



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital  
general de Oxapampa, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Oyanguren Curimozón, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3648-0336)

**ASESOR:**

Mg. Ostos De La Cruz, Felipe (ORCID: 0000-0002-2718-3957)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi esposa por su amor y apoyo incondicional en todo momento, a mis amados hijos por ser mi motivo de superación y a mis padres por ser el motor para poder culminar este trabajo.

### **Agradecimiento**

A Dios por guiar mis pasos y concederme la fortaleza para continuar.

A mi asesor por su enseñanza y constante apoyo en la elaboración del trabajo.

A la universidad por brindarme la oportunidad de lograr obtener el grado

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Marco Teórico</b>	4
<b>III. Metodología</b>	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Unidad de análisis	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimientos	14
3.7. Método de análisis de datos	14
3.8. Aspectos éticos.	14
<b>IV. Resultados</b>	15
<b>V. Discusión</b>	25
<b>VI. Conclusiones</b>	30
<b>VII. Recomendaciones</b>	31
<b>Referencias</b>	32
<b>Anexos</b>	36

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Distribución de frecuencias de la cultura organizacional y sus dimensiones	15
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la calidad de atención y sus dimensiones	17
Tabla 3	Valor de ajuste de los datos para el modelo	17
Tabla 4	Bondad de ajuste para el modelo.	19
Tabla 5	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis general	20
Tabla 6	La cultura organizacional en la calidad de atención	21
Tabla 7	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1	22
Tabla 8	Cultura organizacional en la fiabilidad de la calidad de atención	23
Tabla 9	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2	24
Tabla 10	La cultura organizacional en la capacidad de respuesta de la calidad de atención	25
Tabla 11	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3	26
Tabla 12	La cultura organizacional en la seguridad de la calidad de atención	27
Tabla 13	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4	28
Tabla 14	La cultura organizacional en la empatía de la calidad de atención	29
Tabla 15	Coeficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5	30
Los instrumentos fueron validados por los jueces y la prueba de confiabilidad		
Tabla 16	La cultura organizacional en los elementos tangibles	31

## Resumen

La investigación propone como objetivo general determinar la incidencia de la cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021; el diseño de la investigación fue el no experimental, en una muestra 80 trabajadores del hospital, utilizando como instrumento el cuestionario. El resultado es la aceptación de la hipótesis general de la investigación (H<sub>i</sub>), demostrado por el valor Sig. (0,000 < 0.05).

se realizó a través de una prueba piloto, siendo para la variable cultural organizacional de 0,992 y la variable calidad de atención de 0,992 respectivamente.

Del análisis de los resultados inferenciales por medio de la prueba de regresión ordinal se comprobó la incidencia de la cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021, según Nagelkerke=45,4%. Esto confirmó que se comprobó la hipótesis del estudio.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, calidad de atención, seguridad

## **Abstract**

The research proposes as a general objective to determine the incidence of the organizational culture in the quality of health care of the General Hospital of Oxapampa, 2021; The research design was non-experimental, in a sample of 80 hospital workers, using the questionnaire as an instrument. The result is the acceptance of the general hypothesis of the investigation (Hi), demonstrated by the value Sig. (0.000 <0.05).

The instruments were validated by the judges and the reliability test was carried out through a pilot test, being 0.992 for the organizational cultural variable and 0.992 for the quality of care variable, respectively.

From the analysis of the inferential results by means of the ordinal regression test, the incidence of organizational culture on the quality of health care at the General Hospital of Oxapampa, 2021, was verified, according to Nagelkerke = 45.4%. This confirmed that the study hypothesis was proven.

Keywords: Organizational culture, quality of care, safety

## **I. Introducción**

En el ámbito internacional en muchos países se observa que existen organizaciones que aún no asimilan la cultura organizacional que permite dar el apoyo eficiente a las organizaciones de áreas médicas que se suman en las competencias. En la actualidad dichas organizaciones deben emprenderse a una innovación de la cultura corporativa con mucha responsabilidad social para cumplir con el deber para brindar al talento humano bienestar en el trabajo mejorando las condiciones laborales, incluyendo el entorno investigando para tomar las acciones preventivas y el tratamiento sobre la salud. Las organizaciones de salud en estos últimos tiempos se encuentran en un estado calamitoso por la pandemia enfrentando situaciones tan complejas en el campo social, económico, político; considerando la transcendencia de implementar nuevas maneras de gestionar la administración pública, dotándoles de cultura altamente organizado como una pieza clave para el desarrollo de las organizaciones de salud en todas las regiones del orbe (Chiavenato, 2014).

En el contexto de los países latinoamericanos se encuentran en procesos de mejoramiento de la cultura, en muchos de ellos se observan que se encuentran en la conformación y administración adecuada en la cultura organizativa, garantizando la viabilidad de las organizaciones de salud con el objetivo de brindar los resultados positivos y de forma eficiente. Las organizaciones de salud se encuentran formados por diferentes personas con las mismas costumbres y culturas. La parte cultural es la que hace algo genuino a la organización, considerando que todos los que laboran se sientan con las tradiciones, creencias, sentimientos, valores y actitudes; son conductas comunes por todos los integrantes que surgen de la forma de compartir todos los días en el trabajo (Summers, 2016).

En el contexto del Perú, se observa que el sistema de salud es materia de mucha crítica y cuestionamiento por la falta de calidad de atención, se podría inferirse en consecuencia que es por falta de los factores culturales, generando el malestar de las organizaciones de salud no sean eficientes en brindar el servicio. Por otro lado, el estado peruano es el responsable principal de la dotación de la infraestructura y el equipamiento de los sistemas de salud, sin embargo, no ha cumplido su función esencial. A esto se le agrega la corrupción que campea en todas las instituciones del estado, trayendo como consecuencia la deficiente atención de las organizaciones de salud. La pandemia fue uno de los factores que dejó colapsado a todas las



organizaciones de salud y fue declarado en emergencia los sistemas de salud (Maguiña, 2020).

En la Región Pasco, la situación de las organizaciones de salud se encuentra en estado de deterioro y hay necesidad del gobierno regional de Pasco viabilice y responda a diferentes facetas del problema de la salud sobre las comunidades, en ese mismo sentido es muy importante tomar medidas de prevención, contención y de mitigación respetando los derechos de los demás, señalando la prevención de las comunidades nativas para que se centren mejor los esfuerzos a fin de brindar mayor protección en las comunidades evitando la propagación de la enfermedad y recuperarse rápidamente ante la crisis de la enfermedad. En estos momentos, las sugerencias no han encontrado resonancia en la región Pasco, cuyas opiniones respecto a las comunidades nativas fueron muy débiles e insuficientes (Cojtí,2020).

En el Hospital general de Oxapampa la situación es similar con el contexto nacional y regional. Una de las características que identifican al hospital es la falta de innovación, no se ciñe a las nuevas normas implicando laboral más de las horas establecidas. Esto conlleva mayor desgaste en los profesionales de salud, siendo este personal que en forma permanente busca nuevos conocimientos, y cuando quiere aplicar en el centro de labores con el objetivo de mejorar los procesos encuentra grandes obstáculos que limitan esa maravillosa conducta de ir innovando cada día que pasa y cumpliendo la nueva normativa, lo cual conduce a cumplir el compromiso con la organización. Aquí es de suma importancia la toma de decisión de parte de los directivos del hospital es la última que rige para todos, en ese sentido estas decisiones repercuten en todo el personal afectando de una forma directa o indirecta a todas las áreas, bien en forma positiva o negativa, a esto se incluye el comportamiento del personal contratado que no es muy aceptable. Al no contar con una cultura genuina, ha generado consecuencias del no logro de la calidad de la atención en los usuarios del hospital.

Se plantean la pregunta general de la investigación: ¿Cómo inciden la cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021? Asimismo, las preguntas específicas: ¿Cómo inciden la cultura organizacional en los elementos tangibles? ¿Cómo inciden la cultura organizacional en la fiabilidad? ¿Cómo inciden la cultura organizacional en la capacidad de respuesta? ¿Cómo inciden la cultura organizacional en la seguridad? ¿Cómo inciden la cultura organizacional en la empatía?

El estudio se justifica porque la cultura organizacional es la clave de los grandes éxitos para las empresas de salud para que sean competitivas; las costumbres, los valores y sobre todo la actitud es la que hace diferencia a una organización de la otra. En el aspecto teórico se contará con la actualización de las teorías sobre ambas variables de estudio y además la tesis será fuente de consulta para posteriores investigaciones. En el aspecto práctico, el estudio contribuirá a mejorar la labor de los empleados en general a fin de garantizar una mejor prestación de la atención a los usuarios. En el plano interno a mejorar las relaciones interpersonales entre las áreas de trabajo con el objetivo de fortalecer buenas relaciones humanas entre todo el personal. Y finalmente en el plano metodológico el estudio aportó con los instrumentos y las metodologías para mejorar el aspecto de la organización y mejorar la calidad de la atención en el nosocomio.

Siendo el objetivo general: Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021. Asimismo, las preguntas específicas: Verificar la incidencia de la cultura organizacional en los elementos tangibles. Verificar la incidencia de la cultura organizacional en la fiabilidad. Hallar la incidencia de la cultura organizacional en la capacidad de respuesta. Verificar la incidencia de la cultura organizacional en la seguridad. Hallar la incidencia de la cultura organizacional en la empatía. Hallar la incidencia de la cultura organizacional en los elementos tangibles.

