	
Encuestado 07	5	4	5	2	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	5	2	5	3	2	1	3	3	2	3	2	
Encuestado 08	3	5	3	2	3	1	1	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1	4	5	1	5	4	2	4	5	5	5	3	5	
Encuestado 09	5	4	3	4	1	4	1	5	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	5	3	2	4	2	4	3	4	5	2	2	3	
Encuestado 10	5	1	4	1	2	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	1	4	4	3	4	1	4	4	5	4	4	5	2	2	
Encuestado 11	3	1	1	1	1	4	4	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	3	4	1	2	4	5	4	4	3	1	4	2	2	3	
Encuestado 12	4	4	1	4	3	1	1	3	2	2	4	2	4	4	5	4	5	1	2	5	5	2	2	1	4	1	4	5	4	3	4	2	2	2	3	4	5	
Encuestado 13	1	2	2	4	5	2	3	4	4	1	1	5	5	2	2	5	5	2	4	4	1	3	4	1	2	3	3	1	1	1	4	4	3	2	3	4	5	
Encuestado 14	2	4	5	1	1	5	5	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	4	3	2	3	
Encuestado 15	2	3	2	1	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	5	3	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	
Encuestado 16	4	3	2	5	5	4	2	4	4	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	
Encuestado 17	4	4	3	1	1	2	5	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	5	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	5	
Encuestado 18	1	5	2	5	5	3	4	1	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	
Encuestado 19	5	2	4	5	3	1	5	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	
Encuestado 20	5	3	1	4	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	
Encuestado 21	2	5	1	4	3	1	1	2	4	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	5	2	2	3	1	2	2	3	3	1	1	3	1	4	
Encuestado 22	5	1	1	4	4	1	1	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	5	5	1	3	1	1	1	3	1	5	5	1	4	5	
Encuestado 23	4	4	2	5	1	5	1	4	3	2	3	5	3	1	2	2	5	1	5	2	5	3	5	2	5	1	1	2	1	1	1	1	3	3	4	3	5	
Encuestado 24	4	2	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	5	3	1	5	4	4	5	4	5	4	1	4	5	5	3	5	3	3	
Encuestado 25	1	1	1	1	4	3	3	4	4	3	5	3	2	4	1	5	3	2	1	2	5	1	2	1	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	
Encuestado 26	3	2	5	4	4	2	1	5	2	2	3	3	4	1	4	2	2	5	5	1	3	4	2	4	4	1	4	2	5	5	4	4	3	5	3	3	5	
Encuestado 27	4	5	1	2	4	5	3	3	1	5	3	5	5	2	3	4	1	3	5	1	5	5	1	4	3	2	5	5	3	2	5	3	5	4	3	5	5	
Encuestado 28	3	3	1	2	5	2	4	5	3	3	3	2	3	3	1	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	2	2	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	
Encuestado 29	4	3	5	5	1	4	4	3	1	1	2	2	2	3	4	1	1	2	3	5	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
Encuestado 30	1	1	5	1	1	3	3	5	2	2	3	5	2	2	4	4	3	3	2	1	4	3	2	5	3	1	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
Encuestado 31	2	1	1	4	3	2	5	2	4	3	3	1	5	5	2	3	3	2	1	1	5	1	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	1	
Encuestado 32	4	1	2	3	4	4	3	5	3	1	5	2	5	5	3	2	1	1	2	1	1	4	2	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	
Encuestado 33	3	1	5	2	4	4	2	1	4	5	1	4	1	1	3	4	3	5	2	5	1	5	1	2	5	1	5	1	2	3	2	1	4	5	3	5	5	
Encuestado 34	4	3	2	3	5	2	3	3	3	5	2	2	2	1	1	1	1	5	4	5	1	3	5	4	5	1	5	4	5	1	3	2	2	2	4	3	5	
Encuestado 35	2	2	5	5	4	3	2	5	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	1	4	2	4	4	1	2	5	5	3	5	4	1	5	1	
Encuestado 36	3	1	1	3	2	2	1	4	3	1	2	3	4	3	1	1	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3	1	1	5	5	2	5	3	4	4	3	5



Anexo XI. Análisis Estadístico Descriptivo (Gráficos de frecuencias).

Resultados de la Encuesta

Resultados de la Encuesta.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	Cultura_Organizacional_01	Cultura_Organizacional_02	Cultura_Organizacional_03	Cultura_Organizacional_04	Cultura_Organizacional_05	Cultura_Organizacional_06	Cultura_Organizacional_07	Cultura_Organizacional_08	Cultura_Organizacional_09	Cultura_Organizacional_10	Cultura_Organizacional_11	Cultura_Organizacional_12	Cultura_Organizacional_13	Cultura_Organizacional_14	Cultura_Organizacional_15
1	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
2	En desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo
3	De acuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo
4	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo
5	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo
6	Totalmente...	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo
7	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo
8	Indiferente	Totalmente...	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
9	Totalmente...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	Totalmente...	Totalmente...	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo
10	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	Totalmente...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
11	Indiferente	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
12	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Indiferente	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...
13	Totalmente...	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desacuerdo	En desacuerdo
14	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo
15	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalmente...
16	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	Indiferente
17	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente...	Totalmente...	En desacuerdo	Totalmente...	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente...	Indiferente	Totalmente...	En desacuerdo
18	Totalmente...	Totalmente...	En desacuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	De acuerdo	Totalmente...	Indiferente	Totalmente...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente...
19	Totalmente...	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Indiferente	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente...	Indiferente

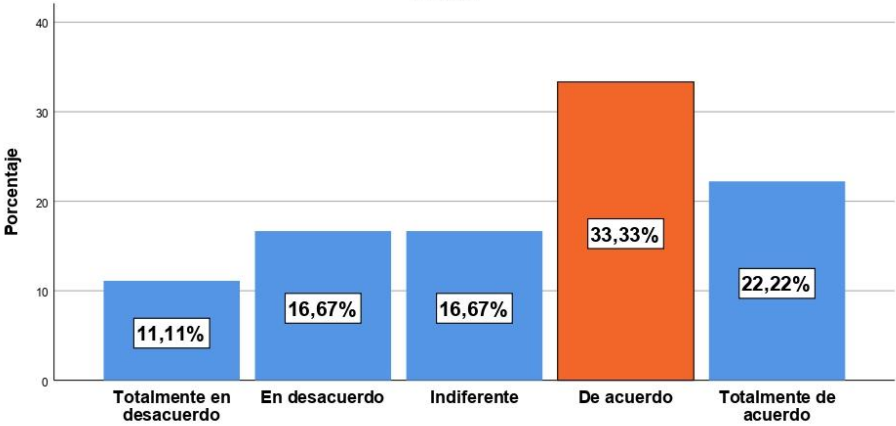
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

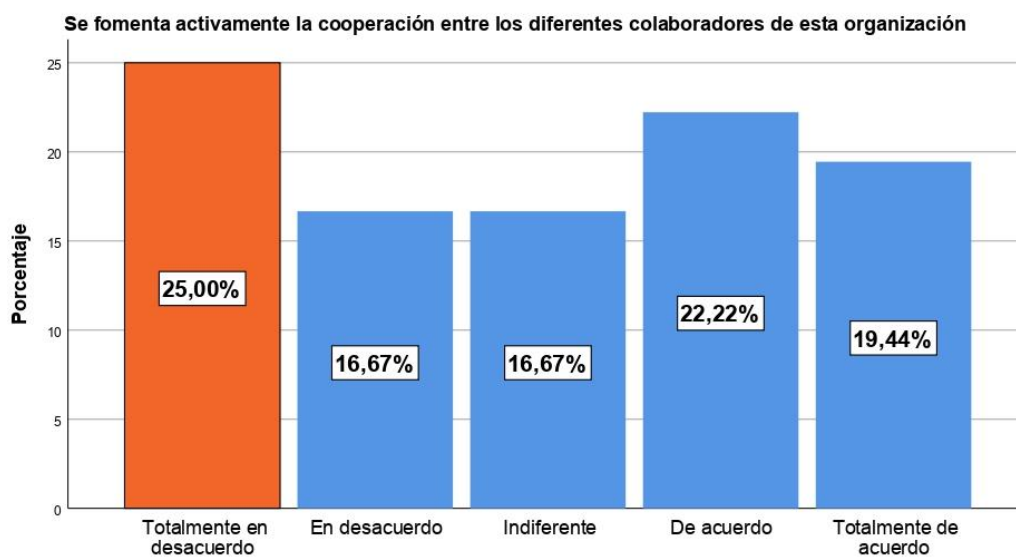
22:57 18/10/2024

Gráfico de barras

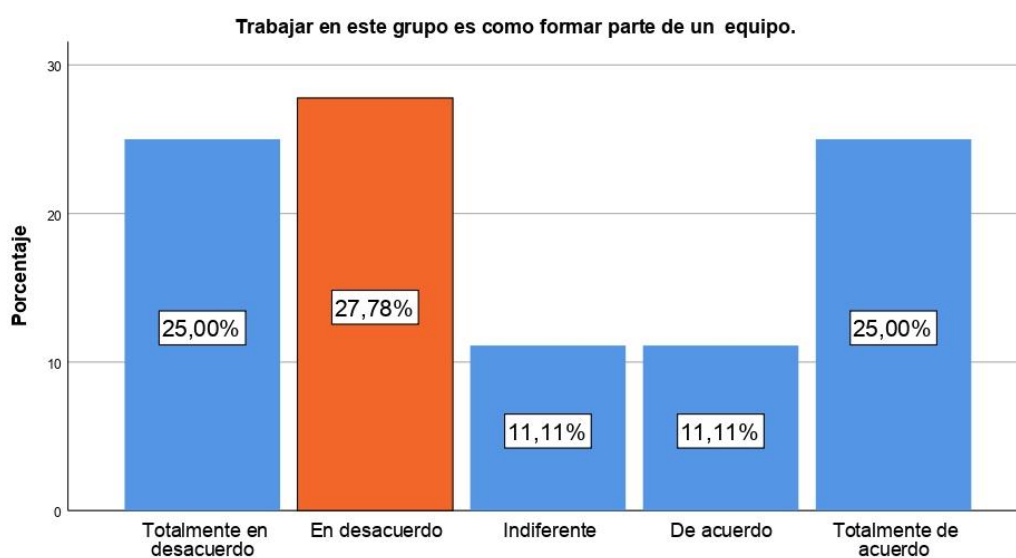
La mayoría de los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II están muy comprometidos con su trabajo.



