



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cultura organizacional y calidad de servicio en un  
establecimiento de salud en Piura, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Correa Paz, Anyel Luis (orcid.org/ 0000-0002-8432-9967)

Timoteo Bayona, Sharyn Lisseth (orcid.org/0000-0002-3829-5364)

**ASESORA:**

Dra. Quispe López, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A todos los que nos han apoyado en este camino a lograr nuestro título profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo y toda su plana docente, en especial a nuestra asesora la Dra. Jenny Quispe.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023

", cuyos autores son CORREA PAZ ANYEL LUIS, TIMOTEO BAYONA SHARYN LISSETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

PIURA, 11 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA <b>DNI:</b> 32924318 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 11- 12-2023 01:20:29

Código documento Trilce: TRI - 0691469



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CORREA PAZ ANYEL LUIS, TIMOTEO BAYONA SHARYN LISSETH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023

", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CORREA PAZ ANYEL LUIS <b>DNI:</b> 41519253 <b>ORCID:</b> 0000000284329967	Firmado electrónicamente por: ALCORREAP el 12-12-2023 22:01:32
TIMOTEO BAYONA SHARYN LISSETH <b>DNI:</b> 42251667 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3829-5364	Firmado electrónicamente por: SHARYNTIMOTEO el 13-12-2023 00:43:14

Código documento Trilce: INV - 1528620

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez por juicio de expertos.....	14
Tabla 2 Alfa de Cronbach.....	15
Tabla 3 Niveles de la cultura organizacional .....	17
Tabla 4 Niveles de la cultura organizacional según dimensiones .....	17
Tabla 5 Niveles de la calidad de servicio.....	18
Tabla 6 Niveles de la calidad de servicio según dimensiones.....	18
Tabla 7 Correlación entre implicación y CS.....	19
Tabla 8 Correlación entre consistencia y CS.....	20
Tabla 9 Correlación entre adaptabilidad y CS .....	21
Tabla 10 Correlación entre misión y CS.....	22
Tabla 11 Correlación entre CO y CS.....	23

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Esquema de investigación .....	11
---	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en un establecimiento de salud de Piura, 2023. Fue una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. La muestra seleccionada fue de 53 colaboradores. Los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, los cuales fueron validados por tres expertos. Asimismo, se determinó su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0.971 para la cultura organizacional y 0.948 para la calidad de servicio. Los resultados indicaron un nivel medio de la cultura organizacional (62,3%) y un nivel medio de la calidad de servicio (73.6%). Las correlaciones de la calidad de servicio con las dimensiones: implicación (Rho = 0.955), consistencia (Rho = 0.951), adaptabilidad (0.907), misión (Rho = 0.960), representaron correlaciones positivas muy fuertes y significativas (Sig. = 0.000). Se encontró una relación positiva significativa de grado muy fuerte entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en un establecimiento de salud de Piura, 2023 (Rho = 0.967, Sig. = 0.000), aceptándose la hipótesis de investigación. Concluyendo que, mientras mejor se desarrolle la cultura organizacional, mayor será la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, calidad de servicio, establecimiento de salud

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between organizational culture and service quality in a health establishment in Piura, 2023. It was an applied research, with a non-experimental, transversal design and correlational scope. The selected sample was 53 collaborators. The instruments for data collection were two questionnaires, which were validated by three experts. Likewise, its reliability was determined through Cronbach's Alpha of 0.971 for organizational culture and 0.948 for service quality. The results indicated a medium level of organizational culture (62.3%) and a medium level of service quality (73.6%). The correlations of service quality with the dimensions: involvement (Rho = 0.955), consistency (Rho = 0.951), adaptability (0.907), mission (Rho = 0.960), represented very strong and significant positive correlations (Sig. = 0.000). A significant positive relationship of a very strong degree was found between organizational culture and service quality in a health establishment in Piura, 2023 (Rho = 0.967, Sig. = 0.000), accepting the research hypothesis. Concluding that, the better the organizational culture is developed, the higher the quality of service will be.

**Keywords:** Organizational culture, quality of service, health establishment

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, la calidad de servicio se ha vuelto vital para todas las organizaciones, ya que impulsa su desempeño financiero y de marketing. Se ha convertido en un elemento crítico de la competitividad y actúa como una fuente para lograr una ventaja competitiva mediante la diferenciación de servicios. Se define como la diferencia entre las expectativas que tiene el usuario del servicio que va recibir versus el servicio percibido (Ada et al., 2017).

Gestionar correctamente el capital humano es hoy la máxima preocupación de las empresas, ya que es ampliamente considerado como un recurso vital para el desarrollo y la supervivencia de la organización (Pedraza-Rodríguez et al., 2023). La cultura organizacional ha ganado terreno en el mundo académico, la razón principal es por su importancia en la implementación de estrategias externas (Osei et al., 2023). Caden et al. (2020) destacó que las estrategias a implementar en las organizaciones sin una cultura definida o de apoyo probablemente fracasen, esto revela la utilidad de la cultura para la eficacia de las estrategias.

A nivel internacional, la calidad de los servicios no siempre es adecuada para optimizar la salud; los sistemas de salud de mala calidad provocan alrededor de 8 millones de defunciones al año por enfermedades tratables en los países de bajos ingresos, muchas de las cuales pueden tratarse en atención primaria (Lewis et al., 2023).

Para resistir la presión competitiva, los hospitales tienen que potenciar la calidad de la prestación de atención médica para retener a sus pacientes existentes y atraer otros nuevos. Frente a esta tendencia, el Ministerio de Salud de Ghana se ha centrado principalmente en la calidad de la prestación de atención sanitaria, pero su mejora es en parte lenta porque las actividades de mejora de la calidad no han recibido una prioridad adecuada. En este caso, la mala calidad de la prestación de atención médica puede resultar en la pérdida de vidas de pacientes, ingresos, recursos materiales, tiempo, moral, personal, reconocimiento, confianza y respeto por la apatía de los individuos y las comunidades hacia los servicios de salud, lo que causa menos efectividad y eficiencia hacia la calidad de la prestación de atención de salud. Por lo tanto, los sectores de atención de salud de Ghana no son lo suficientemente competitivos (Liang et al., 2022).