Siendo la hipótesis general: Existe una incidencia de la cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas: Existe una incidencia de la cultura organizacional en la fiabilidad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021. Existe una incidencia de la cultura organizacional en la capacidad de respuesta en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021. Existe una incidencia de la cultura organizacional en la seguridad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021. Existe una incidencia de la cultura organizacional en la empatía en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021. Existe una incidencia de la cultura organizacional en los elementos tangibles en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

## II. Marco teórico

Entre los trabajos previos internacionales se cuenta con los estudios de Coehlo, et al. (2020), el objetivo fue verificar la influencia de la cultura organizativa en la seguridad del paciente en el nosocomio. La metodología fue una revisión sistemática y de estudios transversales. Se seleccionaron estudios revistas indexadas correspondientes al área de salud entre los años 2014 y 2020. Concluyó: los resultados mencionaron que el clima de seguridad incide en forma beneficiosa en la cultura de la seguridad, favoreciendo el mejoramiento del cuidado de la salud en los usuarios. También arribó a: la eficiente interrelación entre la cultura de seguridad y la organizativa es a un deficiente de acuerdo a la literatura consultada. Esta investigación aportó para clarificar la parte teórica de la cultura organizativa y de la cultura de seguridad que se deben practicarse en los pacientes en el seno del hospital.

Cameron (2019), el propósito fue conocer la experiencia en cultura organizacional en los psicólogos deportivos que puedan trabajar de una manera efectiva. Se entrevistaron a 7 deportistas. El estudio reforzó la necesidad de psicólogos deportivos para resistir las simplificaciones excesivas de la cultura, como reducirla a lo que es compartido, obvio y las ideas y creencias de liderazgo. Los hallazgos sugirieron que los psicólogos deportivos deberían desarrollar un concepto inclusivo de cultura que reconoce a todos en el entorno deportivo como creadores de cultura, que, además, como agentes, tienen la capacidad de resistir los guiones culturales y los ideales de liderazgo. Concluyó: la experiencia en cultura organizacional se repercutió en los psicólogos deportivos. El estudio tiene la cultura organizacional que es similar a la variable del presente estudio.

Goula, et al. (2021), tuvo como propósito de la tesis fue evaluar la cultura organizacional de aprendizaje y capacidad de los hospitales públicos griegos. Se realizó un análisis transversal realizado en seis hospitales generales públicos y se utilizó el muestreo estratificado como técnica de muestreo. Se distribuyeron un total de 480 cuestionarios a los profesionales sanitarios y se devolvieron 380 cuestionarios válidos (tasa de respuesta del 78%). La forma integral de las Dimensiones del Aprendizaje. El cuestionario de organización (DLOQ), que fue adaptado y traducido al griego, se utilizó para recopilación de datos en esta encuesta. El nivel de aprendizaje

de la cultura organizacional y la capacidad en las unidades de salud son muy bajas. Las siete dimensiones del instrumento organizativo de aprendizaje son menores que la mediana teóricamente neutra. Los empleados de la salud creen que el hospital la cultura y las prácticas de gestión existentes no fomentan ni contribuyen al aprendizaje continuo, que es el aspecto fundamental del autodesarrollo, desarrollo y desempeño del departamento mejora. Conclusiones: los hospitales públicos griegos deben adoptar diferentes tipos de liderazgo prácticas y cultura para poder facilitar el aprendizaje organizacional. Aprendizaje organizacional (OL) se basa en el trabajo colaborativo, una cultura que engloba el aprendizaje como participación en la práctica laboral organizacional. Esta transformación de la cultura debe tener lugar en todos los niveles de aprendizaje para mejorar los resultados.

Montgomer, et al. (2021), determinan la incidencia de la cultura organizacional en la calidad de la atención. La evidencia acumulada sugiere que el punto es el agotamiento del médico. Este documento se propone examinar este tema. El diseño es cuantitativo: el documento revisa la literatura existente sobre organizaciones y cultura. Burnout y calidad asistencial en el sector sanitario. Un nuevo enfoque conceptual sobre cómo la cultura organizativa repercute en la calidad de la atención puede vincularse de manera más efectiva a través del médico. Se propone la experiencia del agotamiento. Conclusión: se proporcionan recomendaciones con respecto a cómo la investigación futura puede abordar la calidad del cuidado desde una perspectiva de cambio organizacional de abajo hacia arriba. Además, la necesidad de forjar el debate más allá de las experiencias estadounidenses y del norte de Europa. Originalidad / valor: el presente artículo representa un intento de vincular la cultura organizacional, el trabajo el agotamiento y la calidad de la atención de una manera más significativa. Se ha proporcionado un modelo conceptual como forma de enmarcar y evaluar la investigación futura.

Mero, et al. (2021), el propósito fue evaluar la percepción de calidad en la atención que se brinda. El enfoque metodológico aplicado fue cuantitativo, transversal, descriptivo. Siendo que el servicio del usuario empieza desde el personal de guardianía, quienes cumplen las funciones de guías. Se llegó a la conclusión que los usuarios se sienten satisfechos del servicio que brinda la unidad de salud a la comunidad. Tanto del servicio de emergencia como de consulta externa. Solo hay

problemas en los cuales el usuario no está conforme, es en el tiempo de espera. La investigación es similar por la variable calidad de atención.

Entre los estudios previos nacionales a las presentes investigaciones Polanco (2019), el objetivo fue determinar la relación entre cultura organizativa y calidad de atención. Investigación descriptiva correlacional de corte transversal. Muestra 105 trabajadores y 405 pacientes externos atendidos en 7 establecimientos de la red. Llegó a la conclusión que mientras haya una burocracia retrógrada y hostil sea la cultura organizacional habrá menos calidad de atención, expresándose en la insatisfacción del usuario. Se determinó que hay una asociación directa entre las variables estudiadas. El estudio tiene ambas variables que son similares al presente estudio y cuyo aporte será muy valioso para la discusión.

Prado (2018), el propósito fue verificar la calidad de atención en la clínica nueva sonrisa en vinculación con los usuarios. La técnica fue de observación. Trabajó con 135 usuarios. Siendo el 58,3% satisfechos, el 83,0% siguen depositando confianza en la clínica en sus servicios. Se halló pacientes satisfechos en un 48,1%; acogen las indicaciones del tratamiento en un 77,0% y el 65,0% se siente sin satisfacción por la atención brindada, siendo el argumento que el personal del área de odontología no presta atención adecuada. Concluyó: el gran número de pacientes se sienten satisfechos con la atención brindado por los servicios de odontología.

Silva (2017), tuvo objetivo averiguar la asociación entre cultura organizativa y calidad de atención. El estudio es correlacional. La muestra fue de 791 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta para recabar la información del campo. Los instrumentos fueron validados y probados la confiabilidad. Llegó a la conclusión: hubo una correlación entre las variables estudiadas ( $Rho=0,707$ ). La investigación aportó al estudio con la clarificación de la parte teórica sobre la variable cultura organizacional, así como de la variable calidad de atención.

El respaldo teórico para la variable cultura organizacional se cuenta con la teoría de Llanos (2016), definió que la cultura organizacional de los individuos tiene características propias de temperamento que permiten reflexionar tal como debilidades o fortalezas y es similar lo que ocurren en las organizaciones en donde un grupo tienen rasgos que contribuyen en la identificación de otras organizaciones.

Asimismo, Navarro (2020), la palabra está asociado al efecto de cultivar conocimientos humanos, así como también al conjunto de costumbres y modo de vida de un grupo social. Cuando nos basamos a la cultura la asociamos con las creencias,

las tradiciones y las características que asemejan a un pueblo. Es importante resalta que estas propias características pueden manifestar dentro del contexto organizacional también menciona la forma aprendida y compartida de comportarse, pensar y actuar de las partes de una organización.

La cultura organizacional es comprendida como el conjunto de valores y costumbres comunes que tienen los integrantes de una organización; también se entienden como pensamientos, sentimientos y reacciones que conduce a la buena toma de decisión y otras tareas que realizan en el seno de la organización. Las organizaciones encaminadas hacia el logro del éxito cuentan con una fuerte vinculación cultural que atraen y compensan al personal por el buen desempeño de las funciones en llegar a la meta establecida. Una de las funciones más importantes es la eficiente administración que tiene como una visión filosófica al tipo de administración que permite lograr la calidad de la atención (Kast y Rosenzweig; 2013).

Entre la teorías de la cultura organizacional se tiene la teoría de las relaciones humanas sustentado por Raile y Marriner (2011), en base a los estudios de Elton Mayo mencionó que el colaborador al ser analizado de una forma minuciosa surte efecto en lo psicológico, en donde el ambiente físico en donde laboral se encuentra estrechamente relacionados entre si. Esta teoría aplicó el concepto de las relaciones humanas en las organizaciones con el objetivo de demostrar que la cooperación y la solidaridad del equipo es de vital importancia para desarrollar los proyectos establecidos; para ello es suficiente que deben ser escuchados y tratados por igualdad por los directivos; en muchos de los casos es imposible lograrlos, pero lo más vital es la integración del ser humano en las interrelaciones personales.

Asimismo, se cuenta con la teoría del desarrollo humano sustentado por Amaru (2017), manifestó que la interrelación entre el ser humano y el medio ambiente; en ese sentido todos los seres humanos se encuentran vinculados e entrelazados con el universo, la cual es el mar de conocimientos. Para entender y comprender mejor el ser humano es también entender y comprender el mundo como un todo y la suma de las partes y también entender que se cambia continuamente bajo la influencia del medio ambiente.

El enfoque de la cultura organizacional corresponde al enfoque de culturas sustentados por Martín (2010), quién percibió que los enfoque materia del tema se encuentran inmersos en el campo de la administración y comunicación, y asimismo se percibe otras teorías que son las más complejas para la cultura organizativa, en

especial las teorías del campo antropológico latinoamericana, tales como el enfoque híbrida de García y de las configuraciones de Gimson, y también el enfoque de Thompson; que percibe a los hechos culturales como símbolos insertos en el contexto de los procesos dentro de la historia en donde se producen, transmiten y sobre todo reciben de una forma agradable.