La mayoría de los colaboradores del Centro de Salud La Victoria Sector II están muy comprometidos con su trabajo.

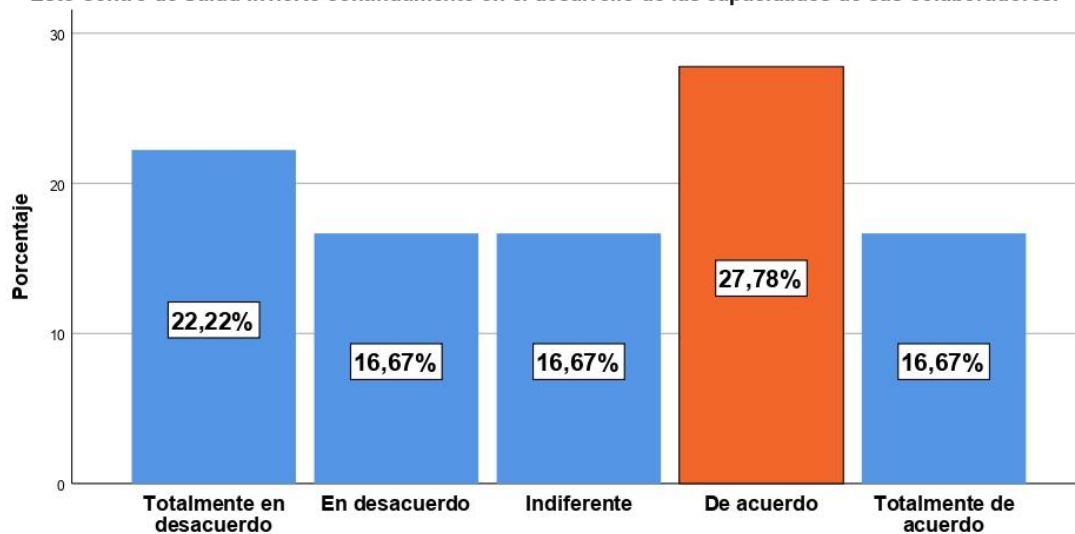


Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes colaboradores de esta organización



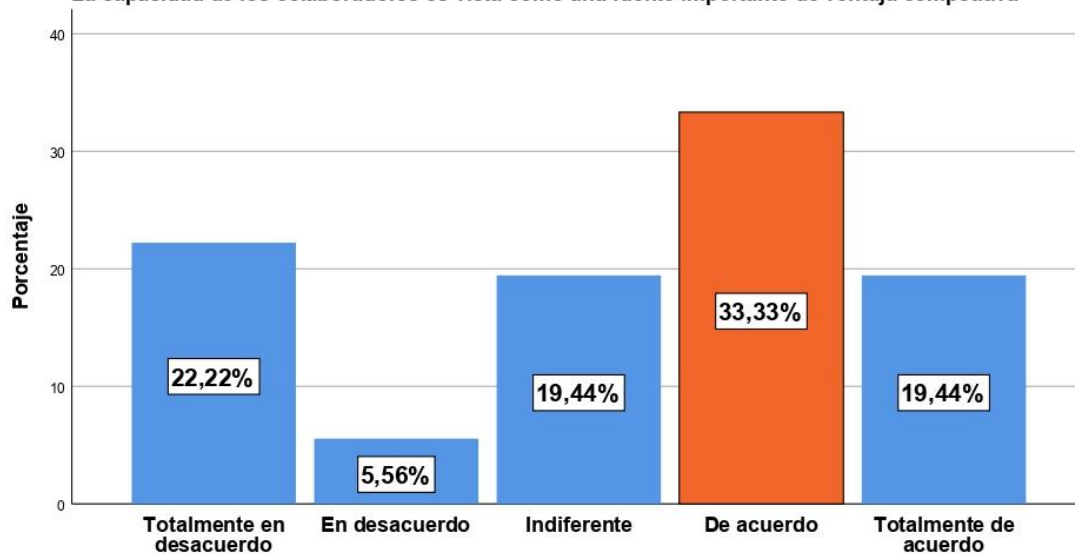
Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.

Este Centro de Salud invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores.



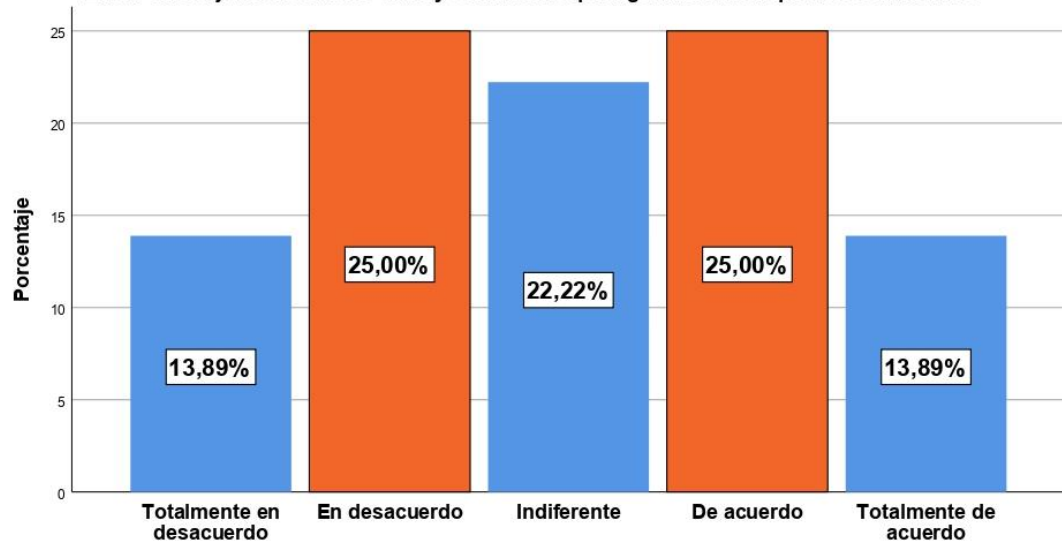
Este Centro de Salud invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores.

La capacidad de los colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva



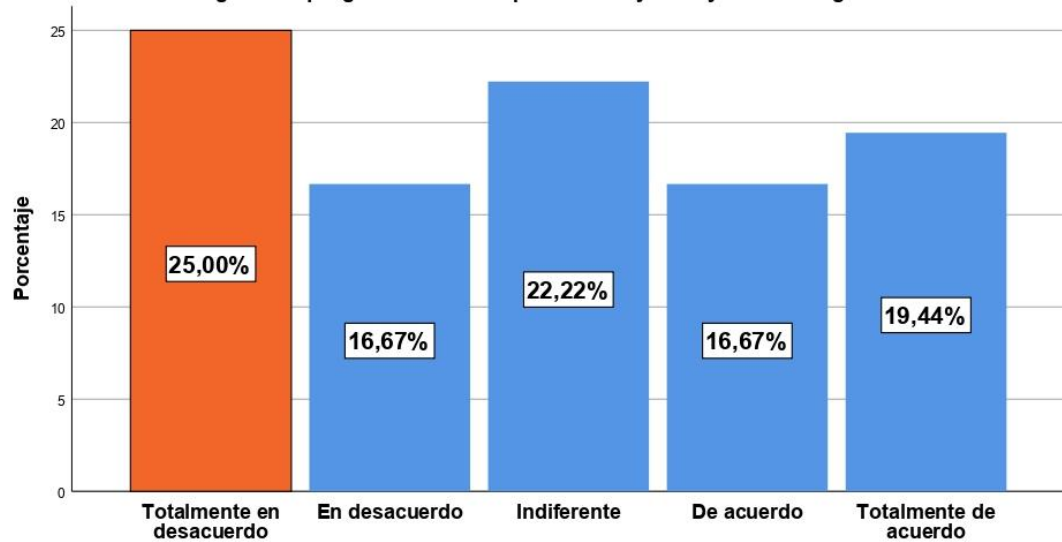
La capacidad de los colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva

Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.



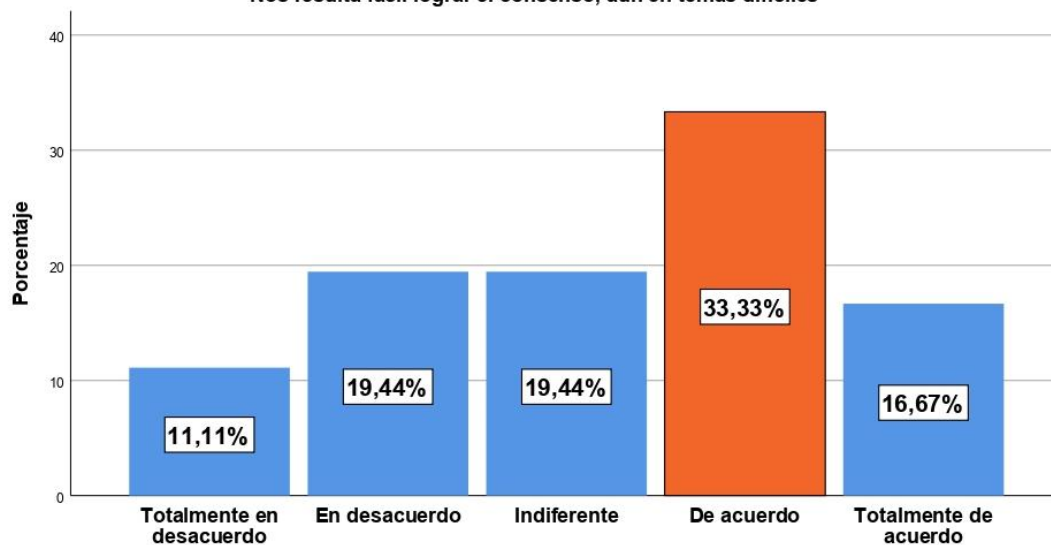
Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.

Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.



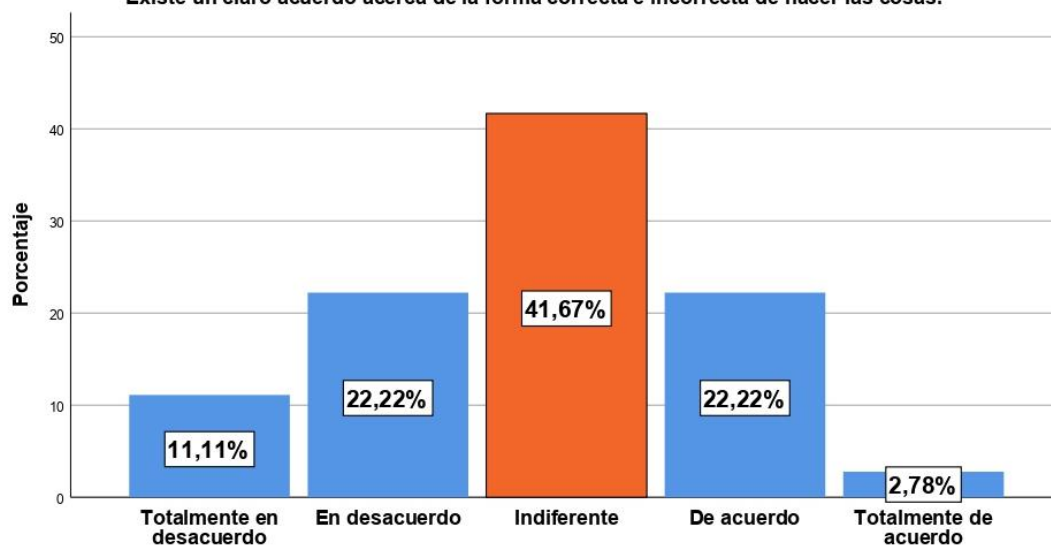
Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.

Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles



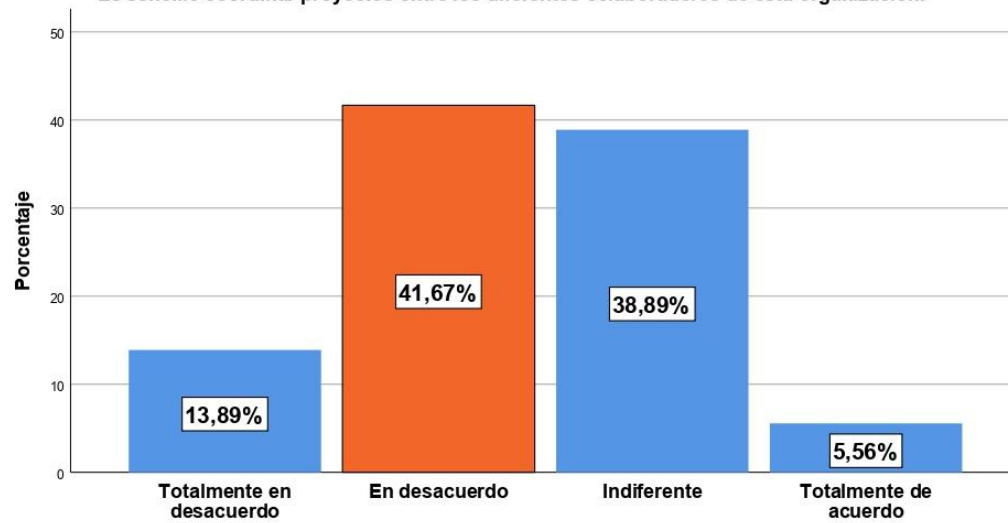
Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles

Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.



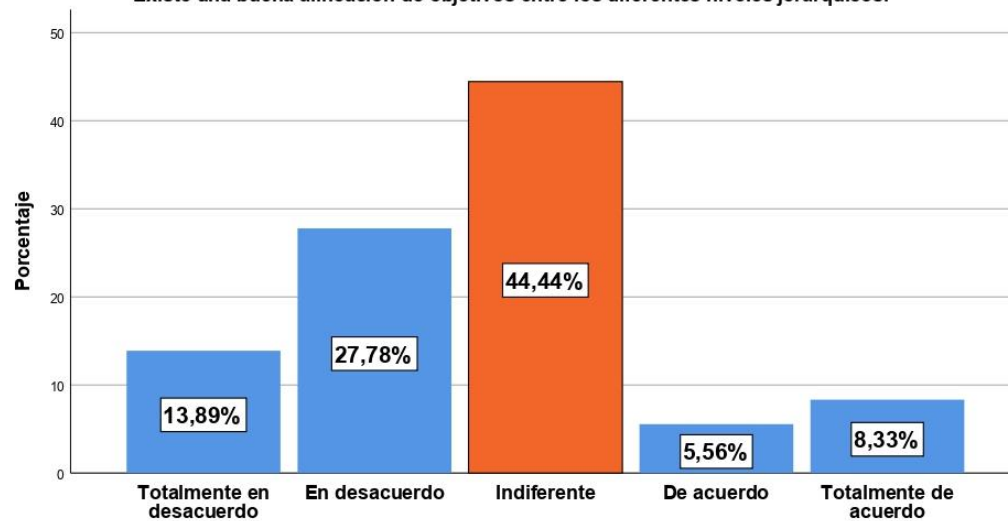
Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.

Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes colaboradores de esta organización.

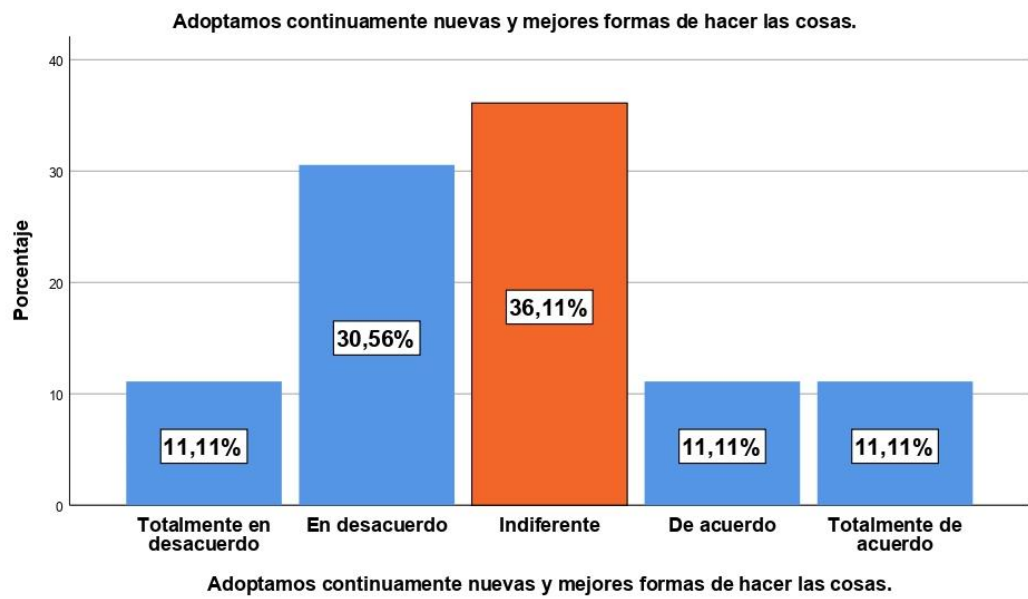
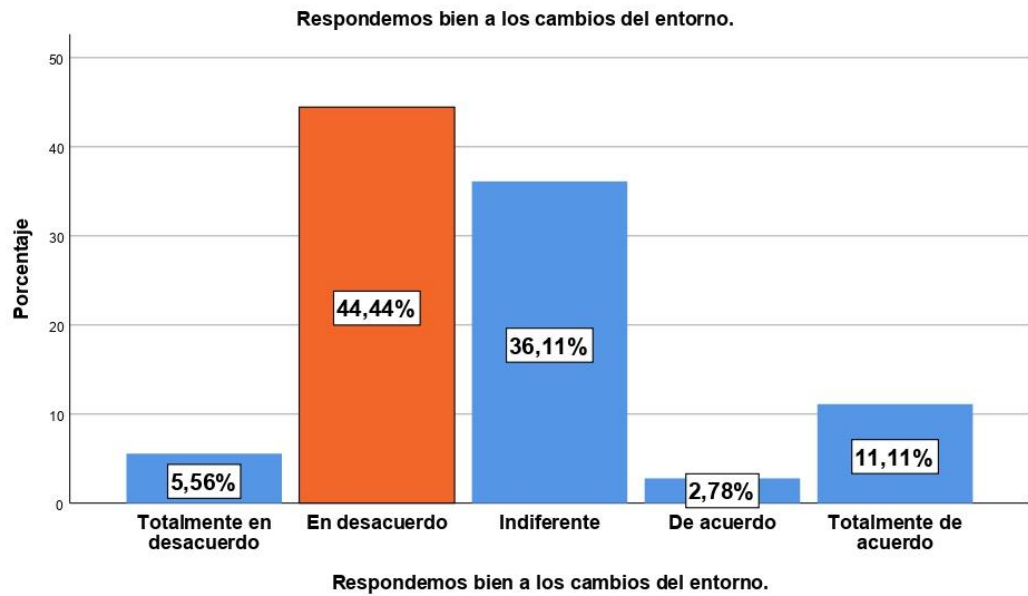


Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes colaboradores de esta organización.