El sistema de atención de salud griego está fuertemente centrado en los hospitales y el sistema de atención primaria no se ha desarrollado completamente. Grecia está presente en los países de la OCDE con la tasa de respuesta general más baja para los servicios hospitalarios y ambulatorios. Los estudios sugieren un alto grado de insatisfacción de los pacientes con la calidad de la atención sanitaria en Grecia. Alrededor del 26 por ciento de los encuestados en Grecia evaluaron como buena la calidad de la atención hospitalaria del país, mientras que el 78 por ciento pensó que la salud de los pacientes hospitalizados podría haberse deteriorado (Goula et al., 2021).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sugiere el uso de puntuaciones de satisfacción del paciente en los programas de tratamiento para guiar los esfuerzos por potenciar la calidad de la atención médica brindada. Prácticamente en todo el mundo, se espera que los administradores de instituciones médicas eleven el nivel de calidad del servicio médico brindados a los pacientes garantizando la mayor calidad posible de atención en las entidades que administran. El problema de la calidad inadecuada del servicio médico afecta principalmente a aquellos establecimientos que no se concentran en entender y satisfacer las necesidades y requisitos de los pacientes. Los gestores de las unidades sanitarias deben identificarse con las prioridades de sus clientes, estableciendo sus propios modelos de políticas teniendo en cuenta la retroalimentación cliente/paciente. La falta de una relación directa con los clientes/pacientes es un serio obstáculo para aprender y cumplir con sus expectativas (Jonkisz et al., 2022).

En Perú, la percepción de la calidad de servicio de los hospitales públicos es baja (Martínez-Pillado et al., 2021) debido a las restricciones de infraestructura, equipamiento y recurso humano presentada en 2019 (Soto, 2019). Como ejemplo concreto, en el ámbito de la atención de urgencias de adultos en el H.N. Edgardo Rebagliati de Lima, en el periodo de mayo a noviembre de 2019 se presentaron 109 quejas en el libro de reclamaciones, de las cuales 47.7% de los casos los presentaron los familiares de los pacientes, el 23,5% se relacionó con actitudes inadecuadas del personal y el 23% con retrasos en la atención (Alamo-Palomino et al., 2020). Otro hospital con una baja apreciación de la calidad de servicio fue el hospital del Servicio Social de Salud de Huacho, donde se informó que rara vez se

aplicaban los estándares de humanidad y atención de alta calidad (Córdova-Buiza et al., 2021).

A nivel local, en un establecimiento de salud de Piura, que tiene 3 años de inaugurado en el distrito de Tambogrande y actualmente tiene en promedio 53 trabajadores. En este establecimiento de salud se tiene una problemática en el servicio que ofrece a los usuarios que asisten diariamente, esta es deficiente atención al usuario, los ambientes se encuentran en mal estado producto de las lluvias y antigüedad, no se cumple con las citas que se han establecido con anterioridad, la presentación del personal no es la adecuada, entre otros.

Dentro de las causas que genera esta problemática se encuentra los largos tiempos de espera, el personal no es el idóneo, falta de capacitación del personal, ausencia de compromiso por parte de los trabajadores, asimismo, la poca inversión que realiza la institución para dar mantenimiento y mejorar los ambientes de atención, asimismo, el personal que asiste diariamente no se da abasto para la atención o las demandas de atención de los usuarios que van diariamente a dicho nosocomio. Por otro lado, se ha podido evidenciar que este exceso de trabajo del personal genera malos tratos a los usuarios.

Las consecuencias que origina esta problemática se centran básicamente en el malestar de los usuarios de dicho nosocomio quienes constantemente están poniendo sus quejas en el libro de reclamos, las cuales se incrementaron en un 15% del 2021 al 2022. En otros casos los usuarios han establecido denuncias contra los médicos o enfermeras por el trato recibido.

En ese sentido se formula la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en un establecimiento de salud de Piura, 2023? Como preguntas específicas tenemos: (a) ¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional?; (b) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio?; (c) ¿Cuál es la relación entre la implicación y la calidad de servicio?; (d) ¿Cuál es la relación entre la consistencia y la calidad de servicio?; (e) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y la calidad de servicio?; (f) ¿Cuál es la relación entre misión y calidad de servicio?

Este estudio se justifica de *manera teórica* pues toma en consideración marcos teóricos actualizados para las variables, tiene *justificación práctica* pues los resultados servirán para brindar alguna solución a la problemática y finalmente tiene

*justificación metodológica* porque se construirán instrumentos actualizados que servirán para futuros estudios.

Conocida la problemática y la manera en que se justifica este estudio, el objetivo general fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en un establecimiento de salud de Piura, 2023. Los objetivos específicos: (a) Evaluar el nivel de la cultura organizacional; (b) analizar el nivel de la calidad de servicio; (c) determinar la relación entre la implicación y la calidad de servicio; (d) conocer la relación entre la consistencia y la calidad de servicio; (e) analizar la relación entre la adaptabilidad y la calidad de servicio; (f) establecer la relación entre misión y calidad de servicio.

La hipótesis principal planteada fue,  $H_1$ : La relación de la cultura organizacional en la calidad de servicio es significativa en un establecimiento de salud de Piura, 2023;  $H_0$ : La relación de la cultura organizacional en la calidad de servicio no es significativa en un establecimiento de salud de Piura, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Este estudio toma como referencia, antecedentes o estudios previos de las variables Cultura Organizacional (CO) y calidad de servicio (CS) en una entidad de salud pública en la Región de Piura, estos antecedentes servirán para conocer la similitud con la problemática abordada en esta investigación y servirán como base para la discusión respectiva de los resultados.

En el entorno internacional, en Malasia, Asnawi et al. (2019) analizaron el efecto de la imagen y la CS en la lealtad y satisfacción de los pacientes en el hospital público de Terengganu. El hallazgo de este estudio ilustra que, aunque la imagen del hospital no tuvo ningún efecto sobre la lealtad de los pacientes, tuvo un gran impacto en la satisfacción de los pacientes. Este estudio también aclara que la calidad de servicio brindado por el hospital influyó directamente en la lealtad y satisfacción de los pacientes. Por lo tanto, una alta calidad de servicio que brinde el hospital influenciará en la lealtad y satisfacción de los pacientes y una imagen hospitalaria positiva y convincente es un factor determinante para garantizar la satisfacción de los pacientes.