Entre las dimensiones de la cultura organizacional de acuerdo a Llanos (2016), tenemos las dimensiones: técnicas, interpersonal y personal.

En cuanto a la dimensión técnicas, Llanos (2016), manifestó que la cultura organizacional es fuerte o absoluto, a fin que complete y pase a la cultura de sus órganos, los órganos también integren, de acuerdo a las peculiaridades de una persona, se puede empezar a tratar a interactuar con ella de acuerdo a la cultura. La institución es observada al instante de ser parte de esta o adquirir de ella un producto, servicio o bien, al relatar a la cultura de la organización, se va organizando una autoridad y cuadro en la mente de los distintos grupos de interés, así mismo la cultura de la patria y taxativamente del país.

La dimensión interpersonal de acuerdo a Llanos (2016), mencionó que se afronta cambios intactos en el ambiente profesional, los elementos como externamente e internamente, la resiliencia existe situación que, siendo actual, defender el porte de armonía, actuación y preparación que estando presentes, necesariamente la resiliencia en la percepción que se tiene del clima organizacional, siendo para los directores educarse el horizonte de incidencia negativo o positivo en el ambiente profesional que dirigen, lo que facilita al personal no es solo un mayor conocimiento si no también el determinar en la gestión los ajustes necesarios a fin de mejorar las condiciones, aplacar la producción de las consecuencias ventajosos son globales, es favorable la percepción de un clima laboral consiste en que las organizaciones cuente con una persona, con el fin de optimizar las situaciones.

Y la dimensión personal al respecto Llanos (2016), mencionó que es una información competitivo al nivel del colaborador, con un apropiado preámbulo guardada en ambientes laborales, instituyen procedimientos necesarios para lograr una identificación laboral que para alcanzar se requiere de óptimas condiciones en el desempeño, a manera que este sea significativo, suponer el tipo de esa estructura organizativa que asume la institución de modo que en su hacer permita ajustar bienamente y adecua los ilustraciones, habilidades y destrezas de los colaboradores

de acuerdo a sus cargos y funciones, así mismo pueda acceder a una integración de todos los elementos en la gestión humana al interior de las organizaciones.

Entre las teorías que respaldan a la variable calidad de atención se tiene a Asnawi, A. et al. (2019), consideró que la calidad de atención de un servicio en los hospitales es prestar la atención sanitaria con los estándares de la calidad establecida, considerando la competencia profesional, con el manejo eficiente de los recursos y garantizando que el paciente tenga buenos resultados sobre la salud.

Para Canzio (2019), indicó que la calidad de atención con las reglas establecidas en el ámbito internacional utilizando correctamente los recursos con el objetivo de mejorar la salud del paciente. También se consideró que la calidad de atención es brindar una atención médica considerando la capacidad resolutoria del personal que asiste, médico y otros, así como estadía en el hospital que garantiza la mejor atención.

Asimismo, Pekacz, et al. (2019), en base a los estudios de Donabedian concibió que la calidad de atención es la parte aplicable de la ciencia y tecnología en el área médica a fin de favorecer con los máximos beneficios para la salud de los pacientes. También es el grado de la calidad que se espera de la atención suministrada para lograr el equilibrio más loable sobre los riesgos y beneficios.

Según Ministerio de Salud (2020), consideró que la sociedad peruana para que brinde un sistema de calidad de atención en materia de salud ofreciendo seguridad y efectividad; en un tiempo oportuno, de manera equitativa y en general; de una forma bien informada y aceptada; respetando el derecho y la dignidad de los usuarios, es importante la participación activa del gobierno en la dotación de la infraestructura y recursos materiales y sobre todo los recursos humanos con alta competitividad.

Para Landa (2020), se entiende por la CA como la que se espera y que se otorga al máximo al usuario y así satisfacer las expectativas en materia de beneficios. En la parte técnica se maneja la ciencia y la tecnología para solucionar los problemas que afecta a las organizaciones con el objetivo de brindarles calidad de atención. En lo interpersonal, comprende las leyes y los valores que rigen la integración de los seres humanos.

Entre las teorías se cuenta con la teoría del modelo SERVQUAL sustentado por Landa (2015), la CS se definió como la actitud frente al trabajo. Los objetivos es lograr el confort del ser humano que varíen de un momento a otro. La definición de la CA, es intangible y esto sólo se percibe en la satisfacción de los usuarios, también incorpora un elemento que es tangible, ósea el consumo y de ahí se vincula la intangibilidad de



ese consumo que se encuentra totalmente vinculado con el servicio prestado por el personal que lo atendió. Los usuarios valoran el resultado desde la recepción hasta el consumo final y la retirada, ello requiere de contar con un personal altamente entrenado en materia de desarrollo humano como es el interés, la dedicación y sobre todo el trato adecuado que debe brindar a los pacientes en el momento de atenderlos en forma individual.

La calidad de atención se basó en el enfoque de género, orientado a lograr el máximo disfrute de la persona en la salud psicológica y física. En ese sentido este enfoque se basa en el trato igualitario del ser humano. Aquí se realiza la gestión de la CA orientando al logro de los objetivos en materia de la sanidad centrándose en los pacientes y el público en general mejorando continuamente en el trabajo (MINSA, 2020).

Entre las dimensiones de la calidad de atención de acuerdo a Asnawi, A. et al. (2019), quién en base a los estudios de Parasuraman (1988), consideró las cinco dimensiones: 1) Elementos tangibles, como son la infraestructura, tecnología, recursos humanos que brindan servicios de mejor calidad. Asimismo son las apariencias físicas del nosocomio, los equipos, el personal, la comunicación. También se percibe como la organización planificada para atender adecuadamente a los pacientes y así lograr los objetivos establecidos (Landa, 2019).

La confiabilidad es la confianza en alguien. También evitará el riesgo en el producto o proceso dentro de un cierto período de tiempo. Asimismo, es la habilidad para brindar un servicio de una forma confiable a los pacientes. En ese mismo sentido, es lograr la competencia en forma precisa y oportuna, generando espacios para resolver problemas a través de la mejora continua del servicio al paciente (Landa, 2019).

La capacidad de respuesta, es una forma de responder a la adversidad, permitiendo que estas personas logren el autocontrol. Asimismo, se percibe como la disponibilidad para apoyar a los pacientes en un tiempo prudencial y sin espera. Depende de la capacidad moral del ser humano que debe manejar en el trabajo, orientando, reflexionando, administrando y valorando las acciones ejecutadas de una manera equitativa a todos los pacientes (Landa, 2019).

La seguridad es brindar bienestar físico, psicológico y social al personal de salud y paciente, y su finalidad es dar cobertura al asegurado brindándoles un servicio

como la prevención, promoción y recuperación, así como beneficios económicos y sociales. También, se percibe como la competitividad del personal que atiende a los pacientes brindando el respeto y confianza a través del ejercicio de la destreza y de la aptitud del conocer correctamente a los seres humanos y así ofrecer los servicios de una manera sencilla y con mucha precisión (Landa, 2019)..

La empatía se refiere a la capacidad de conectarse con otra persona y responder de manera apropiada. También, se entiende como caerse bien a la persona ofreciendo una atención de tipo personal, aquí se refleja una situación de tipo personal que cuentan con las cualidades innatas para ejercer ese don de empatía a otras personas, se distingue por su trato amable, comprensible y muy delicado (Landa, 2019).

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio corresponde a la investigación aplicada, porque se basa en conocimientos teóricos circundantes en el mundo académico. En ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación es aplicada porque contribuye a la acumulación de conocimientos científicos a favor de la ciencia.

El método que se utilizará es hipotético-deductivo, porque la investigación cuenta con la hipótesis. Al respecto Carrasco (2014), el método consiste en la formulación de hipótesis para probar los supuestos planteados en la investigación.

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo. Al respecto Hernández, et al (2014), en este enfoque utiliza la estadística para obtener resultados de los datos obtenidos del campo.

El estudio corresponde al diseño no experimental de correlacional causal. Al respecto Hernández, et al (2014), en estos estudios no se manipulan las variables, se consideran el alcance transversal y la información se recoge en un solo momento.

El esquema del diseño es el siguiente:

$$R^2 \\ VI \dots\dots\dots VD$$

**Dónde:**

M = Muestra

VI = Cultura organizacional

r = Regresión ordinal

VD = Calidad de atención

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente es cultura organizacional de acuerdo con la postura de Raile y Marriner (2011), en base a los estudios de Elton Mayo mencionó que su interés primordial era analizar en el trabajador los efectos psicológicos que podían producir las condiciones físicas del trabajo, en relación con la producción.

La cultura organizacional se medirá a través de 25 ítems y por medio de tres dimensiones: la dimensión técnica con 10 ítems con ocho indicadores; la dimensión interpersonal con 8 ítems y con 8 indicadores; y la dimensión personal con 8 ítems y ocho indicadores.

La variable dependiente calidad de atención científica de acuerdo con la teoría de Asnawi, A. et al. (2019), consideró que la calidad de atención de un servicio en los hospitales es prestar la atención sanitaria con los estándares de la calidad establecida, considerando la competencia profesional, con el manejo eficiente de los recursos y garantizando que el paciente tenga buenos resultados sobre la salud.

La calidad de atención se medirá a través de 22 ítems y cinco dimensiones: la dimensión aspectos tangibles con cuatro indicadores; la dimensión fiabilidad con cuatro indicadores, la dimensión capacidad de respuesta con indicadores; la dimensión seguridad con cuatro indicadores y la dimensión empatía tres indicadores.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población participante estuvo compuesta 80 personal asistencial y administrativo que labora en el Hospital General de Oxapampa.

Para la muestra se consideró a los 80 personal asistencial y administrativo. Al respecto Hernández et al (2014), la muestra es una parte de la población que tiene características similares en forma objetiva de manera que todos resultados obtenidos en la muestra se pueden generalizarse.