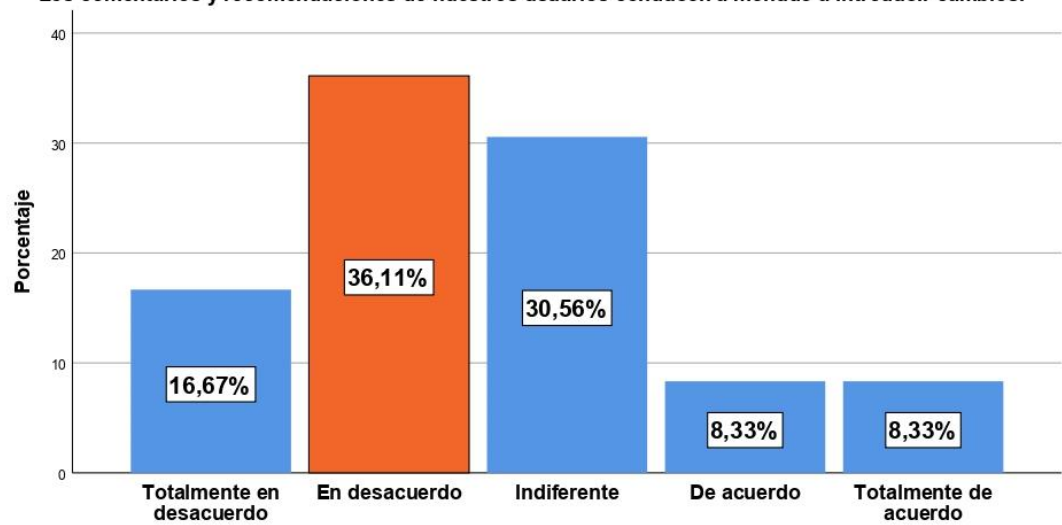
Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.



Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.

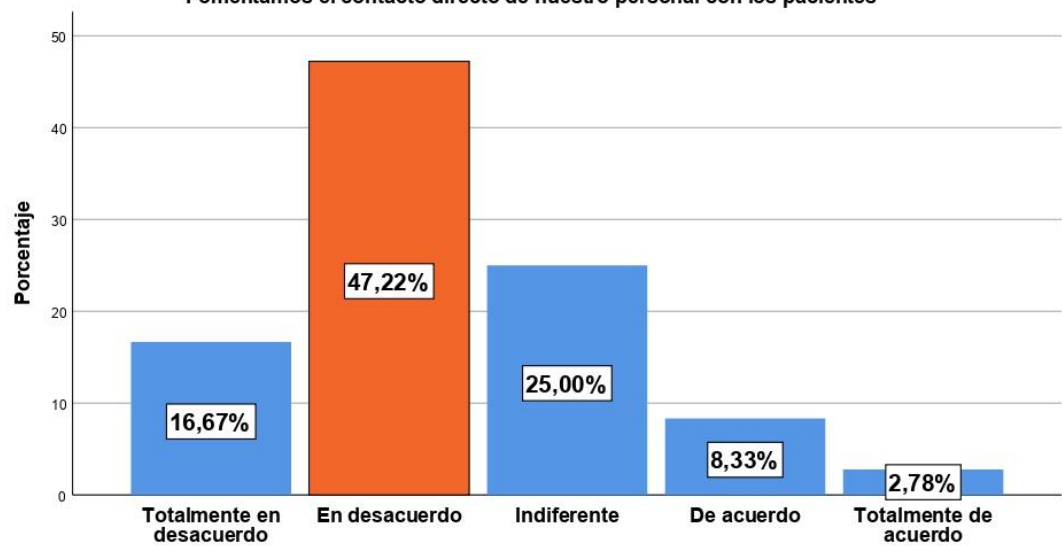


Los comentarios y recomendaciones de nuestros usuarios conducen a menudo a introducir cambios.

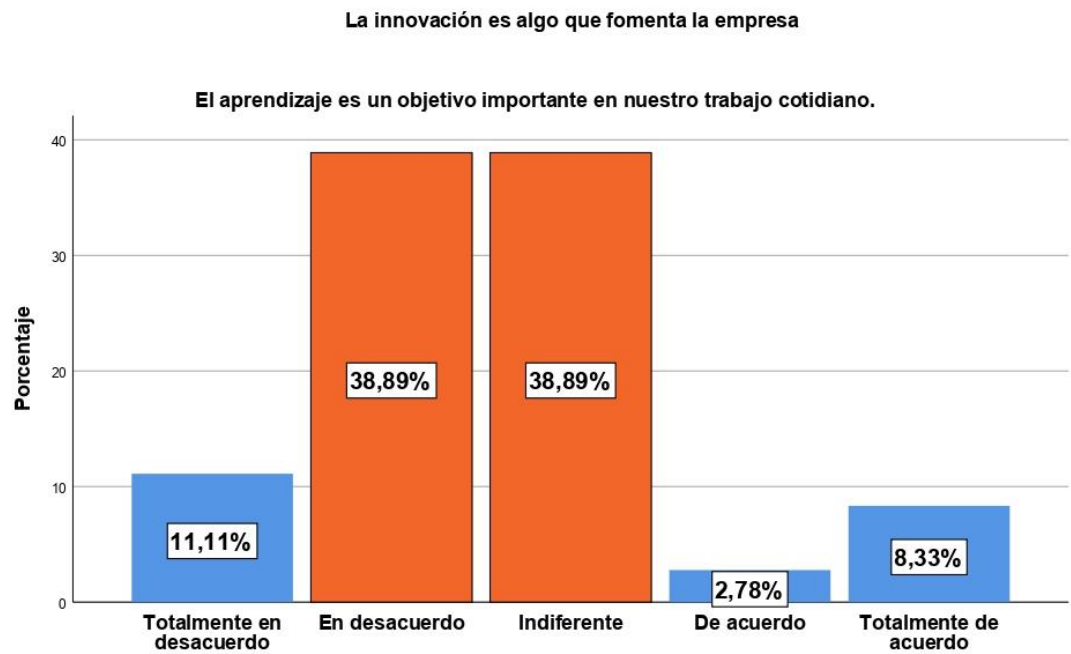
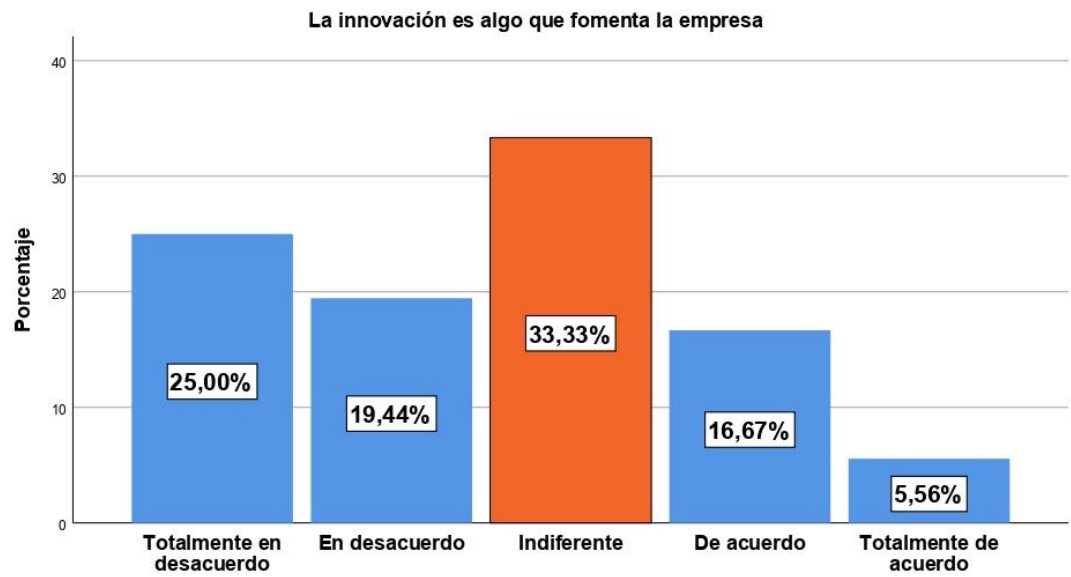


Los comentarios y recomendaciones de nuestros usuarios conducen a menudo a introducir cambios.