En Bangladés. Ahmed et al. (2018) investigaron acerca de la CS, la satisfacción y la lealtad del paciente en el sector de la salud de ese país. Identifica el cumplimiento de la CS, la satisfacción del paciente y la lealtad en función de datos demográficos como el estado civil, la edad y el sexo. Examina las diferencias entre los sectores de la salud privada y pública con respecto a la CS, la lealtad y la satisfacción del paciente Según la metodología de los autores, se distribuyeron 450 cuestionarios auto administrados a pacientes hospitalarios que dan como resultado 204 como muestra. Concluyen señalando que los pacientes solteros perciben la lealtad, empatía y confiabilidad y elementos tangibles más altos comparando con los pacientes casados. Los pacientes jóvenes ( $\leq 20$  años) brindan valoraciones más altas en lealtad, empatía y elementos tangibles en comparación con otros grupos de edad.

En Bogotá. Silva et al. (2021) el efecto de la CO en la seguridad del paciente en el contexto hospitalario. El método utilizado fue una revisión sistemática entre 2014 y 2020 en revistas indexadas. Los hallazgos muestran que un ambiente de seguridad positivo ejerce un efecto benéfico en la cultura de seguridad, beneficia la notificación de eventos y propicias mejoras en la calidad de la atención en salud.

En EE.UU., Montgomery et al. (2021) indicaron que uno de los desafíos para vincular la CO con la calidad de la atención es identificar el punto focal en el que se evidencia una cultura hospitalaria deficiente y recursos organizacionales inadecuados. La evidencia acumulada sugiere que tal punto es el agotamiento del médico. Este documento propuso examinar este tema. Concluyen que la CO y la calidad de la atención se vinculan de manera directa a través de la experiencia médica del agotamiento.

En Guayaquil, Calderón (2023) investigó sobre la asociación de la CO y la CS del Hospital Universitario de Guayaquil en un tipo de investigación fue descriptivo - correlacional. Los resultados más relevantes mostraron una muy buena CO en el ambiente laboral, lo que influye positivamente en el servicio médico que brinda el personal del Hospital.

En Singapur, Zam et al. (2021) analizaron la influencia de la CO y el ambiente de trabajo para mejorar la CS a través de la prevención de infecciones en el Hospital General Regional de Tenriawaru Bone Regency, con una muestra de 72 empleados. La investigación arrojó los siguientes resultados: la CO influyó en la prevención de infecciones, el ambiente de trabajo afecta la prevención de infecciones, la CO implica mejorar la CS, el ambiente de trabajo afecta la mejora de la CS, la CO afecta la mejora de la CS mediante la prevención de infecciones y el ambiente de trabajo incide en mejorar la CS al evitar enfermedades en el Hospital Tenriawaru, Bone Regency.

En Chile. Pedraja-Rejas et al. (2020) realizaron una revisión literaria acerca de estilos de liderazgo, tipos de CO y calidad académica, en instituciones de educación superior. El liderazgo y la CO se consideran factores primordiales para el desarrollo de competencias en los egresados. Se concluyó que era necesario el empleo de activos para los líderes y la promoción de culturas efectivas porque tenían la capacidad de influir en la obtención de las metas y el logro de la calidad institucional, lo que incidía en la formación de profesionales competentes.

En Jordania. Al-Khrabsheh et al. (2022) hicieron un trabajo buscando elaborar la importancia de la gestión de recursos humanos desde un panorama de gestión de crisis. Adicionalmente, evalúa el grado en que la CO posibilita la efectividad. El estudio muestra a 234 individuos pertenecientes al Ministerio, hospitales gubernamentales e instituciones de salud, que comprenden alrededor

del 39% de la población, seleccionados mediante muestreo aleatorio. Concluyen que la gestión del personal desde un panorama de gestión de crisis y la CO posibilita la efectividad del personal en hospitales en época de crisis.

En el ámbito nacional, en Huaral, Omonte y Saavedra (2022) evaluaron la asociación de la CO y la CS en una municipalidad de Huaral. El estudio cuantitativo correlacional reunió datos empleando cuestionarios distribuidos a 70 trabajadores. El estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y la CS (Rho = 0.743,  $p=0.000$ ). Así también el estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y la dimensión expectativa (Rho = 0.649). También una asociación moderada entre la CO y la dimensión percepción (Rho = 0.671). Finalmente, una asociación positiva moderada entre la CO y la dimensión percepción (Rho = 0.617,  $p=0.000$ ).

En Cajamarca, Polanco (2019) evaluó la asociación de la CO y la CS en la red de salud II de Cajamarca. El estudio cuantitativo correlacional reunió datos empleando cuestionarios dados a 105 trabajadores y 409 usuarios externos. El 75% de los empleados percibió en nivel malo de la CO y el 50% de los usuarios atestiguan que resolvieron sus problemas de consulta además el 52% aseguran sentirse satisfechos, y el 71 % aseguran sentirse tratados con respeto y confianza. El estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y la CS (Rho = 0.743,  $p=0.000$ ). Así también el estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y la dimensión expectativa (Rho = 0.649). También una asociación moderada entre la CO y la dimensión percepción (Rho = 0.671). Finalmente, una asociación moderada entre la CO y la dimensión percepción (Rho = 0.617,  $p=0.000$ ).

En Ancash, Carranza y Clemente (2021) evaluaron la asociación de la CO y la CS en la Dirección Regional de Agricultura. El estudio cuantitativo correlacional reunió datos empleando cuestionarios distribuidos a 146 trabajadores. Los resultados mostraron el 55% percibió buena CO y el 53% regular CS. El estudio confirmó una asociación positiva alta entre la CO y la CS (Rho = 0.922,  $p=0.000$ ). Así también el estudio confirmó una asociación positiva alta entre la CO y la tangibilidad (Rho = 0.789,  $p=0.000$ ). También una asociación positiva moderada entre la CO y la confiabilidad (Rho = 0.635,  $p=0.000$ ). también mostro una asociación positiva moderada entre la CO y la empatía (Rho = 0.795,  $p=0.000$ ). del

mismo modo tuvo una asociación positiva moderada de CO y capacidad de respuesta ( $Rho = 0.785$ ,  $p=0.000$ ). finalmente obtuvo una asociación positiva moderada entre la CO y la seguridad ( $Rho = 0.753$ ,  $p=0.000$ ).

En Bagua Grande, Rafael (2023) evaluó la asociación de la CO y la CS en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos. El estudio cuantitativo correlacional reunió datos empleando cuestionarios dados a 46 colaboradores de dicha empresa. El 72.2% de los participantes manifestaron que la CO casi siempre está en relación con la CS, y el 61.1% de los colaboradores atestiguan del mismo modo que la CS casi siempre está en relación con la cultura organizativa. El estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y la CS ( $Rho = 0.440$ ,  $p=0.001$ ). Así también el estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y expectativa de los empleados ( $Rho = 0.377$ ,  $p=0.005$ ). También una asociación positiva débil entre la CO y la percepción de los trabajadores ( $Rho = 0.271$ ,  $p=0.047$ ). Finalmente, una asociación moderada de la CO y la satisfacción del personal ( $Rho = 0.373$ ,  $p=0.005$ ).