El método de muestreo que se utilizó fue el no probabilístico

La unidad de análisis fueron cada una de las personas integrantes de la muestra de estudio

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó es la encuesta. Al respecto Carrasco (2014) se definió como la reunión de normas y procesos que el investigador utiliza para relacionarse con el objeto de investigación.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario graduado en la escala de Likert que administrará vía google formularios. Según Carrasco (2014), el-instrumento es el recurso que se utiliza toda persona que se dedica a realizar-la-investigación para tomar la información que se necesita y registrarlos de manera adecuada.

La validación de los instrumentos se llevó cabo por el juicio de expertos.

La confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo por una prueba piloto y por el estadístico alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimiento**

En la presente investigación se tomó una encuesta a los 80 personal asistencial y administrativo que labora en el Hospital General de Oxapampa vía google forms. Una vez obtenido la información se generó la base de datos que permitió a la obtención de los resultados descriptivos y los resultados inferenciales.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el estudio se utilizó para el tratamiento el paquete estadístico SPSS26, lo cual generó las tablas estadísticas de frecuencias y la prueba inferencial para contrastar las respectivas hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la elaboración del estudio se consideraron un asesor para la orientación del desarrollo del trabajo. Para recabar datos reales se consultará diferentes libros sobre el tema respetando sus ideas se plasmó como citas para la construcción del presente trabajo. Asimismo, se respetó las normas APA 7ma. Versión para la redacción del presente estudio. Además, se basó en información confiable de las páginas académicas.

## IV. Resultados

### 4.1. Análisis descriptivo

En la investigación los resultados obtenidos para la variable y las dimensiones son producto de la aplicación de las encuestas al personal del hospital general de Oxapampa 2021, y con el apoyo del software Excel y SPSS26. Los resultados se muestran en las siguientes tablas.

Tabla 1

*Distribución de frecuencias de la cultura organizacional y sus dimensiones*

Nivel	Cultura organizacional		Técnicas		Interpersonales		Personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	12	15,0	12	15,0	12	15,0	12	15,0
Regular	25	31,3	35	43,8	22	27,5	27	33,8
Alto	43	53,8	33	41,3	46	57,5	41	51,2
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

*Nota.* Resultados según los datos de la encuesta

En la Tabla 1, se observan de acuerdo a los resultados de opinión del personal del hospital, indicaron que la cultura organizacional se encuentra en el nivel alto con el 53,8%; de la misma manera en regular con 31,3% y en el nivel bajo con el 15,0%. En el factor de las técnicas el 41,3% mencionaron el nivel alto, el 43,8% regular y el 15,0% en el nivel bajo. Asimismo, en la dimensión interpersonales manifestaron con el 57,5% en nivel alto, el 27,5% en regular y el 15,0% bajo; y por último en la dimensión personal, el 51,2% mencionaron el nivel alto, el 33,8% el nivel regular y el 15,0% nivel bajo. De estos resultados se deducen que la variable independiente y las dimensiones se ubicaron en el nivel alto, esto es favorable para los directivos del nosocomio.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias de la calidad de atención y sus dimensiones*

Variable/ Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)	Nota.
<b>Calidad de atención</b>	Deficiente	12	15,0	
	Regular	26	32,5	
	Bueno	42	52,5	
<b>Fiabilidad</b>	Deficiente	12	15,0	
	Regular	30	37,5	
	Bueno	38	47,5	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Deficiente	12	15,0	
	Regular	35	43,8	
	Bueno	33	41,3	
<b>Seguridad</b>	Deficiente	12	15,0	
	Regular	25	31,3	
	Bueno	43	53,8	
<b>Empatía</b>	Deficiente	12	15,0	
	Regular	22	27,5	
	Bueno	46	57,5	
<b>Aspectos tangibles</b>	Deficiente	12	15,0	
	Regular	38	47,5	
	Bueno	30	37,5	

Resultados según los datos de la encuesta

En la Tabla 2, en cuanto a la variable calidad de atención, indicaron se encuentran en el nivel bueno con un 52,5%, en regular en un 32,5% y en el nivel bajo con un 15,0%.





Tabla 4

*Bondad de ajuste para el modelo.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,492	2	,106
Desviación	4,259	2	,119

Función de vínculo: Logit.

Se observa que la bondad de ajuste determinó, que la variable cultura organizacional incide directamente a la variable calidad de atención ( $p=0,106$  y  $0,119 > 0,05$ ). Estos parámetros determinaron afirmar, que cuando la variable cultura organización sea bueno entonces la variable calidad de atención es bueno. Y se concluyó: la incidencia directa de la variable cultura organizacional en la variable calidad de atención.

Tabla 5

*Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis general*

	Pseudo_R <sup>2</sup>
Cox y Snell	,403
Nagelkerke	,454
McFadden	,236

Función-enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de cultura organizacional se tendrá mayor nivel de calidad de atención; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,454; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la dependencia de la variable calidad de atención en un 45,4% con respecto a la variable dependiente cultura organizacional.

Tabla 6  
*La cultura organizacional en la calidad de atención*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad1 = 1]	-2,372	,465	26,010	1	,000	-3,284	-2,342
	[Calidad1 = 2]	-,521	,361	2,082	1	,149	-1,228	,587
Ubicación	[Cultura1=1]	-24,179	,000	.	1	.	-24,179	-2,192
	[Cultura1=2]	-1,255	,485	6,691	1	,001	-2,205	-,085
	[Cultura1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se aprecia de acuerdo a Wald la dependencia de la calidad de atención de la cultura organizacional, según Wald 6,691; gl: 1 y  $p=,001 < \alpha: 01$ , esto permitió deducir que la cultura organizacional incide directamente en la calidad de atención.

### Hipótesis específica 1

H1. Existe una incidencia de la cultura organizacional en la fiabilidad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Ho. No existe una incidencia de la cultura organizacional en la fiabilidad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Tabla 7

*Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 1*

Pseudo_R <sup>2</sup>	
Cox y Snell	,261
Nagelkerke	,294
McFadden	,138

Función-enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de cultura organizacional se tendrá mayor nivel de fiabilidad; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,294; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la

dependencia de la variable fiabilidad en un 29,4% con respecto a la variable independiente cultura organizacional.

Tabla 8

*Cultura organizacional en la fiabilidad de la calidad de atención*

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
			típ.				95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiabilidad1 = 1]	-1,796	,412	18,967	1	,000	-2,605	-,988
	[Fiabilidad1 = 2]	,001	,344	,000	1	,997	-,672	,675
Ubicación	[Cultura1=1]	-4,117	1,091	14,248	1	,000	-6,254	-1,979
	[Cultura1=2]	-1,017	,467	4,738	1	,030	-1,932	-,101
	[Cultura1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de la fiabilidad respecto a la variable cultura organizacional, Wald =14,248 gl: 1 y  $p=,000 < \alpha: 01$ , resultado esto permitió inferir que la cultura organizacional incide directamente en la fiabilidad de la calidad de atención.

**Hipótesis específica 2**

H2. Existe una incidencia de la cultura organizacional en la capacidad de respuesta en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Ho. No existe una incidencia de la cultura organizacional en la capacidad de respuesta en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Tabla 9

*Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 2*

	Pseudo_R <sup>2</sup>
Cox y Snell	,254
Nagelkerke	,288
McFadden	,138

Función-enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de cultura organizacional se tendrá mayor nivel de capacidad de respuesta; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,288; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la dependencia de la variable capacidad de respuesta en un 28,8% con respecto a la variable independiente cultura organizacional.

Tabla 10

*La cultura organizacional en la capacidad de respuesta de la calidad de atención*

		<b>Estimaciones de los parámetros</b>						
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacidad1 = 1]	-2,690	,488	30,335	1	,000	-3,647	-1,733
	[Capacidad1 = 2]	-,324	,353	,839	1	,360	-1,016	,369
Ubicación	[Cultura1=1]	-3,590	,792	20,568	1	,000	-5,142	-2,039
	[Cultura1=2]	-1,290	,489	6,970	1	,008	-2,248	-,332
	[Cultura1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de la capacidad de respuesta respecto a la variable cultura organizacional, Wald =20,568 gl: 1 y  $p=,000 < \alpha: 01$ , resultado esto permitió inferir que la cultura organizacional incide directamente en la capacidad de respuesta de la calidad de atención.

### **Hipótesis específicas 3**

H3. Existe una incidencia de la cultura organizacional en la seguridad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Ho. No existe una incidencia de la cultura organizacional en la seguridad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Tabla 11

*Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 3*

Pseudo_R <sup>2</sup>	
Cox y Snell	,294
Nagelkerke	,337
McFadden	,168

Función-enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de cultura organizacional se tendrá mayor nivel de seguridad; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,337; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la dependencia de la variable seguridad en un 33,7% con respecto a la variable independiente cultura organizacional.

Tabla 12

*La cultura organizacional en la seguridad de la calidad de atención*

Estimaciones de los parámetros									
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%		
								Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Seguridad1 = 1]	-2,785	,514	29,314	1	,000	-3,793	-1,777	
	[Seguridad1 = 2]	-,834	,382	4,770	1	,029	-1,583	-,086	
Ubicación	[Cultura1=1]	-4,213	,886	22,601	1	,000	-5,950	-2,476	
	[Cultura1=2]	-1,039	,498	4,346	1	,037	-2,015	-,062	
	[Cultura1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.	

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de la seguridad respecto a la variable cultura organizacional, Wald =22,601 gl: 1 y p=,000 < α: 01, resultado esto permitió inferir que la cultura organizacional incide directamente en la seguridad de la calidad de atención.