Fomentamos el contacto directo de nuestro personal con los pacientes

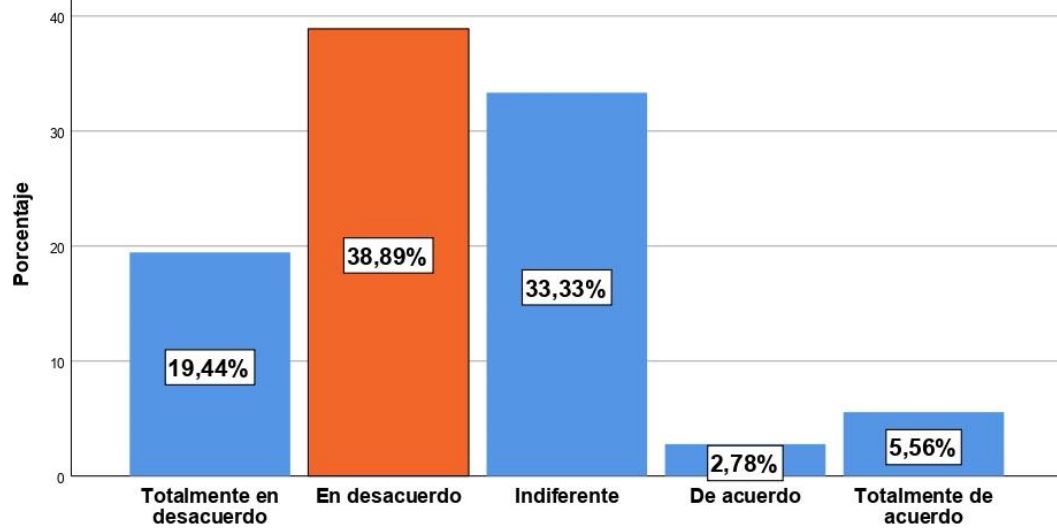


Fomentamos el contacto directo de nuestro personal con los pacientes



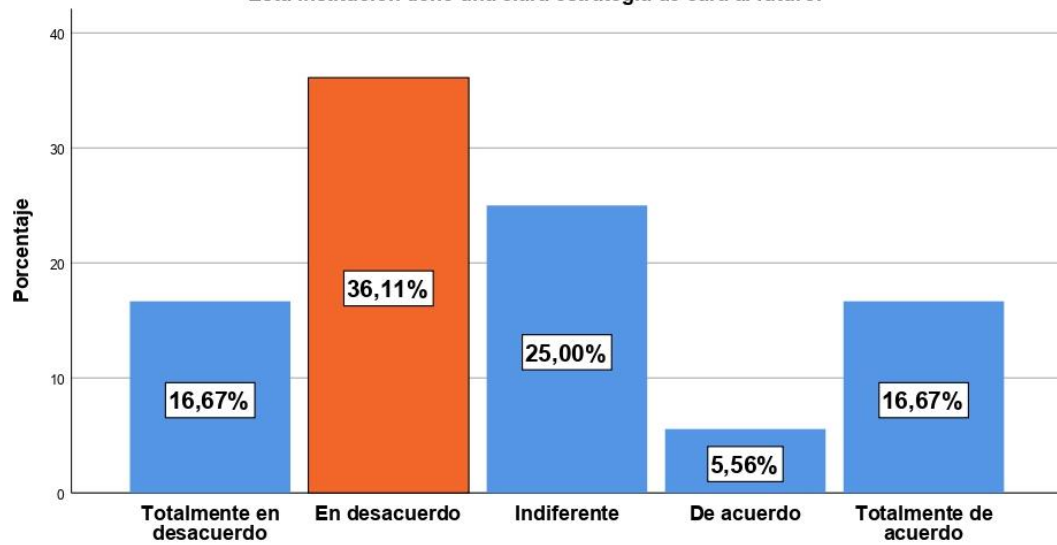
El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.

Este Centro de Salud tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.

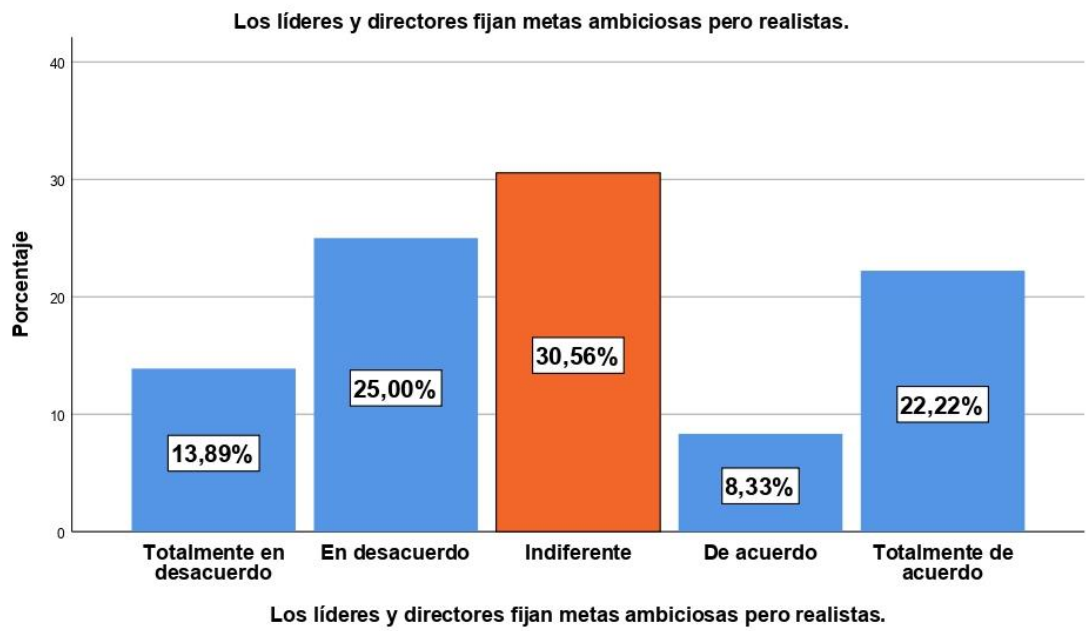
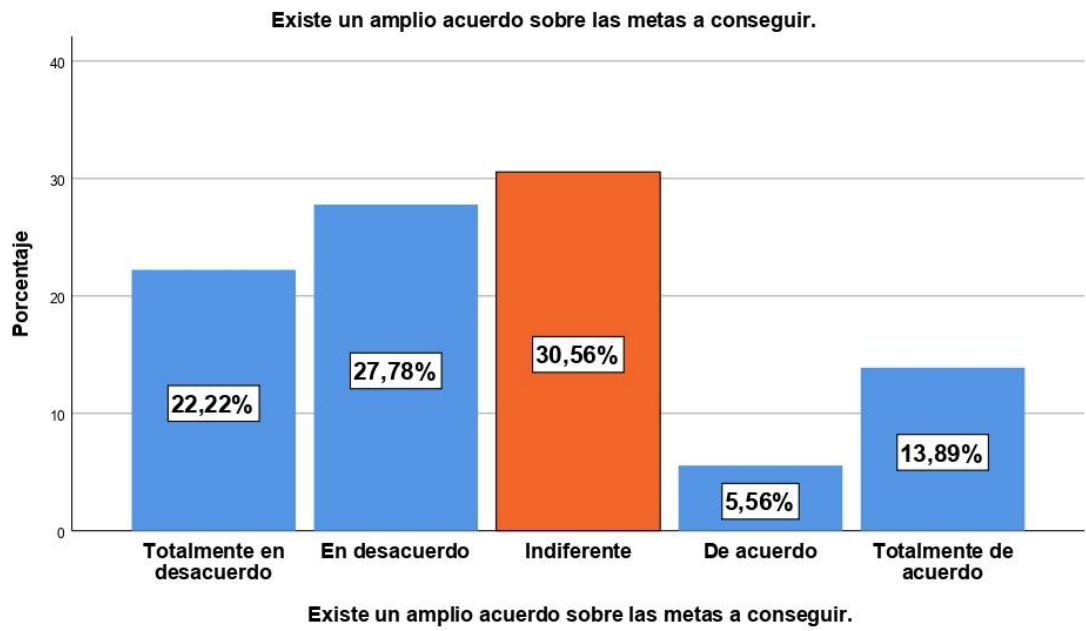


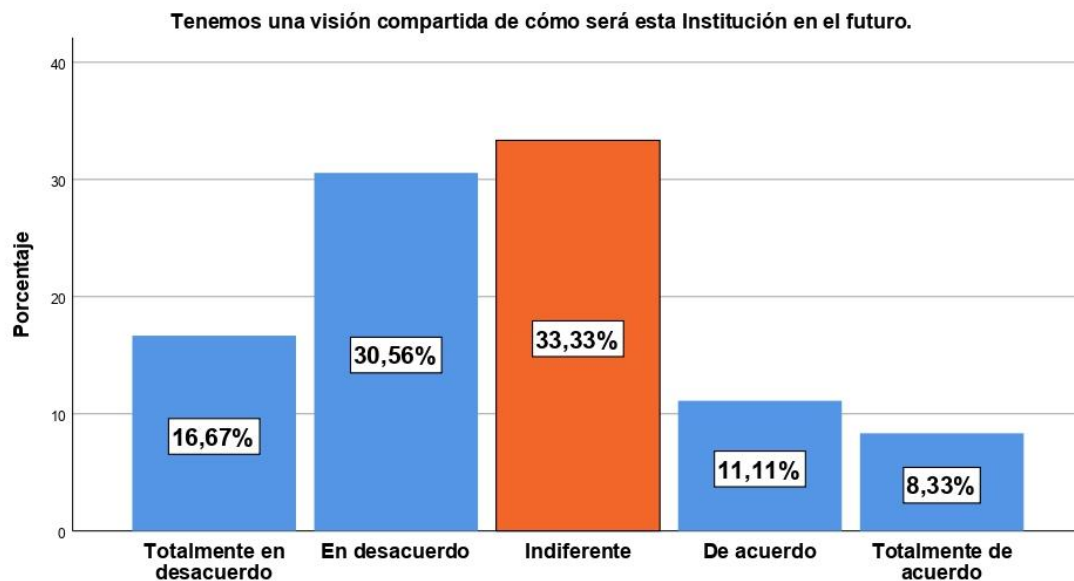
Este Centro de Salud tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.

Esta Institución tiene una clara estrategia de cara al futuro.

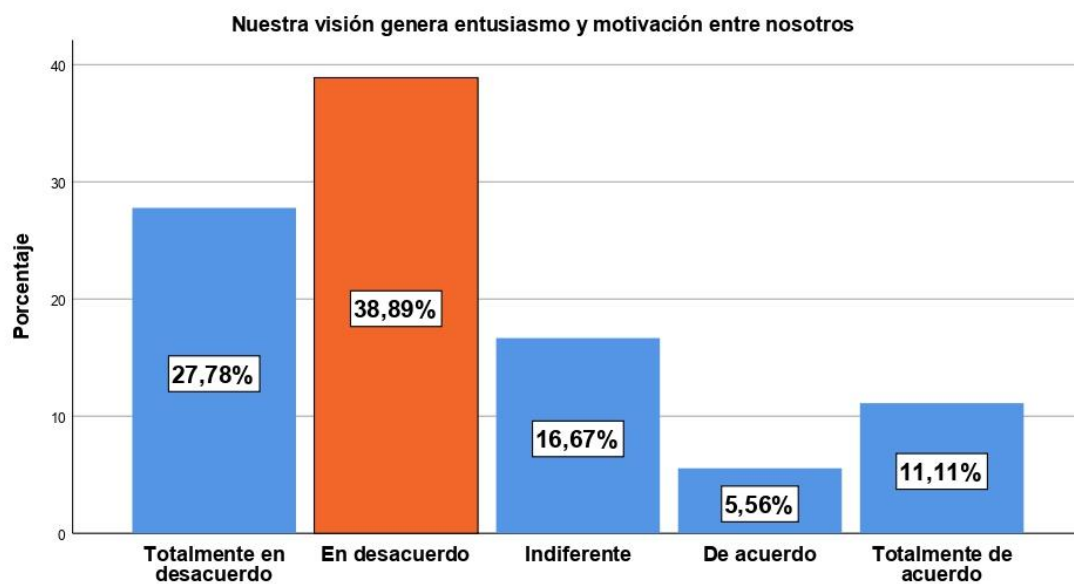


Esta Institución tiene una clara estrategia de cara al futuro.