En Los Olivos, Ninantay (2022) evaluó la asociación de la CO y la CS en una empresa de Los Olivos. El estudio cuantitativo correlacional reunió datos empleando cuestionarios distribuidos a 80 trabajadores. El estudio confirmó una asociación positiva alta entre la CO y la CS ( $Rho = 0.995$ ,  $p=0.000$ ). Así también el estudio confirmó una asociación positiva alta entre la CS y las dimensiones de la CO.

En este estudio la cultura organizacional se basa en la teoría de las Relaciones Humanas, se examinan los factores humanos inherentes a las organizaciones desde una perspectiva psicológica, y se definen los motivos de comportamiento y se relacionan con el papel que desempeñan como parte de un grupo social (Suárez-Campas et al., 2020).

La calidad de servicio se fundamenta en la Teoría de la desconfirmación de expectativas, puesto que los clientes evalúan cognitivamente los atributos del servicio de desempeño en el corto plazo, lo que en última instancia influye en su experiencia general de un servicio (Nunkoo et al., 2020).

Conceptualmente la CO es un conjunto de normas de comportamiento, supuestos básicos, actitudes y valores que son compartidos al interior de la

compañía y que se manifiestan en el sentimiento, comportamiento y pensamiento de la empresa y sus miembros (Mikušová et al., 2023).

La CO se define como las características internas de una empresa que juegan un papel determinante en su desarrollo a largo plazo. Representa cómo los integrantes de la institución interactúan entre sí y cómo la institución se asocia con sus partes interesadas. En otras palabras, la cultura de una empresa es una guía que dirige la operación, el flujo de trabajo y la gestión de clientes dentro de una organización. Además, la CO comprende reglas implícitas y no escritas y que se espera que los empleados conozcan para aplicarlas en la rutina diaria de trabajo (Lam et al., 2021). Asimismo, se puede conceptualizar la CO como un conjunto de procedimientos, creencias, valores y normas fundamentales que guían y dirigen el comportamiento y pensamiento de sus miembros entre sí, así como con las partes interesadas relacionadas con la organización (Cadorin et al., 2017).

La cultura organizacional se evaluó utilizando las dimensiones de Denilson: Dimensión Implicación: los empleados se organizan en equipos y están comprometidos con sus labores, tienen sentido de pertenencia a la institución e intervienen en las decisiones (Cueva y Gómez, 2018).

Dimensión Consistencia: se caracteriza por el hecho de que diversas actividades se coordinan racionalmente. Las compañías con una fuerte consistencia proporcionan integración y estabilidad como resultado de altos niveles de cohesión y visión compartida. (Cueva y Gómez, 2018).

Dimensión Adaptabilidad: Las instituciones poseen el don de penetrar diversos cambios, habitualmente experimentan incremento en las ventas (Cueva y Gómez, 2018).

Dimensión Misión: refleja el propósito y la dirección sobre las metas y los objetivos estratégicos (Cueva y Gómez, 2018).

Conceptualmente, se suele hacer referencia a la CS como el desajuste entre las expectativas de desempeño previas a la experiencia del servicio y la percepción del servicio que ha experimentado el cliente después de recibir el servicio (Bradley y Wang, 2022).

La CS se evaluó en términos de cinco dimensiones. La dimensión elementos tangibles es una forma de medio físico utilizado para crear y hacer el trabajo. La apariencia del personal y el equipo de apoyo utilizados para atender pueden crear

una impresión que los clientes recuerden fácilmente. Así, la dimensión elementos tangibles es parte de la creciente condición de los empleados para actuar a tiempo de acuerdo con los deseos de los consumidores (Ngaliman y Suharto, 2019).

La dimensión de confiabilidad es el compromiso que poseen los colaboradores para prestar los servicios de acuerdo con el contrato. La decisión tomada es el deseo de ajustar el rendimiento a las expectativas del cliente, lo que significa la puntualidad y el mismo servicio a todos los clientes (Ngaliman y Suharto, 2019). La capacidad de respuesta, es el comportamiento de los empleados de la organización para actuar a tiempo y transmitir información de acuerdo con las necesidades del consumidor. La capacidad de responder a lo que es propiedad de los empleados será evaluada positivamente por los consumidores para que pueda crear capacidades al momento de atender a los consumidores. La motivación de los trabajadores para solucionar los problemas que enfrentan los consumidores al utilizar los servicios tiene un resultado positivo en la satisfacción del cliente (Ngaliman y Suharto, 2019).

La seguridad, Johnson y Karlay (2018) afirmaron que el proceso de conocimiento adquirido que muestran los trabajadores al efectuar sus labores durante la prestación del servicio puede ser muy tranquilizador para los clientes. Esto brinda a los consumidores la confianza de que el representante de prestación del servicio desempeñará su función de manera ética y profesional.

En cuanto a la dimensión empatía, Farooq et al. (2018) proporcionó evidencia del hecho de que una mejor calidad de los servicios de personal mejorará el nivel de satisfacción del cliente. Sin empatía, los consumidores seguirán insatisfechos con la CS; por lo tanto, la empatía es importante en la satisfacción del cliente (Johnson y Karlay, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

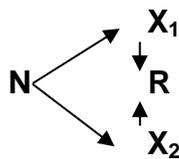
Tipo aplicada puesto que analizó una problemática con el fin de darle una solución [Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC, 2018)]. De enfoque cuantitativo puesto que para realizar un análisis estadístico se basó en la recolección de datos con medición numérica (Gavilánez, 2021).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental pues los datos se tomaron sin manipular ninguna de las variables (Arias, 2020), y transeccional (Transversal) pues los cuestionarios se aplicaron en un solo instante (Rodríguez, 2020). En cuanto al nivel fue descriptiva correlacional, puesto que buscó hallar la asociación del CO y CS (Hernández et al., 2018). Como esquema:

**Figura 1**

*Esquema de investigación*



Nota. Diseño correlacional

Donde:

$X_1$  = Cultura organizacional

$X_2$  = Calidad de servicio

N = Colaboradores

R= Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1: Cultura organizacional**, es una variable cualitativa ordinal

#### **Definición conceptual**

Mikušová et al. (2023) indicó que es un conjunto de normas de comportamiento, supuestos básicos, actitudes y valores que son compartidos al interior de la compañía y que se manifiestan en el sentimiento, comportamiento y pensamiento (Mikušová et al., 2023).