## Hipótesis específicas 4

H4. Existe una incidencia de la cultura organizacional en la empatía en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021

Ho. No existe una incidencia de la cultura organizacional en la empatía en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Tabla 13

### *Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 4*

Pseudo_R <sup>2</sup>	
Cox y Snell	,221
Nagelkerke	,251
McFadden	,118

Función-enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de cultura organizacional se tendrá mayor nivel de empatía; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,251; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la dependencia de la variable empatía en un 25,1% con respecto a la variable independiente cultura organizacional.

Tabla 14

### *La cultura organizacional en la empatía de la calidad de atención*

#### **Estimaciones de los parámetros**

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empatia1 = 1]	-1,983	,432	21,093	1	,000	-2,829	-1,137
	[Empatia1 = 2]	-,524	,360	2,117	1	,146	-1,230	,182
Ubicación	[Cultura1=1]	-3,435	,846	16,483	1	,000	-5,093	-1,777
	[Cultura1=2]	-,732	,476	2,364	1	,124	-1,665	,201
	[Cultura1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de la empatía respecto a la variable cultura organizacional, Wald =22,601 gl: 1 y p=,000 <  $\alpha$ : 01, resultado esto permitió inferir que la cultura organizacional incide directamente en la empatía de la calidad de atención.

## Hipótesis específicas 5

H4. Existe una incidencia de la cultura organizacional en los elementos tangibles en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021

Ho. No existe una incidencia de la cultura organizacional en los elementos tangibles en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021.

Tabla 15

### *Coefficiente de determinación del modelo para la hipótesis específica 5*

Pseudo_R <sup>2</sup>	
Cox y Snell	,203
Nagelkerke	,230
McFadden	,106

Función-enlace: Logit.

Se observa de acuerdo al modelo establecido, que al mayor nivel de cultura organizacional se tendrá mayor nivel de elementos tangibles; siendo reforzado por el estadístico Nagelkerke =0,230; lo cual permitió confirmar que este modelo lo explica la dependencia de la variable elementos tangibles en un 23,0% con respecto a la variable independiente cultura organizacional.

Tabla 16

### *La cultura organizacional en los elementos tangibles*

#### **Estimaciones de los parámetros**

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Tangible1 = 1]	-2,266	,452	25,179	1	,000	-3,151	-1,381
	[Tangible1 = 2]	,013	,345	,001	1	,969	-,663	,690
Ubicación	[Cultura1=1]	-3,171	,771	16,924	1	,000	-4,681	-1,660
	[Cultura1=2]	-,852	,472	3,258	1	,071	-1,777	,073
	[Cultura1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de vínculo: Logit.

a. Este parámetro se establece en cero porque es redundante.

Se observa de acuerdo Wald, la dependencia de los elementos tangibles respecto a la variable cultura organizacional, Wald =16,924 gl: 1 y p=,000 <  $\alpha$ : 01, resultado esto permitió inferir que la cultura organizacional incide directamente en los elementos tangibles de la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo general se determinó que el modelo de regresión ordinal es plausible, y que, además, según el Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell se pudo deducir que el modelo explicó el 40,3% de la variable competitividad y según Nagelkerke el 45,4%, concluyendo que la cultura organización influye directamente en la calidad de atención en el personal del hospital general de Oxapampa 2021, los cuales fueron confirmados con los resultados descriptivos, respecto de la variable cultura organizacional, del 100% (80) del personal, se encuentra en el nivel alto con el 53,8%; de la misma manera en regular con 31,3% y en el nivel bajo con el 15,0%. Dichos hallazgos son similares al estudio de Coelho, et al. (2020), quién concluyó: el clima de seguridad incide en forma beneficiosa en la cultura de la seguridad, favoreciendo el mejoramiento del cuidado de la salud en los usuarios. También arribó a: la eficiente interrelación entre la cultura de seguridad y la organizativa es a un deficiente de acuerdo a la literatura consultada. Esta investigación aportó para clarificar la parte teórica de la cultura organizativa y de la cultura de seguridad que se deben practicarse en los pacientes en el seno del hospital. También se cumple las teorías de Llanos (2016), la cultura organizacional de los individuos tiene características propias de temperamento que permiten reflexionar tal como debilidades o fortalezas y es similar lo que ocurren en las organizaciones en donde un grupo tienen rasgos que contribuyen en la identificación de otras organizaciones, y en la teoría de Landa (2015), la CS se definió como la actitud frente al trabajo. Los objetivos es lograr el confort del ser humano que varíen de un momento a otro. La definición de la CA, es intangible y esto sólo se percibe en la satisfacción de los usuarios, también incorpora un elemento que es tangible, ó sea el consumo y de ahí se vincula la intangibilidad de ese consumo que se encuentra totalmente vinculado con el servicio prestado por el personal que lo atendió.

Asimismo, se cumplieron las teoría de los autores Kast y Rosenzweig (2013), quienes sostuvieron que el conjunto de valores y costumbres comunes que tienen los integrantes de una organización; también se entienden como pensamientos, sentimientos y reacciones que conduce a la buena toma de decisión y otras tareas que realizan en el seno de la organización. También se observó que cumplió la teoría de Canzio (2019), que la calidad de atención con las reglas establecidas en el ámbito internacional utilizando correctamente los recursos con el objetivo de mejorar la salud del paciente. También se consideró que la calidad de atención es brindar una atención



médica considerando la capacidad resolutoria del personal que asiste, médico y otros, así como estadía en el hospital que garantiza la mejor atención.

Respecto al objetivo referido a medir una influencia de la cultura organizacional en la fiabilidad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021, se tiene como hallazgo principal que el modelo de regresión ordinal propuesto es plausible y que, además, según el Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell se puede deducir que el modelo explicó el 26,1% de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y según Nagelkerke el 29,4%, concluyendo que la cultura organizacional de forma apropiada predice una variación significativa en la fiabilidad de la calidad de la calidad de atención, dichos resultados se dieron debido a que al brindar una fiabilidad, del 100% (80) del personal, en el 47,5% en un nivel bueno; en regular en un 37,5% y en el nivel deficiente en un 15,0%. Dicho hallazgo es similar con la investigación de Polanco (2019), concluyó: una burocracia retrógrada y hostil sea la cultura organizacional habrá menos calidad de atención, expresándose en la insatisfacción del usuario. Se determinó que hay una asociación directa entre las variables estudiadas. Esto quiere decir, a mayor cultura organizacional habrá una mejor calidad de atención. El estudio tiene ambas variables que son similares al presente estudio y cuyo aporte será muy valioso para la discusión. También son similares a los estudios de Mero, et al. (2021), concluyó: los usuarios se sienten satisfechos del servicio que brinda la unidad de salud a la comunidad. Tanto del servicio de emergencia como de consulta externa. Solo hay problemas en los cuales el usuario no está conforme, es en el tiempo de espera. La investigación es similar por la variable calidad de atención.

En ese mismo orden se hicieron presentes las teorías de Pekacz, et al. (2019), la calidad de atención es la parte aplicable de la ciencia y tecnología en el área médica a fin de favorecer con los máximos beneficios para la salud de los pacientes. También es el grado de la calidad que se espera de la atención suministrada para lograr el equilibrio más loable sobre los riesgos y beneficios. Del mismo modo se contó con el cumplimiento de las teorías de Amaru (2017), es necesario para entender y comprender mejor el ser humano es también entender y comprender el mundo como un todo y la suma de las partes y también entender que se cambia continuamente bajo la influencia del medio ambiente.

Respecto al objetivo referido a medir la influencia de la cultura organizacional en la capacidad de respuesta en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021, se tiene

como hallazgo principal que el modelo de regresión ordinal propuesto es plausible y que, además, según el Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell se puede deducir que el modelo explicó el 25,4% de la dimensión capacidad de respuesta y según Nagelkerke el 28,8%, concluyendo que la cultura organizacional suministrada en forma apropiada predice una variación significativa en la dimensión capacidad de respuesta además, mencionar que dichos resultados se dieron debido a que al brindar una capacidad de respuesta del 100% (80) del personal, se ubicaron en el nivel bueno en un 41,3%; en el nivel regular en un 43,8% y el nivel deficiente en un 15,0%. Dicho hallazgo queda sustentado con la investigación de Prado (2018), concluyó: Se halló pacientes satisfechos en un 48,1%; acogen las indicaciones del tratamiento en un 77,0% y el 65,0% se siente sin satisfacción por la atención brindada, siendo el argumento que el personal del área de odontología no presta atención adecuada. Concluyó: el gran número de pacientes se sienten satisfechos con la atención brindado por los servicios de odontología. También es similar al estudio de Goula, et al. (2021), concluyó: los hospitales públicos griegos deben adoptar diferentes tipos de liderazgo prácticas y cultura para poder facilitar el aprendizaje organizacional. Aprendizaje organizacional (OL) se basa en el trabajo colaborativo, una cultura que engloba el aprendizaje como participación en la práctica laboral organizacional. Esta transformación de la cultura debe tener lugar en todos los niveles de aprendizaje para mejorar los resultados.

Respecto al objetivo referido a medir la influencia de la cultura organizacional en la seguridad en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021, se tiene como hallazgo principal que el modelo de regresión ordinal propuesto es plausible y que, además, según el Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell se puede deducir que el modelo explica el 29,4% de la dimensión seguridad y según Nagelkerke el 33,7%, concluyendo que la cultura organizacional implementada de forma apropiada predice una variación significativa en la dimensión seguridad de la calidad de atención. Cabe señalar, que dichos resultados se obtuvieron debido a que, al brindar una seguridad, del 100% (80) del personal, el 53,8% mencionaron bueno, el 31,3% regular y el 15,0% mencionaron deficiente. Dicho hallazgo quedo sustentado con lo evidenciado en el trabajo de Cameron (2019), concluyó: la experiencia en cultura organizacional se repercutió en los psicólogos deportivos. El estudio tiene la cultura organizacional que es similar a la variable del presente estudio. Asimismo, guarda cierta relación con el trabajo de Silva (2017), concluyó: hubo una correlación entre las variables estudiadas ( $Rho=0,707$ ). La investigación aportó al estudio con la clarificación de la parte teórica sobre la variable

cultura organizacional, así como de la variable calidad de atención. Esto es, a mayor cultura organizacional mayor será la calidad de atención.