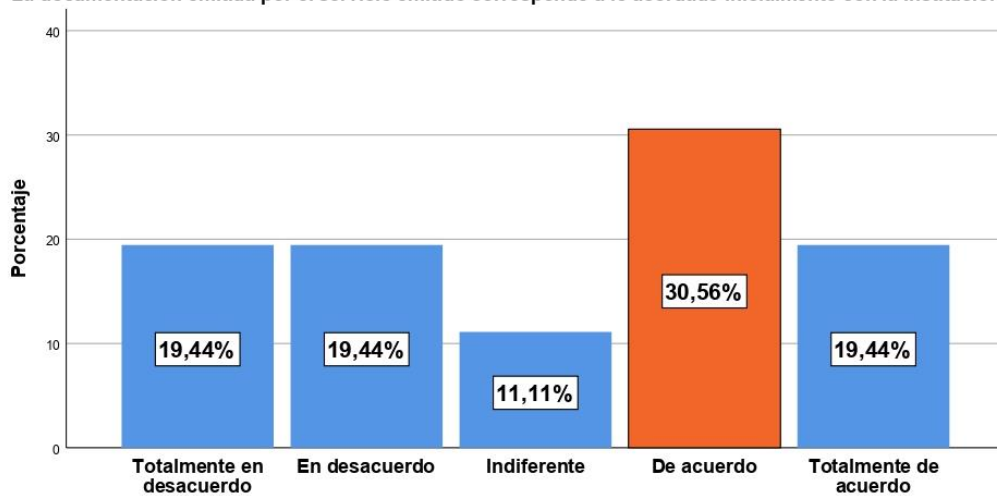


Tenemos una visión compartida de cómo será esta Institución en el futuro.



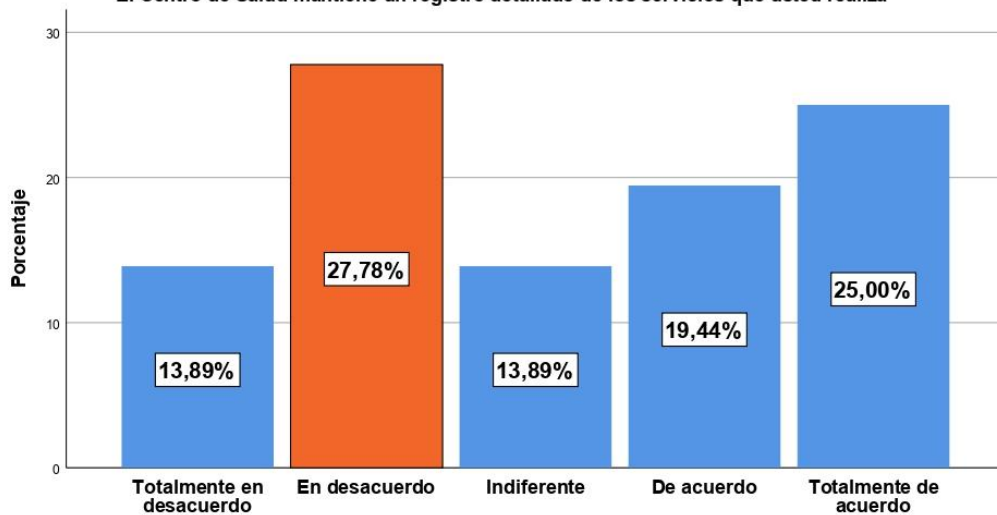
Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros

La documentación emitida por el servicio emitido corresponde a lo acordado inicialmente con la Institución

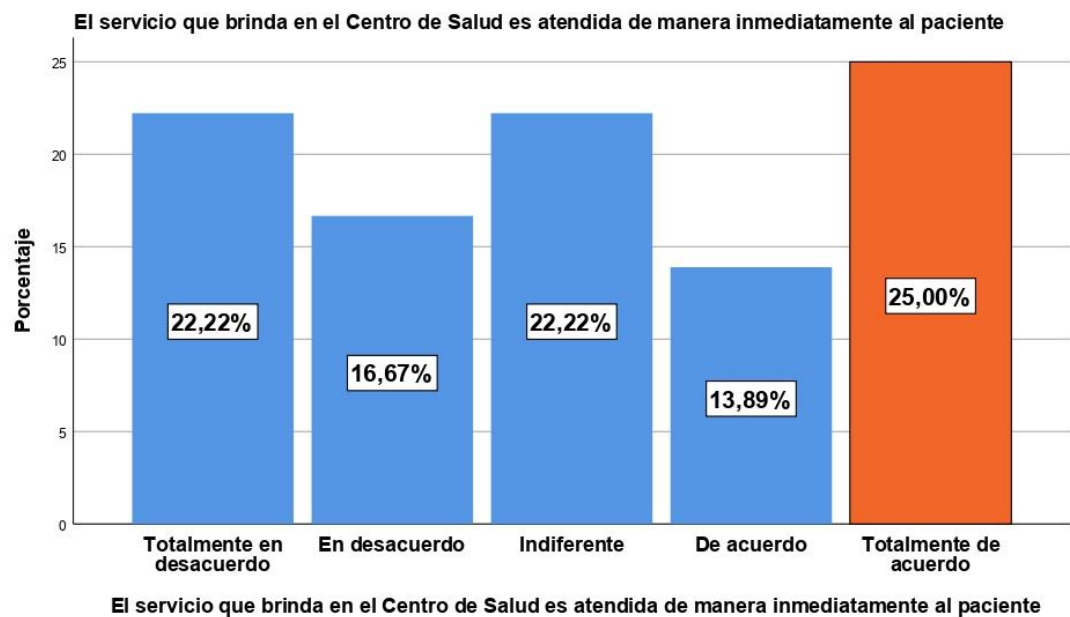
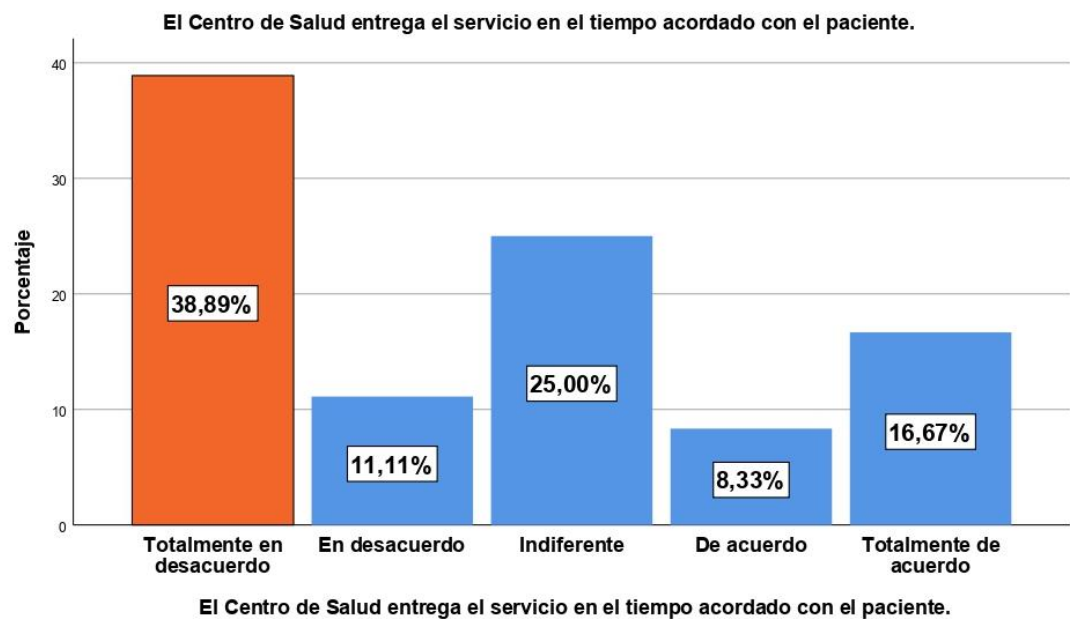


La documentación emitida por el servicio emitido corresponde a lo acordado inicialmente con la Institución

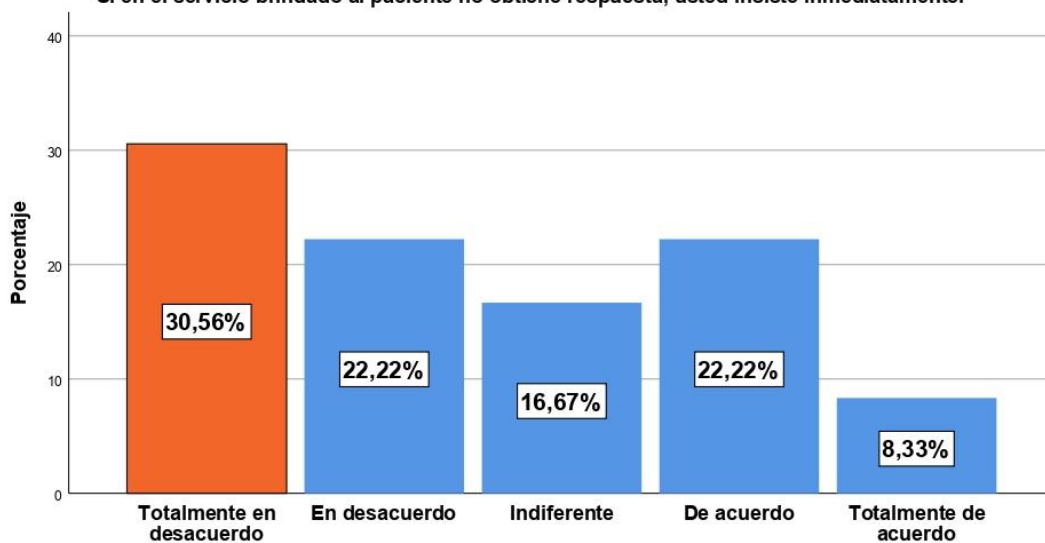
El Centro de Salud mantiene un registro detallado de los servicios que usted realiza