#### **Definición operacional**

Para su medición se usó un cuestionario de 22 ítems con escala Likert. Se consideraron cuatro dimensiones en una población de 53 empleados.

#### **Indicadores**

Según dimensiones: Implicación: Trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, empoderamiento. Consistencia: coordinación, acuerdo, integración y valores centrales. Adaptabilidad: Orientación al usuario, aprendizaje organizativo y orientación al cambio. Misión: Objetivos, metas, dirección y propósitos estratégicos y visión

#### **Escala de medición**

Ordinal.

**Variable 2: Calidad de servicio**, es una variable cualitativa ordinal

#### **Definición conceptual**

Bradley y Wang (2022) indicó que se suele hacer referencia a la CS como el desajuste entre las expectativas de desempeño previas a la experiencia del servicio y la percepción del servicio que ha experimentado el cliente después de recibir el servicio.

#### **Definición operacional**

Para su medición se usó un cuestionario de 20 ítems con escala Likert; en una población de 53 empleados; con 5 dimensiones: la capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad, empatía.

#### **Indicadores**

Según dimensiones: Confiabilidad: acuerdos, historial, tiempo. La capacidad de respuesta: información rápida, seguimiento, programación rápida. Elementos

tangibles: infraestructura, apariencia de los colaboradores, exhibición. Seguridad: generación de confianza, credibilidad, confidencialidad. Empatía: conocimiento del usuario, atención personalizada, trato al usuario.

### **Escala de medición**

Ordinal.

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

### **3.3.1. Población**

Palomino et al. (2019), es el conjunto de objetos o personas que serán analizados para determinar alguna característica en particular. La población fue de 53 colaboradores, siendo una muestra censal, que laboran en la parte administrativa y de atención al paciente: médicos, enfermeras y técnicos de enfermería.

**Criterios de inclusión:** Se consideraron al personal que laboran en la parte administrativa y de atención al paciente: médicos, enfermeras y técnicos de enfermería, de un establecimiento de salud de Piura.

**Criterios de exclusión:** No se consideró a los trabajadores que se encuentra de licencia.

### **3.3.2. Muestra.**

No aplica

### **3.3.3. Muestreo**

No aplica.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Rodríguez (2020), son las personas o cosas con alguna característica en particular a ser medida. En esta investigación fueron los empleados que laboran en la parte administrativa y de atención al paciente.

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

#### Técnica: Encuesta

Ávila et al. (2020), se definió como un método para estudiar un aspecto particular de la realidad en las variables. La encuesta se utilizó para diagnosticar las percepciones de los empleados sobre CO y CS.

#### Instrumento: Cuestionario

Según Ávila et al. (2020) en este estudio se consideró utilizar en el diagnóstico dos cuestionarios, uno la CO y el otro la CS. Los cuestionarios quedan definidos como herramientas que fueron diseñadas para crear preguntas con el propósito de recopilar información.

#### Validez

Según Rodríguez- Medina et al. (2021) los cuestionarios deben ser analizados por tres expertos para su validación (**Ver Anexo 5**), por profesionales de amplia trayectoria y con expertis en el tema de estudio que se está abordando.

#### Tabla 1

*Validez por juicio de expertos*

Apellidos y nombres	Grado	Resultado
Belleza Terrejón Sofía E.	Doctora	Fuerte
Daniel Pérez Jorge A.	Doctor	Fuerte
Nauca Torres Enrique S.	Doctor	Fuerte

Nota. Validaciones de tres expertos

#### Confiabilidad

Según Rodríguez- Medina et al. (2021) consiste en determinar la consistencia interna de un instrumento, para tal fin se hizo una prueba piloto con 20 usuarios y 20 empleados, posteriormente estos datos se procesaron en el SPSS

para determinar el Alfa de Cronbach, valores por encima de 0.70 se consideran que el cuestionario tiene consistencia aceptable.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach*

Cuestionario	Coficiente	Nivel
Cultura organizacional	0.971	Excelente
Calidad de servicio	0.948	Excelente

Nota. Coeficiente de Alfa de Cronbach

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar la investigación en un establecimiento de salud en Piura, 2023, se gestionó el permiso en la entidad indicando el tema a investigar, se prosiguió con un piloto a 20 empleados. Posteriormente a los datos obtenidos se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Más adelante se continuó con la recolección de datos en la muestra y esa información recolectada se analizó y se sistematizó para presentarla de manera adecuada en los resultados de este estudio.

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

Se aplicó el cuestionario a una muestra piloto de 20 colaboradores, en donde se determinó el Alfa de Cronbach, haciendo uso del programa Excel. Para evaluar los instrumentos, según variables se utilizó la escala de Likert. Para procesar la información se usó de la estadística descriptiva (objetivos específicos de niveles de ambas variables) e inferencial (objetivos de relación), se usó el coeficiente de Rho Spearman y la herramienta SPSS versión 26 en la tabulación de los datos recopilados.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación acogió los principios aceptables en toda investigación, siendo verificado la legitimidad usando la plataforma Turnitin. Asimismo, el uso de normas APA 7ª edición se usó para referenciar a los autores citados. Se consideró también la normatividad de la guía en vigencia de la Universidad César Vallejo,

antes de poner en práctica los instrumentos a los trabajadores seleccionados se obtuvo la firma de su consentimiento informado, así también los datos recopilados fueron confidenciales (**Ver anexo 4**).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la aplicación del instrumento del cuestionario

#### 4.1.1 Objetivo específico 1: Evaluar el nivel de la CO

**Tabla 3**

*Niveles de la CO*

Nivel	n	%
Bajo	3	5,70
Medio	33	62,3
Alto	17	32,1
Total	53	100,0

Nota. Datos obtenidos en una entidad de salud en Piura

#### **Interpretación:**

La CO en un establecimiento de salud en Piura fue percibida por el 62.3% de los participantes como media, por el 32.1% como alta y por el 5.7% como baja.