Respecto al objetivo referido a medir la influencia de la cultura organizacional en la empatía en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021, se tiene como hallazgo principal que el modelo de regresión ordinal propuesto es plausible y que, además, según el Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell se puede deducir que el modelo explicó el 22,1% de la dimensión empatía y según Nagelkerke el 25,1%, concluyendo que la cultura organizacional si se implementa de forma apropiada se predice una variación significativa en la dimensión empatía. Asimismo, se puede afirmar que dichos resultados son debido a que, al brindar una empatía del 100% (80) de colaboradores, el 57,5% bueno, el 27,5% regular y el 15,0% manifestaron deficiente. Estos hallazgos son similares al estudio de Polanco (2019), concluyó: Se determinó que hay una asociación directa entre las variables estudiadas. El estudio tiene ambas variables que son similares al presente estudio y cuyo aporte será muy valioso para la discusión. También guarda cierta similitud con el estudio de Coehlo, et al. (2020), concluyó: los resultados mencionaron que el clima de seguridad incide en forma beneficiosa en la cultura de la seguridad, favoreciendo el mejoramiento del cuidado de la salud en los usuarios. También arribó a: la eficiente interrelación entre la cultura de seguridad y la organizativa es a un deficiente de acuerdo a la literatura consultada.

Respecto al objetivo referido a medir la influencia de la cultura organizacional en los elementos tangibles en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021, se tiene como hallazgo principal que el modelo de regresión ordinal propuesto es plausible y que, además, según el Pseudo-R<sup>2</sup> de Cox y Snell se puede deducir que el modelo explica el 20,3% de la dimensión integración social en el trabajo y según Nagelkerke el 23,0%, concluyendo que la cultura organizacional si se implementa de forma apropiada se predice una variación significativa en la dimensión elementos tangibles. Asimismo, se puede afirmar que dichos resultados son debido que, en los elementos tangibles del 100% (80) del personal, el 37,5% manifestaron bueno, el 47,5% mencionaron en regular y el 15,0% se ubicaron en deficiente. Este hallazgo es similar al estudio de Mero, et al. (2021), concluyó: los usuarios se sienten satisfechos del servicio que brinda la unidad de salud a la comunidad. Tanto del servicio de emergencia como de consulta externa. Solo hay problemas en los cuales el usuario no está conforme, es en el tiempo de espera. La investigación es

similar por la variable calidad de atención.

Las principales limitaciones encontradas para la realización del presente estudio fueron como el primer factor; el horario virtual compartido con el trabajo y estudio por parte de la tesista que implicó mayor esfuerzo y dedicación. Como segundo factor, la suministración de los instrumentos para el recojo de los datos informativos y los ítems fue muy dificultoso por tratarse por vía virtual. Asimismo, otra restricción fueron los libros actualizados sobre el tema ya sea en lo físico o en electrónica que fue tedioso de adquirirlos para consultarlos, en especial los libros físicos. Las principales implicancias de la tesis fueron el aporte con los instrumentos de las variables de estudio. Asimismo, la tesis es fuente de consulta para otros estudios que se realizarán los investigadores sobre las variables en estudio. En ese mismo orden el aporte es valioso para la profundización de las teorías sobre las dos variables de estudio, y finalmente la tesis sirve para dictar conferencias magistrales tanto nacionales e internacionales.

La investigación es relevante porque sirve para mejorar la formación profesional de los estudiantes de los institutos pedagógicos y de universidades dotándoles informaciones teóricas actualizadas con el objetivo de velar por la concepción clara de la competitividad a nivel de las organizaciones educativas. La tesis es muy importante para los docentes de los institutos y universidades para que se preparen mejor en las estrategias en materia de administración sobre todo en la formación especializada de los administradores y economistas. Los aportes del estudio se pueden generalizar a grupos similares de estudiantes con el propósito de mejorar e innovar ciertas estrategias administrativas para competir en el mercado libre a gran escala.

Las conclusiones de la investigación es fuente de iniciación para realizar las futuras investigaciones sobre los temas materia de la presente investigación con el objetivo de inculcar en los estudiosos la innovación y la creatividad permanente en generar una cultura organizacional que permiten mejorar la calidad de atención de los hospitales a nivel nacional. Por otro lado, se podrán llevarse a cabo otras investigaciones con poblaciones similares en otros hospitales de otras regiones para poner en tela de juicio la generalización de las conclusiones de la presente investigación.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** La cultura organizacional del Hospital General de Oxapampa inciden directamente en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021, a raíz del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Cox y Snell = 40,3% y de Nagelkerke =45,4%, lo que permitió deducir que la cultura organizacional ejerce influencia directa en la calidad de atención.

**Segunda:** La cultura organizacional incide directamente en la fiabilidad de la calidad de la calidad de atención, de acuerdo al análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Cox y Snell= 26,1% y de Nagelkerke =29.4%, lo que permite deducir que la cultura organizacional ejerce influencia en la fiabilidad.

**Tercera:** La cultura organizacional incide directamente en la capacidad de respuesta, a partir del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Cox y Snell= 25,4% y de Nagelkerke =28,8%, lo que permite deducir que la cultura organizacional ejerce influencia en la capacidad de respuesta.

**Cuarta:** La cultura organizacional incide directamente en la seguridad, a partir del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Cox y Snell= 29,4% y de Nagelkerke =33,7%, lo que permite deducir que la cultura organizacional ejerce influencia en la seguridad de la calidad de atención.

**Quinta:** La cultura organizacional incide directamente en la empatía, a partir del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Cox y Snell= 22,1% y de Nagelkerke =25,1%, lo que permite deducir que la cultura organizacional ejerce influencia en la empatía de la calidad de atención.

**Sexta:** La cultura organizacional incide directamente en los elementos tangibles, a partir del análisis de los resultados del informe de modelo y Pseudo R2 de Cox y Snell= 20,3% y de Nagelkerke =23,0%, lo que permite deducir que la cultura organizacional ejerce influencia directa en los elementos tangibles.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al director del Hospital General de Oxapampa se sugiere considerar los resultados del presente estudio con el objetivo de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

**Segunda:** Al jefe de recurso humanos realizar la gestión de reorganización al personal periódicamente con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas a fin de garantizar la fiabilidad de la calidad de atención.

**Tercera:** Al área de emergencia del hospital contar con el equipamiento completo con el objetivo de maximizar la capacidad de respuesta en la atención de los usuarios.

**Cuarta:** A los colaboradores del hospital brindar seguridad a los pacientes a fin de garantizar la calidad de atención a través de una buena comunicación asertiva.

**Quinta:** A los colaboradores del hospital mostrar empatía en todo momento de su labor con el objetivo de optimizar la calidad de atención.

**Sexta:** Al director del Hospital General de Oxapampa se sugiere gestionar el mejoramiento de la infraestructura del hospital con el objetivo de brindar una mejor calidad de atención a los usuarios.

## Referencias

- Angulo, G. G. (2017). Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, lima-2017.universidad césar vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/angulo\\_rgg.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/angulo_rgg.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Amaru A. C. (2017). Cultura organizacional. Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo. México: Pearson Educación. : [https://www.academia.edu/16298613/Fundamentos\\_de\\_Administraci%C3%B3n\\_Teor%C3%ADa\\_general\\_y\\_proceso\\_administrativo](https://www.academia.edu/16298613/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Teor%C3%ADa_general_y_proceso_administrativo)
- Asnawi, A. et al. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. Management Science Letters, 9(6). <http://growingscience.com/beta/msl/3125-the-influence-of-hospital-imageand-service-quality-on-patients-satisfaction-and-loyalty.html>
- Cameron, M. (2019). A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements of Liverpool John Moores University for the degree of Doctor of Philosophy: <http://researchonline.ljmu.ac.uk/id/eprint/13001/1/2019McDougallPhD.pdf>
- Canzio, M. (2019). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. International journal of health care quality assurance 30(5). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004/full/html?fullSc=>
- Coelho, L.; Pereira, C.; Silva, C. & Simas, P. (2020). Effect of the organizational culture for patient safety in the hospital setting: A systematic review: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972021000202123](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972021000202123).
- Cojtí, D. (2020), "El efecto etnocida del coronavirus 19 en los pueblos indígenas", Cambridge, Cultural Survival.: <https://www.culturalsurvival.org/news/el-efecto-etnocida-del-coronavirus-19-en-los-pueblos-indigenas>.
- Goula, A. , Stamouli, M. , Latsou D. , Gkioka, V. and Kyriakidou, N. (2021). Learning Organizational Culture in Greek Public Hospitals. DOI: [10.3390/ijerph18041867](https://doi.org/10.3390/ijerph18041867)
- Hernández, R.; Fernandez, C. y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill

- Kast, E. y Rosenzweig, E. (2013). Administración de las Organizaciones. México: McGraw Hill.
- Landa, O. (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. : [http://www.academia.edu/11120546/Proyecto\\_calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_la\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_usuarios\\_de\\_las\\_entidad\\_es\\_prestadoras\\_de\\_salud\\_3](http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_calidad_de_servicio_en_la_satisfaccion_de_los_usuarios_de_las_entidad_es_prestadoras_de_salud_3)
- Llanos, M. (2016) la cultura organizacional, eje de acción de la gestión humana. 1ra. Ed. Ecuador: Editorial: Ecotec.: [https://www.academia.edu/43161123/la\\_cultura\\_organizacional\\_eje\\_de\\_acci%c3%93n\\_de\\_la\\_gesti%c3%93n\\_humana](https://www.academia.edu/43161123/la_cultura_organizacional_eje_de_acci%c3%93n_de_la_gesti%c3%93n_humana)
- Maguiña, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública.: <http://orcid.org/0000-0002-2531-2022>
- Martín, J. (2010). Comunicación y cultura mundo: nuevas dinámicas globales de lo cultural. Signo y Pensamiento, XXIX (57), pp. 20-34: <http://www.redalyc.org/pdf/860/86020052002.pdf> Martín Barbero, Jesús (2010). De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. Barcelona:
- Ministerio de Salud (2020). Dirección de Calidad. Encuesta satisfacción Usuario Externo.: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Montgomery, A. Panagopoulou, E.; Kehoe, I. & Efthymis, V. (2021). Connecting organisational culture and quality of care in the hospital: Is job burnout the missing link:[https://www.researchgate.net/publication/51098228\\_Connecting\\_or\\_ganisational\\_culture\\_and\\_quality\\_of\\_care\\_in\\_the\\_hospital\\_Is\\_job\\_burn\\_out\\_the\\_missing\\_link](https://www.researchgate.net/publication/51098228_Connecting_or_ganisational_culture_and_quality_of_care_in_the_hospital_Is_job_burn_out_the_missing_link)
- 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>
- Pękacz, A. et al. (2019). Patient satisfaction as an element of healthcare quality– a single-center Polish survey. Reumatologia, 57(3). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6710846/>
- Prado, M. (2018). Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima. 2018.: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3231>
- Raile M. y Marriner A. (2011). Modelos y teorías en enfermería. España: Elsevier; 2011. 809 :



<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1358.%20Modelos%20y%20teor%C3%ADas%20en%20enfermeria.pdf>

Silva, M. (2017). Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital Vitarte. Ate, Perú. 2017.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8887>

Summers D. (2016). ¿Qué hacen los líderes efectivos para desarrollar una cultura organizacional enfocada en la creación de valor para sus clientes? Administración de la calidad. México: Pearson Educación:

<http://peruhydraulics.com.pe/ebook/Administracion-de-la-calidad.pdf>

Vargas, C.N. (2020). Cultura organizacional y vinculación laboral en el departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2019. Universidad Federico Villarreal:

<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4026/VARGAS%20PADILLA%20CEDELINA%20NORMA%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

<b>VI: Cultura organizacional</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Técnicas	Conocer los procedimientos Aplica procedimientos clínicos Evidencia habilidades	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Alto [100 135]  Regular [64 99]  Bajo [27 63]
Interpersonal	Trabaja en equipo Demuestra conocimientos Otorga información de los servicios Señala instalaciones adecuadamente	11,12,13,14,15,16,17	
Personal	Estables relaciones Comunica asertivamente Ejerce liderazgo Facilita la información Maneja comunicación Demuestra dedicación de atender	18,19,20,21,22,23,24,25	
<b>Variable independiente: Calidad de atención</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Fiabilidad	Oportunidad en atención Continuidad en la atención Orden en la atención	1,2,3,4,5	<b>Bueno Regular Deficiente</b>
Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites Disposición para atender preguntas	6,7,8,9	
Seguridad	Confianza transmitida por el personal asistencial Cortesía en la atención	10,11,12,13	
Empatía	Amabilidad en el trato Atención individualizada	14,15,16,17,18	
Aspectos tangibles	Limpieza de las instalaciones y equipos	19,20,21,22	

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario sobre cultura organizacional

Estimado docente, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de cultura organizacional, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

Nunca (N) 1	Casi Nunca (CN) 2	A veces (AV) 3	Casi siempre (CS) 4	Siempre (S) 5
----------------	----------------------	-------------------	------------------------	------------------

Dimensión 1: Técnicas						
Ítem	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	El hospital promueve que el personal tenga conocimiento amplio de los procedimientos necesarios para una atención médica oportuna					
2	El hospital promueve que el personal deba aplicar procedimientos necesarios para la atención a los pacientes					
3	El hospital promueve que el personal deba evidenciar habilidades en el servicio para la atención eficaz y oportuna de los pacientes					
4	El hospital promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios					
5	El hospital promueve demostrar que el personal tenga conocimientos para operar adecuadamente los equipos médicos					
6	El hospital establece que las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado					
7	El hospital promueve que las instalaciones estén adecuadamente señalizadas					
8	El hospital promueve que los equipos deben estar en perfecto estado					
9	El hospital establece que el personal pueda dar información de los servicios con equipos informáticos					
10	El hospital promueve que el personal se encuentre debidamente identificado con sus respectivos fotocheck para la atención oportuna a los usuarios					

<b>Dimensión 2: Interpersonal</b>						
Ítem	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11	El hospital establece relaciones empáticas con sus pares y pacientes					
12	El hospital promueve establecer una comunicación asertiva entre pacientes y el personal					
13	El hospital promueve ejercer que se compartan las responsabilidades entre sus colaboradores en la atención					
14	El hospital promueve facilitar la información necesaria para una buena atención					
15	El hospital promueve que el personal deba mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo					
16	El hospital promueve que el personal deba brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros					
17	El hospital cumple con respetar el horario de atención al usuario					
<b>Dimensión 3. Personal</b>						
Ítem	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
18	El hospital establece una comunicación al usuario con facilidad, demostrando amabilidad					
19	El hospital promueve atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata					
20	El hospital promueve que el personal deba saber controlar la situación de estrés					
21	El hospital promueve ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos					
22	El hospital promueve que el personal posea predisposición para solucionar los inconvenientes					
23	El hospital promueve demostrar dedicación a las labores desarrolladas					
24	El hospital promueve que el personal se encuentre adecuadamente presentable y aseado(a)					
25	El hospital promueve demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado					

## Cuestionario sobre la calidad de atención

Estimado (a) docente, la presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la calidad de atención. Mucho le agradeceré marcar con un aspa “X” en el recuadro que corresponde. Esta encuesta tiene el carácter de **ANÓNIMA**, y su procesamiento será reservado, por lo que te solicitamos que sea **SINCERO (A)** en las respuestas.

Nunca (N) 1	Casi Nunca (CN) 2	A veces (AV) 3	Casi siempre (CS) 4	Siempre (S) 5
----------------	----------------------	-------------------	------------------------	------------------

### INFORMACIÓN PERSONAL:

Dimensión 1: Fiabilidad						
Ítem	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
2	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.					
3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
4	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
Ítem	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6	La atención en módulo de admisión sea rápida					
7	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida					
8	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida					
9	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.					
Dimensión 3. Seguridad						
Ítem	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad					
11	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					

12	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.					
<b>Dimensión 4. Empatía</b>						
14	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud					
16	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos					
18	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender los procedimientos y análisis que le realizaron					
<b>Dimensión 5. Elementos tangibles</b>						
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					

### Anexos 3. Validación de los instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TÉCNICAS</b>								
1.	El hospital promueve que el personal tenga conocimiento amplio de los procedimientos necesarios para una atención médica oportuna	✓		✓		✓		
2.	El hospital promueve que el personal deba aplicar procedimientos necesarios para la atención a los pacientes	✓		✓		✓		
3.	El hospital promueve que el personal deba evidenciar habilidades en el servicio para la atención eficaz y oportuna de los pacientes	✓		✓		✓		
4.	El hospital promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
5.	El hospital promueve demostrar que el personal tenga conocimientos para operar adecuadamente los equipos médicos	✓		✓		✓		
6.	El hospital establece que las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado	✓		✓		✓		
7.	El hospital promueve que las instalaciones estén adecuadamente señalizadas	✓		✓		✓		
8.	El hospital promueve que los equipos deben estar en perfecto estado	✓		✓		✓		
9.	El hospital establece que el personal pueda dar información de los servicios con equipos informáticos	✓		✓		✓		
10.	El hospital promueve que el personal se encuentre debidamente identificado con sus respectivos fotocheck para la atención oportuna a los usuarios	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIPÓN 3. INTERPERSONAL</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>11.</b>	El hospital establece relaciones empáticas con sus pares y pacientes	✓		✓		✓		
<b>12.</b>	El hospital promueve establecer una comunicación asertiva entre pacientes y el personal	✓		✓		✓		
<b>13.</b>	El hospital promueve ejercer que se compartan las responsabilidades entre sus colaboradores en la atención	✓		✓		✓		
<b>14.</b>	El hospital promueve facilitar la información necesaria para una buena atención	✓		✓		✓		
<b>15.</b>	El hospital promueve que el personal deba mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo	✓		✓		✓		
<b>16.</b>	El hospital promueve que el personal deba brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros	✓		✓		✓		
<b>17.</b>	El hospital cumple con respetar el horario de atención al usuario	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3. PERSONAL</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>18.</b>	El hospital establece una comunicación al usuario con facilidad, demostrando amabilidad	✓		✓		✓		
<b>19.</b>	El hospital promueve atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata	✓		✓		✓		
<b>20.</b>	El hospital promueve que el personal deba saber controlar la situación de estrés	✓		✓		✓		
<b>21.</b>	El hospital promueve ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos	✓		✓		✓		



22.	El hospital promueve que el personal posea predisposición para solucionar los inconvenientes	✓		✓		✓		
23.	El hospital promueve demostrar dedicación a las labores desarrolladas	✓		✓		✓		
24.	El hospital promueve que el personal se encuentre adecuadamente presentable y aseado(a)	✓		✓		✓		
25.	El hospital promueve demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ FELIPE OSTOS DE LA CRUZ      **DNI:** 06678222

**Especialidad del validador:** DOCENTE DE METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN DE LA UCV Y DE LA UNMSM