El Centro de Salud mantiene un registro detallado de los servicios que usted realiza

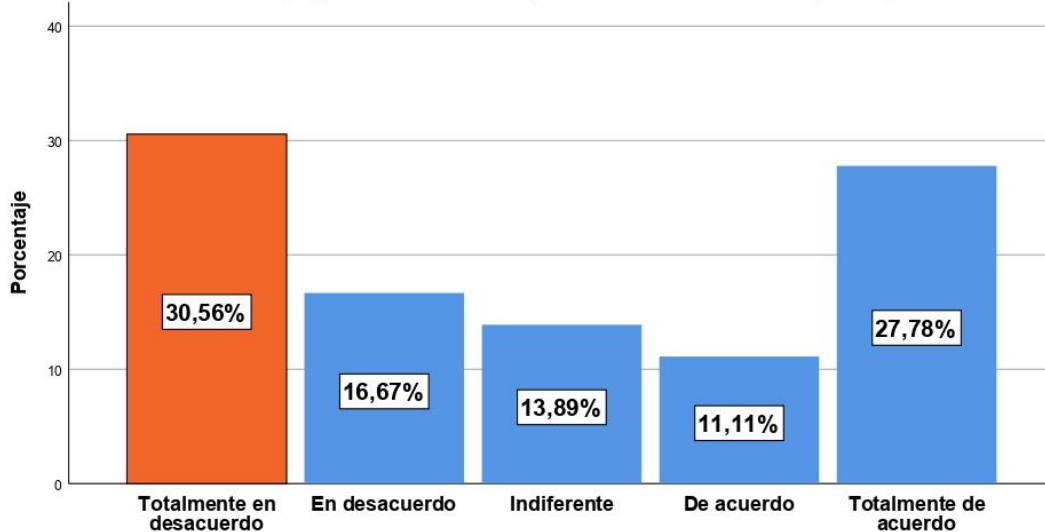


Si en el servicio brindado al paciente no obtiene respuesta, usted insiste inmediatamente.

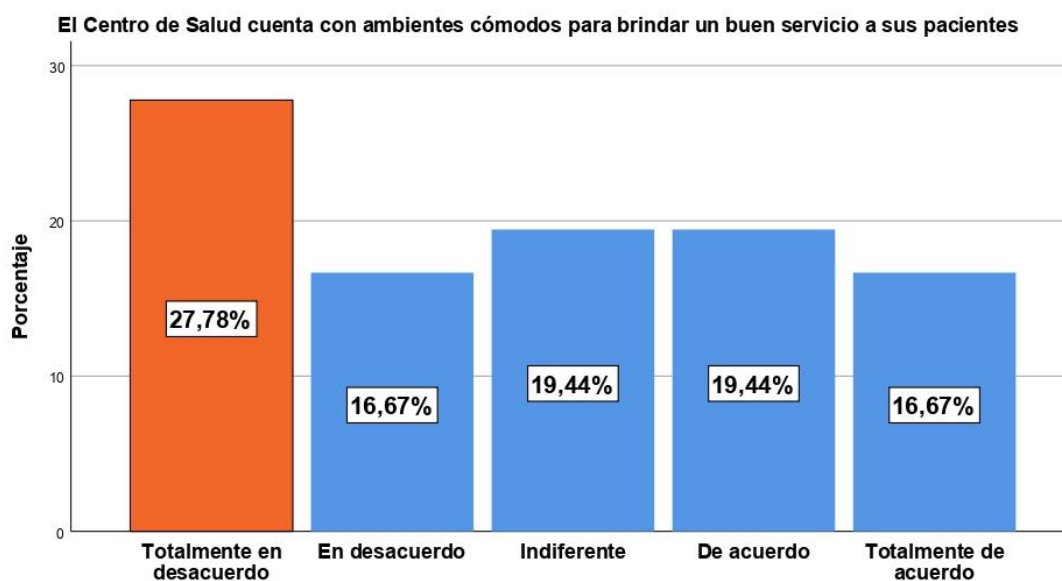


Si en el servicio brindado al paciente no obtiene respuesta, usted insiste inmediatamente.

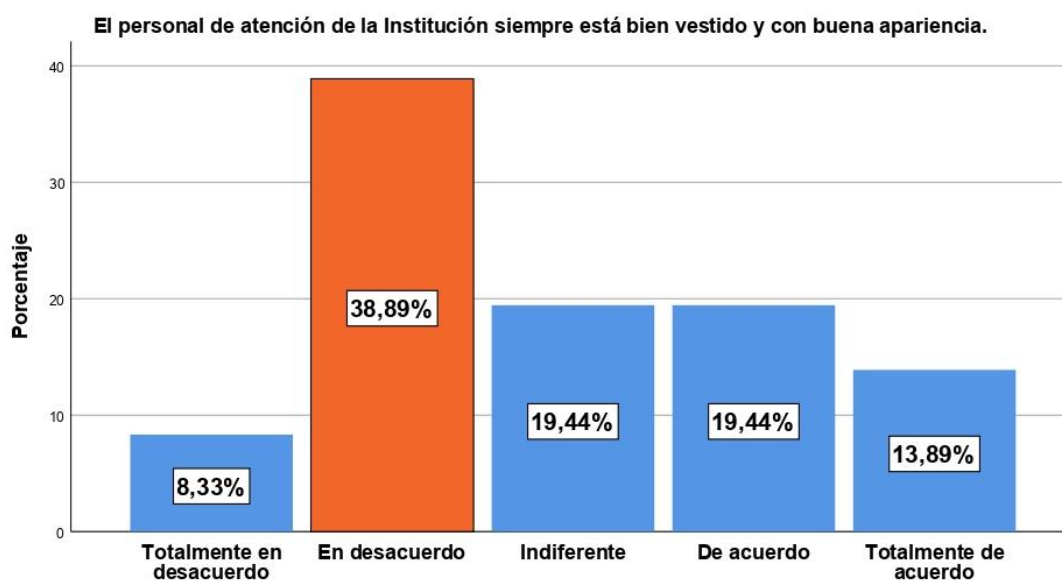
Cuando se realiza la programación de una cita, esta se le hace de manera rápida al paciente



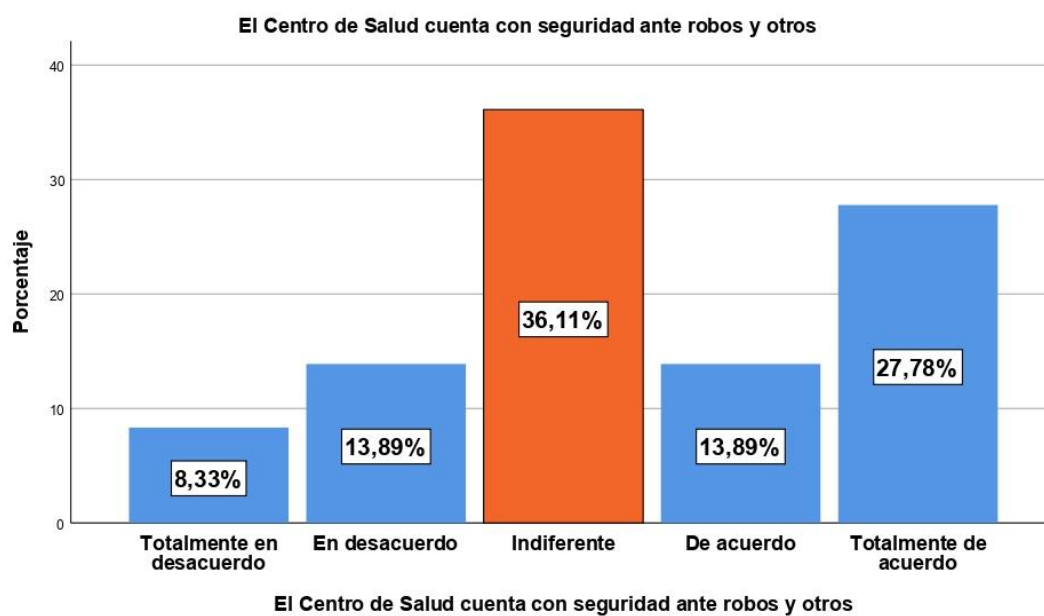
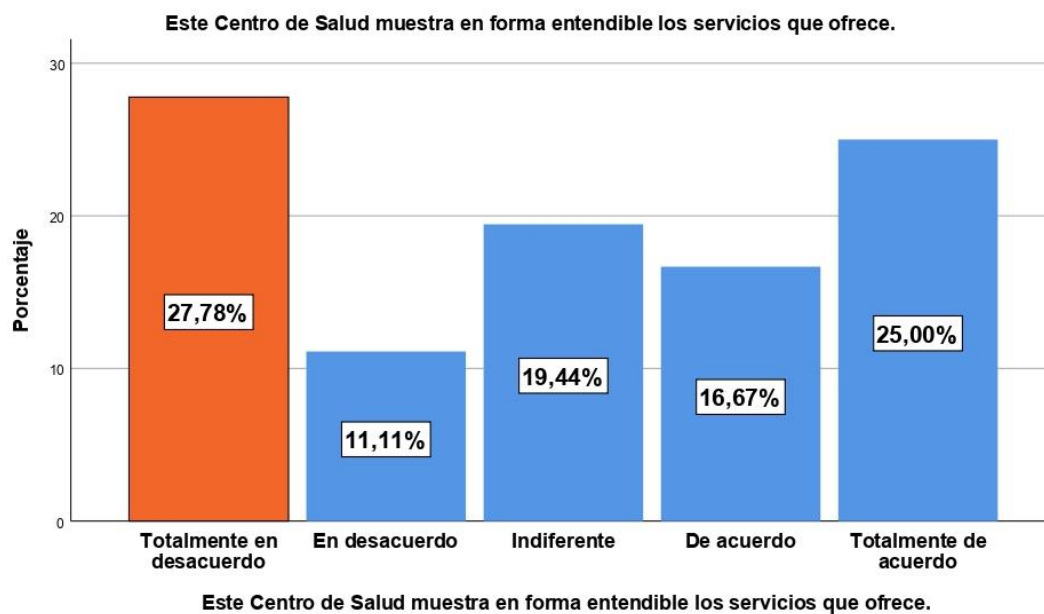
Cuando se realiza la programación de una cita, esta se le hace de manera rápida al paciente