**Tabla 4**

*Niveles de la CO según dimensiones*

Nivel	Implicación		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	9	17,0%	9	17,0%	9	17,0%	4	7,5%
Medio	37	69,8%	38	71,7%	30	56,6%	34	64,2%
Alto	7	13,2%	6	11,3%	14	26,4%	15	28,3%
Total	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%

Nota. Datos obtenidos en una entidad de salud en Piura

#### **Interpretación:**

Se identificaron los niveles percibidos de las dimensiones de la cultura organizacional: la Implicación en un nivel medio según el 69.3% de los participantes; la dimensión Consistencia en un nivel medio según el 71.7%; la dimensión Adaptabilidad en un nivel medio según el 56.6% y finalmente la dimensión Misión en un nivel medio según el 64.2%.

#### 4.1.2 Objetivo específico 2: Analizar el nivel de la CS.

**Tabla 5**

*Niveles de la CS*

Nivel	n	%
Bajo	3	5,7
Medio	39	73,6
Alto	11	20,8
Total	53	100,0

Nota. Datos obtenidos en una entidad de salud en Piura

**Interpretación:**

La CS fue percibida por el 73.6% de los participantes como media, por el 20.8% como alta y por el 5.7% como baja.

**Tabla 6**

*Niveles de la CS según dimensiones*

Nivel	Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Elementos tangibles		Seguridad		Empatía	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	16	30,2%	5	9,4%	10	18,9%	21	39,6%	19	35,8%
Medio	35	66,0%	39	73,6%	38	71,7%	25	47,2%	27	50,9%
Alto	2	3,8%	9	17,0%	5	9,4%	7	13,2%	7	13,2%
Total	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%	53	100,0%

Nota. Datos obtenidos en una entidad de salud en Piura

**Interpretación:** Se identificaron los niveles percibidos de las dimensiones de la CS: Confiabilidad en un nivel medio según el 66.0% de los participantes; Capacidad de respuesta en un nivel medio según el 73.6%; elementos tangibles en un nivel medio según el 71.7%; seguridad en un nivel medio según el 47.2% y finalmente Empatía en un nivel medio según el 50.9%.

**4.1.3 Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre implicación y CS en un establecimiento de salud en Piura.

**Tabla 7**

*Correlación entre implicación y CS*

			V2: CS
Rho de Spearman	D1: Implicación	Coeficiente	0.955**
		Sig.	0,000
		N	53

Nota. Los datos analizados no mostraron normalidad

**Interpretación:**

El coeficiente de correlación determinado es 0.955\*\*, que según el Anexo 9 considera que la correlación es positiva muy fuerte. Asimismo, para la significancia, el valor encontrado es  $0.000 < 0.05$ , entonces la correlación se considera significativa. En ese sentido, existe una relación significativa entre implicación y CS en un establecimiento de salud en Piura.

#### 4.1.4 Objetivo específico 4:

Conocer la relación entre consistencia y CS en un establecimiento de salud en Piura.

**Tabla 8**

*Correlación entre consistencia y CS*

		V2: CS
Rho de Spearman	Coeficiente	0.951**
	D2: Consistencia Sig. (bilateral)	0,000
	N	53

Nota. Los datos analizados no mostraron normalidad

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación determinado es 0.951\*\*, que según el Anexo 9 considera que la correlación es positiva muy fuerte. Asimismo, para la significancia, el valor encontrado es  $0.000 < 0.05$ , entonces la correlación se considera significativa. Entonces, existe una relación significativa entre consistencia y CS en un establecimiento de salud en Piura.

**4.1.5 Objetivo específico 5:** Analizar la relación entre adaptabilidad y CS en un establecimiento de salud en Piura.

**Tabla 9**

*Correlación entre adaptabilidad y CS*

			V2: CS
		Coeficiente	0.907**
Rho de Spearman	D3: Adaptabilidad	Sig.	0,000
		N	53

Nota. Los datos analizados no mostraron normalidad

**Interpretación:**

El coeficiente de correlación determinado es 0.907\*\*, que según el Anexo 9 considera que la correlación es positiva muy fuerte. Asimismo, para la significancia, el valor encontrado es  $0.000 < 0.05$ , entonces la correlación se considera significativa. Entonces, existe una relación significativa entre adaptabilidad y CS en un establecimiento de salud en Piura.

**4.1.6 Objetivo específico 5:** Establecer la relación entre misión y CS en un establecimiento de salud en Piura.

**Tabla 10**

*Correlación entre misión y CS*

			V2: CS
		Coeficiente	0.960**
Rho de Spearman	D4: Misión	Sig.	0,000
		N	53

Nota. Los datos analizados no mostraron normalidad

**Interpretación:**

El coeficiente de correlación determinado es 0.960\*\*, que según el Anexo 9 considera que la correlación es positiva muy fuerte. Asimismo, para la significancia, el valor encontrado es  $0.000 < 0.05$ , entonces la correlación se considera significativa. Por lo tanto, existe una relación significativa entre misión y CS en un establecimiento de salud en Piura.

#### 4.2 Objetivo general:

Determinar la relación entre CO y CS en un establecimiento de salud en Piura.

**Tabla 11**

*Correlación entre CO y CS*

		V2: CS	
Rho de Spearman	V1: CO	Coefficiente	0.967**
		Sig.	0,000
		N	53

Nota. Los datos analizados no mostraron normalidad

#### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación determinado es 0.967\*\*, siendo una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, para la significancia, el valor encontrado es 0.000 < 0.05, entonces la correlación se considera significativa. Entonces, se acepta la hipótesis de que existe una relación significativa entre CO y CS en un establecimiento de salud en Piura.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación estableció determinar la relación de la CO en la CS, y también la correlación entre dimensiones y variables. Se evidenciaron niveles medios en las variables y un coeficiente de correlación 0.967 entre las mismas, siendo la dimensión Misión la que tiene más relación con la calidad de servicio. Los resultados obtenidos no se pueden generalizar a otras organizaciones, sin embargo, la metodología empleada si puede generalizarse.

El primer objetivo específico abordado fue evaluar el nivel de la cultura organizacional, la CO es de nivel medio (62.3%). Contrariamente se presenta con el resultado de Polanco (2019) donde el 75% de los empleados percibió en nivel malo de la CO y el 50% de los usuarios atestiguan que resolvieron sus problemas de consulta además el 52% aseguran sentirse satisfechos, y el 71 % aseguran sentirse tratados con respeto y confianza. Por otro lado, Carranza y Clemente (2021) evaluaron la asociación de la CO y la CS en la Dirección Regional de Agricultura, sus resultados mostraron el 55% percibió en nivel bueno de la CO y el 53% nivel regular de la CS. La percepción sobre la CO es media, en ese sentido, se puede decir que, de acuerdo a la tabla 4, el nivel de CO encontrado se ve medianamente relacionado principalmente por sus cuatro dimensiones (Implicación, Consistencia, Adaptabilidad, Misión), que se encontró en un nivel medio según el 69,8%, 71,7%, 56,6% y el 64,2% respectivamente.