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**22 de octubre del 2021**



FELIPE OSTOS DE LA CRUZ  
DNI/CE: 06678222

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2.	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	✓		✓		✓		
3.	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4.	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención	✓		✓		✓		
5.	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6.	La atención en módulo de admisión sea rápida	✓		✓		✓		
7.	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		
8.	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida	✓		✓		✓		
9.	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>		✓		✓		✓		

10.	Durante su atención en consultorio se respete su privacidad	✓		✓		✓		
11.	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓		
12.	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		
13.	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14.	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
15.	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
16.	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		
17.	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		
18.	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender los procedimientos y análisis que le realizaron	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19.	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		

20.	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓		✓		✓		
21.	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		
22.	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ FELIPE OSTOS DE LA CRUZ      **DNI: 06678222**

**Especialidad del validador:** DOCENTE DE METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN DE LA UCV Y DE LA UNMS

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**22 de octubre del 2021**



FELIPE OSTOS DE LA CRUZ  
DNI/CE: 06678222

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TÉCNICAS</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
26.	El hospital promueve que el personal tenga conocimiento amplio de los procedimientos necesarios para una atención médica oportuna	✓		✓		✓		
27.	El hospital promueve que el personal deba aplicar procedimientos necesarios para la atención a los pacientes	✓		✓		✓		
28.	El hospital promueve que el personal deba evidenciar habilidades en el servicio para la atención eficaz y oportuna de los pacientes	✓		✓		✓		
29.	El hospital promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
30.	El hospital promueve demostrar que el personal tenga conocimientos para operar adecuadamente los equipos médicos	✓		✓		✓		
31.	El hospital establece que las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado	✓		✓		✓		
32.	El hospital promueve que las instalaciones estén adecuadamente señalizadas	✓		✓		✓		
33.	El hospital promueve que los equipos deben estar en perfecto estado	✓		✓		✓		
34.	El hospital establece que el personal pueda dar información de los servicios con equipos informáticos	✓		✓		✓		
35.	El hospital promueve que el personal se encuentre debidamente identificado con sus respectivos fotocheck para la atención oportuna a los usuarios	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIPÓN 3. INTERPERSONAL</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

36.	El hospital establece relaciones empáticas con sus pares y pacientes	✓		✓		✓		
37.	El hospital promueve establecer una comunicación asertiva entre pacientes y el personal	✓		✓		✓		
38.	El hospital promueve ejercer que se compartan las responsabilidades entre sus colaboradores en la atención	✓		✓		✓		
39.	El hospital promueve facilitar la información necesaria para una buena atención	✓		✓		✓		
40.	El hospital promueve que el personal deba mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo	✓		✓		✓		
41.	El hospital promueve que el personal deba brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros	✓		✓		✓		
42.	El hospital cumple con respetar el horario de atención al usuario	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3. PERSONAL</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
43.	El hospital establece una comunicación al usuario con facilidad, demostrando amabilidad	✓		✓		✓		
44.	El hospital promueve atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata	✓		✓		✓		
45.	El hospital promueve que el personal deba saber controlar la situación de estrés	✓		✓		✓		
46.	El hospital promueve ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos	✓		✓		✓		
47.	El hospital promueve que el personal posea predisposición para solucionar los inconvenientes	✓		✓		✓		

48.	El hospital promueve demostrar dedicación a las labores desarrolladas	✓		✓		✓		
49.	El hospital promueve que el personal se encuentre adecuadamente presentable y aseado(a)	✓		✓		✓		
50.	El hospital promueve demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ALEJANDRO MENACHO RIVERA      DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCENTE DE GESTIÓN PÚBLICA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

25 de OCTUBRE del 202

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



Dr. Alejandro Menacho Rivera

DNI 32403439

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE A LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23.	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
24.	La consulta con el médico se realiza en el horario programado.	✓		✓		✓		
25.	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
26.	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención	✓		✓		✓		
27.	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
28.	La atención en módulo de admisión sea rápida	✓		✓		✓		
29.	La toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida	✓		✓		✓		
30.	La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida	✓		✓		✓		



31.	El suministro de medicina y/o insumos en farmacia sea rápido.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
32.	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad	✓		✓		✓		
33.	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	✓		✓		✓		
34.	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		
35.	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
36.	El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
37.	El médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
38.	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		
39.	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		

40.	El personal de salud le explico a Ud. Y a sus familiares en palabra fáciles de entender los procedimientos y análisis que le realizaron	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
41.	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
42.	La consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	✓		✓		✓		
43.	Los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	✓		✓		✓		
44.	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ALEJANDRO MENACHO RIVERA      DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCENTE DE GESTIÓN PÚBLICA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems



Dr. Alejandro Menacho Rivera

DNI 32403439

Firma del Experto Informante.

## Anexo 4. Prueba de confiabilidad

### Variable independiente: cultura organizacional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	25

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	85,23	941,785	,913	,991
C2	84,92	938,394	,928	,991
C3	85,12	942,026	,923	,991
C4	85,19	937,922	,916	,991
C5	85,00	939,920	,886	,992
C6	85,04	941,718	,883	,992
C7	84,85	939,975	,914	,991
C8	85,00	937,760	,912	,991
C9	85,27	944,925	,819	,992
C10	85,54	947,458	,735	,992
C11	85,08	938,394	,867	,992
C12	84,92	933,754	,925	,991
C13	85,00	932,320	,939	,991
C14	84,81	932,242	,953	,991
C15	84,92	930,634	,962	,991
C16	85,04	936,518	,872	,992
C17	84,50	936,420	,886	,992
C18	84,96	934,758	,950	,991
C19	84,96	936,518	,928	,991
C20	85,19	945,042	,889	,992
C21	84,92	936,794	,927	,991
C22	85,08	940,314	,921	,991
C23	84,81	933,442	,958	,991
C24	84,65	934,635	,928	,991
C25	84,92	936,554	,973	,991

## Variable dependiente: calidad de atención

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	22

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	76,50	623,519	,934	,991
A2	76,29	624,582	,898	,991
A3	76,29	625,397	,928	,991
A4	76,07	623,476	,923	,991
A5	76,43	627,810	,891	,991
A6	76,61	623,284	,916	,991
A7	76,64	624,905	,934	,991
A8	76,82	633,634	,767	,992
A9	76,29	620,434	,943	,991
A10	76,21	624,915	,906	,991
A11	76,39	622,988	,909	,991
A12	76,39	626,173	,922	,991
A13	76,32	623,485	,953	,991
A14	76,39	628,692	,879	,991
A15	76,21	625,286	,921	,991
A16	76,46	623,739	,956	,991
A17	76,39	626,766	,935	,991
A18	76,46	622,258	,957	,991
A19	76,39	621,729	,950	,991
A20	76,75	620,565	,890	,991
A21	76,82	626,745	,878	,991
A22	76,36	622,831	,936	,991

**Anexo 5. Autorización de la organización para aplicar los instrumentos**

## Anexo 6. Matriz de consistencia

### Base de datos variable independiente: Cultura organizacional

N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25
1.	5	4	4	5	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3		3	3	2	4	3	4	5	3
2.	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4
3.	4	4	5	3	5	5	5	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	3		2	4	3	4	4	3
4.	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7.	5	5	4	4	4	4	4	3	3	1	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4
8.	3	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4
9.	3	4	4	2	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3
10.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
14.	3	5	3	3	2	5	5	5	4	1	2	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4
15.	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
17.	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4
18.	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20.	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
23.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

25.	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
26.	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	4
27.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3
28.	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	5	5	4	4	4	4	4	3	3	1	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4
31.	3	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4
32.	3	4	4	2	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3
33.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
37.	3	5	3	3	2	5	5	5	4	1	2	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4
38.	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
39.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
40.	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4
41.	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43.	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
44.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45.	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48.	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
49.	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	4
50.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3
51.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52.	5	5	4	4	4	4	4	3	3	1	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4

53.	3	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4
54.	3	4	4	2	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3
55.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
59.	3	5	3	3	2	5	5	5	4	1	2	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4
60.	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
62.	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4
63.	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65.	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
66.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67.	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70.	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
71.	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3	3	5	3	4	5	4
72.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3
73.	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
75.	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4
76.	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78.	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
79.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80.	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3



## Anexo 7. Base de datos

### Base de datos variable dependiente: Calidad de atención

N°	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22
1.	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3
2.	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4
3.	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
4.	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
5.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7.	4	4	5	3	4	4	3	1	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4
8.	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
9.	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
10.	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14.	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	2	3	4
15.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
16.	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17.	3	5	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
20.	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5
21.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23.	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

24.	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
25.	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
26.	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
27.	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
28.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	4	4	5	3	4	4	3	1	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4
31.	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
32.	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
33.	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
34.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37.	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	2	3
38.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
39.	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40.	3	5	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4
41.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43.	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4
44.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46.	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
47.	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
48.	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
49.	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
50.	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
51.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

52.	4	4	5	3	4	4	3	1	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4
53.	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
54.	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
55.	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
56.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59.	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	2	3	4
60.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
61.	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
62.	3	5	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4
63.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
65.	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5
66.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
68.	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
69.	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
70.	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
71.	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4
72.	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3
73.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
74.	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75.	3	5	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4
76.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
78.	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5
79.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

80.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSTOS DE LA CRUZ FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DEL HOSPITAL GENERAL DE OXAPAMPA, 2021", cuyo autor es OYANGUREN CURIMOZON LUIS ALBERTO, 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 César Vallejo.

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 César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSTOS DE LA CRUZ FELIPE <b>DNI:</b> 06678222 <b>ORCID</b> 000-0002-2718-3957	Firmado digitalmente por: OLACR11 el 10-01-2022 17:45:11

Código documento Trilce: TRI - 0264070