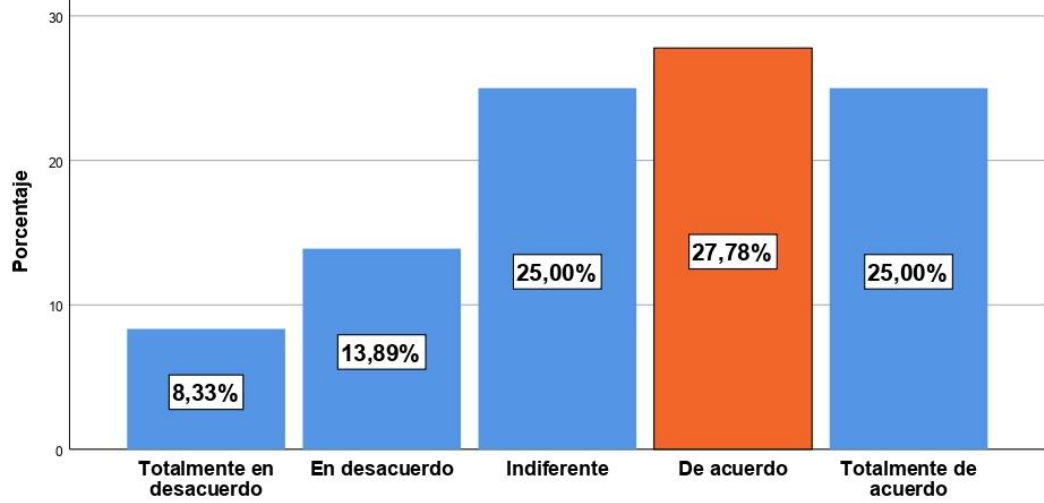
El Centro de Salud cuenta con ambientes cómodos para brindar un buen servicio a sus pacientes



El personal de atención de la Institución siempre está bien vestido y con buena apariencia.

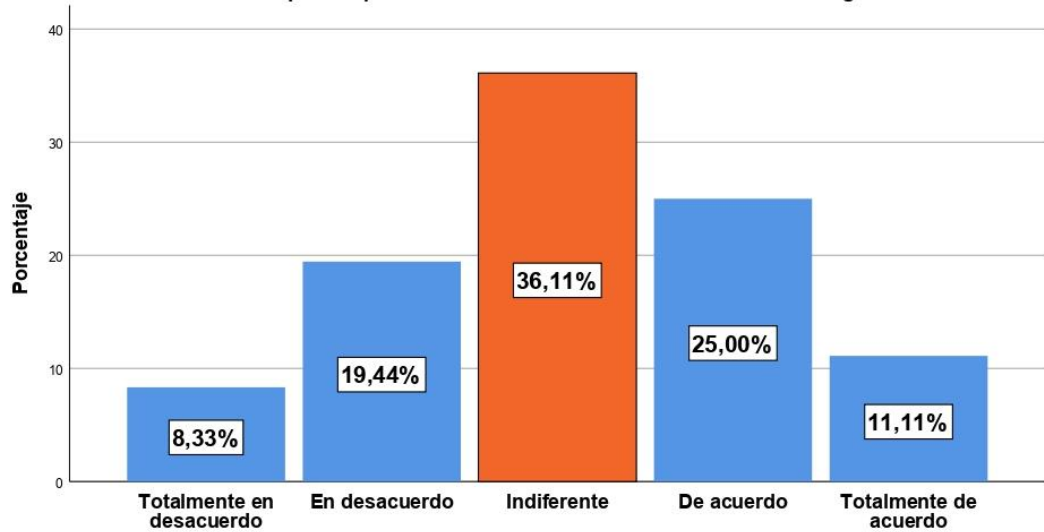


El presupuesto por parte del Estado le otorga la seguridad debida para seguir realizando su actividad laboral.



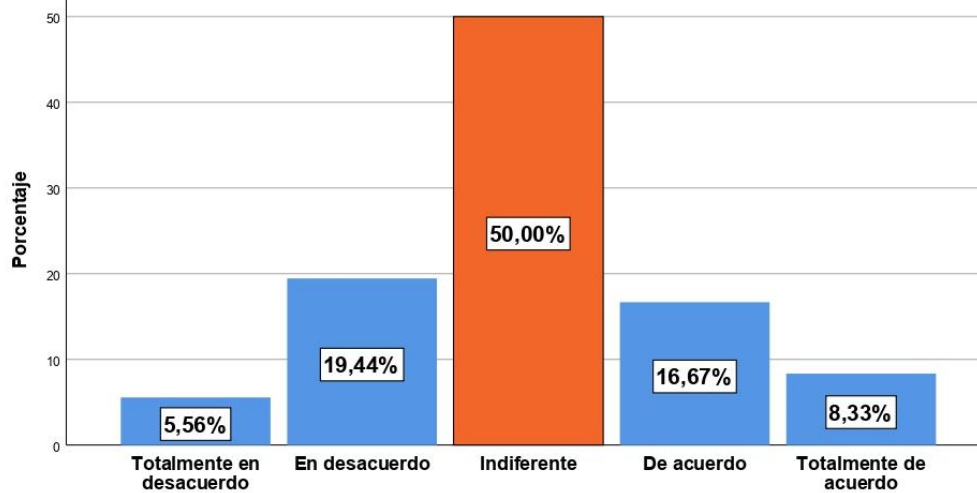
El presupuesto por parte del Estado le otorga la seguridad debida para seguir realizando su actividad laboral.

La información que comparte con esta Institución se encuentra a buen resguardo.



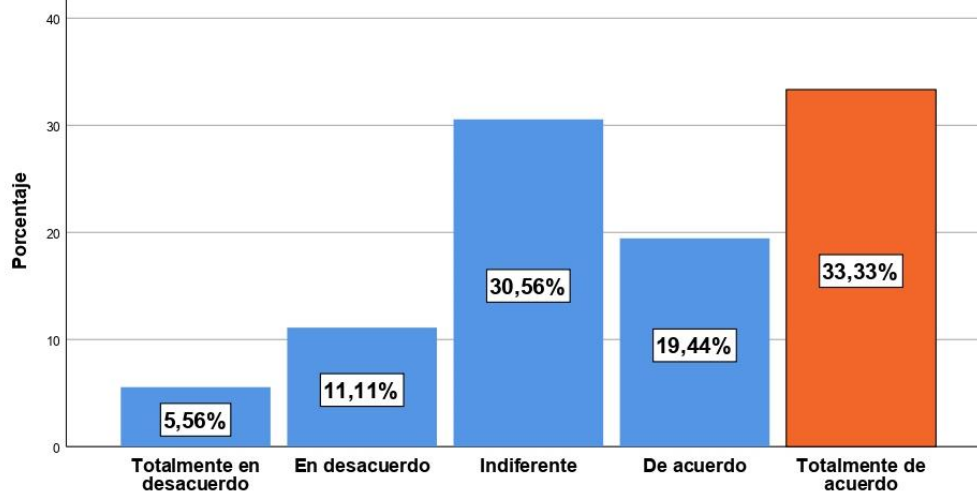
La información que comparte con esta Institución se encuentra a buen resguardo.

Por lo general el Centro de Salud conoce los requerimientos y necesidades de sus pacientes.



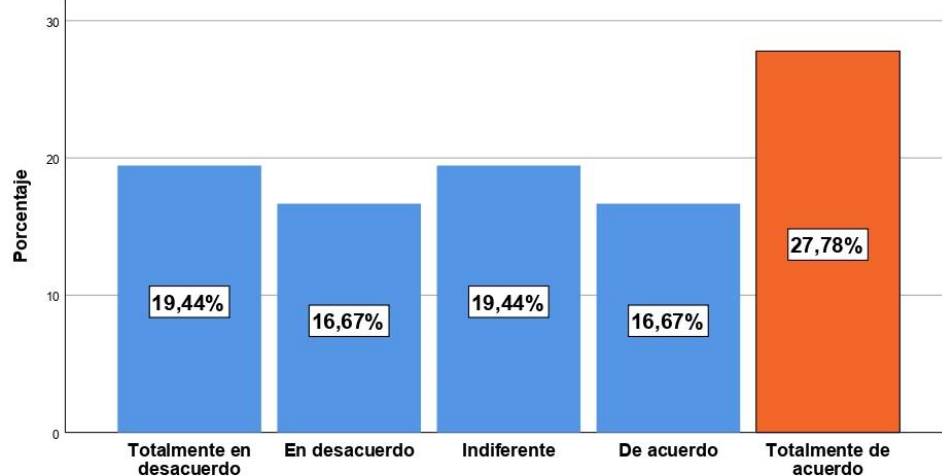
Por lo general el Centro de Salud conoce los requerimientos y necesidades de sus pacientes.

Esta Institución brinda una atención personalizada a cada paciente.



Esta Institución brinda una atención personalizada a cada paciente.

En el Centro de Salud siempre se le da un buen trato al paciente



En el Centro de Salud siempre se le da un buen trato al paciente