Segundo objetivo específico analizar el nivel de la calidad de servicio, según la tabla 5, la CS es de nivel medio 73,6%. Guarda relación con la investigación de Zam et al. (2021) realizaron un estudio para mejorar la CS a través de la prevención de infecciones en el Hospital General Regional de Tenriawaru Bone Regency, indicando que el nivel de la CS es medio y que influye significativamente con CO en el ambiente de trabajo, mediante la prevención de infecciones y el ambiente de trabajo. El nivel de la variable encontrada se sustenta conceptualmente, se suele hacer referencia a la CS como el desajuste entre las expectativas de desempeño previas a la experiencia del servicio y la percepción del servicio que ha experimentado el cliente después de recibir el servicio (Bradley y Wang, 2022).

Tercer objetivo específico determinar la relación entre implicación y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, en la tabla 7, se muestra una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión implicación y la variable CS, con un Rho de 0,955, lo que indica que mientras mejor sea la implicación, mayor será la CS del centro de salud, con una Sig. de  $0,000 < 0,050$ . Esto coincide con Calderón (2023) investigó sobre la asociación de la CO y la CS del Hospital Universitario de Guayaquil. Los resultados más relevantes mostraron una muy buena CO en la implicancia de un buen ambiente laboral, lo que influye positivamente en el servicio médico que brinda el personal del Hospital. Esto se respalda con la definición de la Dimensión Implicación: los empleados se organizan en equipos y están comprometidos con sus labores, tienen sentido de pertenencia a la institución e intervienen en las decisiones (Cueva y Gómez, 2018).

Cuarto objetivo específico conocer la relación entre consistencia y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, en la tabla 8, la correlación es positiva muy fuerte entre la consistencia y CS, con una Rho de 0,951, entonces mayor sea la consistencia, mayor será la CS, en el centro de salud, con una Sig. de  $0,000 < 0,050$ . Esto coincide con Al-Khrabsheh et al. (2022) hicieron un trabajo buscando elaborar la importancia de la gestión de recursos humanos desde un panorama de gestión de crisis y sus consistencia. Adicionalmente, evalúa el grado en que la CO posibilita la efectividad consistente. Concluyen que la gestión de recursos humanos desde un panorama de gestión de crisis y la CO posibilita la efectividad del personal en hospitales en época de crisis. Esto se sustenta con la definición de Consistencia: se caracteriza por el hecho de que diversas actividades se coordinan racionalmente. Las compañías con una fuerte consistencia proporcionan integración y estabilidad como resultado de altos niveles de cohesión y visión compartida (Cueva y Gómez, 2018).

Quinto objetivo específico analizar la relación entre adaptabilidad y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura. En la tabla 9, la correlación es positiva fuerte entre la Adaptabilidad y CS, con un Rho de 0,907, entonces a mayor sea la adaptabilidad, mejor será la CS del centro hospitalario, con una Sig. de  $0,000 < 0,050$ . Esto difiere a lo encontrado por Rafael (2023) evaluó la asociación de la

CO y la CS en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos. Los resultados mostraron que el 72.2% de los participantes indicaron que la CO casi siempre está en relación con la CS, y el 61.1% de los colaboradores atestiguan del mismo modo que la CS casi siempre está en relación con la cultura organizativa. Así también el estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y expectativa de los empleados ( $Rho = 0.377$ ,  $p=0.005$ ). También una asociación positiva débil entre la CO y la percepción de los trabajadores ( $Rho = 0.271$ ,  $p=0.047$ ). Esto se fundamenta en la definición de Adaptabilidad: Las instituciones poseen el don de penetrar diversos cambios, habitualmente experimentan incremento en las ventas (Cueva y Gómez, 2018).

Sexto objetivo específico establecer la relación entre misión y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura. En la tabla 10, la correlación es positiva fuerte entre la Misión y CS, con un  $Rho$  de 0,960, entonces mayor sea la Misión, mejor será la CS del centro hospitalario, con una Sig. de  $0,000 < 0,050$ . Esto se asemeja a lo encontrado por Pedraja-Rejas et al. (2020) realizaron una revisión literaria acerca de estilos de liderazgo, tipos de CO y calidad académica, en instituciones de educación superior. El liderazgo y la CO se consideran factores primordiales para el desarrollo de competencias en los egresados. Se concluyó que era necesario el empleo de activos para los líderes y la promoción de culturas efectivas porque tenían la capacidad de influir en el cumplimiento de las metas organizacionales y el logro de la calidad institucional, lo que incidía en la formación de profesionales competentes. Esto se fundamenta en la definición de Misión: refleja el propósito y la dirección sobre las metas y los objetivos estratégicos (Cueva y Gómez, 2018).

Sobre el objetivo general determinar la relación entre misión y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, según la tabla 11, se halló una relación significativa entre CO y CS, con una Sig.  $0,000 < 0,050$  y un  $Rho$  de 0,967, que expresa una relación positiva muy fuerte, entonces, a mayor CO, mejor será CS. Esto se asemeja a lo encontrado por Omonte y Saavedra (2022), donde su estudio confirmó una asociación positiva moderada entre la CO y la CS ( $Rho = 0.743$ ,  $p=0.000$ ). Así mismo, Montgomery et al. (2021) indicaron que uno de los

desafíos para vincular la CO con la calidad de la atención es identificar el punto focal en el que se evidencia una cultura hospitalaria deficiente y recursos organizacionales inadecuados. La evidencia acumulada sugiere que tal punto es el agotamiento del médico. Concluyen que la CO y la calidad de la atención se vinculan de manera directa a través de la experiencia médica del agotamiento. El resultado encontrado se sustenta en la teoría de las Relaciones Humanas, se examinan los factores humanos inherentes a las organizaciones desde una perspectiva psicológica, y se definen los motivos de comportamiento y se relacionan con el papel que desempeñan como parte de un grupo social (Suárez-Campas et al., 2020). La calidad de servicio se fundamenta en la Teoría de la desconfirmación de expectativas, puesto que los clientes evalúan cognitivamente los atributos del servicio de desempeño en el corto plazo, lo que en última instancia influye en su experiencia general de un servicio (Nunkoo et al., 2020).

## VI. CONCLUSIONES

1. La cultura organizacional en un establecimiento de salud en Piura, es de nivel medio en un 62.3%, demostrando que una cultura organizacional débil desalienta a los empleados, afecta su desempeño y disminuye su productividad.
2. La calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, es de nivel medio en un 73.6%, manifestando que los trabajadores no han desarrollado una óptima atención brindada por las y los enfermeros, asimismo no están conformes con los horarios de atención, la infraestructura, la limpieza, los equipos, etc.
3. Existe correlación positiva muy fuerte entre implicación y CS en un establecimiento de salud en Piura, representado por Rho de Spearman de 0.955; además se determinó que existe relación significativa entre implicación y CS con una Sig. = 0.000 < 0.05, por lo que se concluye que, si se desarrolla efectivamente la implicación en la entidad, será notorio el desarrollo de su CS.
4. Existe correlación positiva muy fuerte entre consistencia y CS en un establecimiento de salud en Piura, representado por Rho de Spearman de 0.951; además se determinó que existe relación significativa entre consistencia y CS con una Sig. = 0.000 < 0.05, por lo que se concluye que, si se desarrolla efectivamente la consistencia en la entidad, será notorio el desarrollo de su CS.
5. Existe correlación positiva muy fuerte entre adaptabilidad y CS en un establecimiento de salud en Piura, representado por Rho de Spearman de 0.907; además se determinó que existe relación significativa entre adaptabilidad y CS con una Sig. = 0.000 < 0.05, por lo que se concluye que, si se desarrolla efectivamente la adaptabilidad en la entidad, será notorio el desarrollo de su CS.
6. Existe correlación positiva muy fuerte entre misión y CS en un establecimiento de salud en Piura, representado por Rho de Spearman de 0.907; además se determinó que existe relación significativa entre misión y CS con una Sig. = 0.000 < 0.05, por lo que se concluye que, si se desarrolla efectivamente la misión en la entidad, será notorio el desarrollo de su CS.
7. Existe correlación positiva muy fuerte entre la CO y CS en un establecimiento de salud en Piura, representado por Rho de Spearman de 0.967; además se determinó que existe relación significativa entre las variables con una Sig.= 0.000 < 0.05, aceptandose la hipótesis de investigación, por lo que se concluye que la CO interviene de manera significativa en la CS, acotando que a mayor

CO, mejor será la CS en la entidad.

## VII. RECOMENDACIONES

A la parte directiva del establecimiento de salud en Piura, se le recomienda definir claramente la misión, visión, valores, creencias corporativas, etc., con la finalidad de fortalecer la CO y alentar a los empleados, mejorar su desempeño y aumentar su productividad laboral.

A los directivos del establecimiento de salud en Piura, capacitar al personal asistencial en atención al paciente, asimismo cumplir los horarios de atención, mejorar la calidad de los sanitarios, la limpieza, la infraestructura, los equipos de diagnóstico, etc.; con la finalidad de mejorar la CS del establecimiento de salud y tener usuarios más satisfechos.

Tomando en consideración los resultados expuestos, se recomienda a los directivos del establecimiento de salud en Piura fortalecer la CO en todos sus factores (implicación, consistencia, adaptabilidad y misión) a través empoderamiento de personal, trabajo en equipo, desarrollo de capacidades de los empleados, estrategias de coordinación e integración, con orientación al cambio, con orientación al usuario, promoviendo el aprendizaje organizativo y con dirección y propósitos estratégicos; por consiguiente, se conseguirá una mejor CS y los resultados de la entidad serán sobresalientes.

A futuros investigadores se recomienda realizar estudios de diseño propositivos con la finalidad de implementar estrategias de mejora de CO que impacten positivamente en la CS de la entidad de salud; por otro lado realizar otros estudios que incluyan otras variables mediadoras como la satisfacción del usuario en el entorno del establecimiento de salud con la finalidad de conocer un poco más a detalle la relación de la CS y CO en la satisfacción del usuario y poder brindar recomendaciones a los formuladores de políticas de mejora dentro de la entidad de salud.

## REFERENCIAS

- Ada, S., Baysal, Z., y Erkan, S. (2017). An evaluation of service quality in higher education: Marmara and Nigde Omer Halisdemir Universities' Department of Education Students. *Universal Journal of Educational Research*, 5(11), 2056-2065. <https://doi.org/10.13189/ujer.2017.051122>
- Ahmed, S., Tarique, K., y Arif, I. (2018). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477-488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Alamo-Palomino, I., Matzumura-Kasano, J., y Gutiérrez-Crespo, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 246-253. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Al-Khrabsheh, A., Al-Bazaiah, S., Al-Khrabsheh, A., y Alheet, A. (2022). The strategic role of human resources management in performing crisis management: The mediating role of organizational culture and human capital during Covid-19 (An Applied Study on the Jordanian Ministry of Health). *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25, 1-18.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis: Guía para la Elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., y Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Ávila, H., González, M., y Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79.
- Bradley, G., y Wang, W. (2022). Development and validation of a casino service quality scale: A holistic approach. *Tourism Management*, 88. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104419>

- Cadden, T., Millar, K., Treacy, R., y Humphreys, P. (2020). The mediating influence of organizational cultural practices in successful lean management implementation. *International Journal of Production Economics*, 229, 107744. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107744>
- Cadorin, E., Johansson, S., y Klofsten, M. (2017). Future developments for science parks: Attracting and developing talent. *Industry and Higher Education*, 31(3), 156-167. <https://doi.org/10.1177/0950422217700995>
- Calderón, V. (2023). Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. *Espíritu Emprendedor TES*, 7(2), 68-87. <https://doi.org/10.33970/eetes.v7.n2.2023.335>
- Carranza, J., y Clemente, J. (2021). *Cultura organizacional y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de Ancash, Huaraz, 2021* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74528>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-reglamento RENACYT*. CONCYTEC. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., y Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277-277. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cueva, A., y Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de investigación SIGMA*, 5(01), 59-86. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1204/859>

- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., y Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=AGY4EAAAQBAJ&pg=PA2&dq=transeccional,+transversal&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwigoNipLHzAhUXRzABHTbND4U4ChDoAXoECAGQAg#v=onepage&q=transeccional%2C%20transversal&f=false>
- Goula, A., Stamouli, M., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., ... y Kaba, E. (2021). Public hospital quality assessment. Evidence from Greek health setting using SERVQUAL model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3418. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Johnson, E., y Karlay, J. (2018). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. Master's Thesis, University of Gävle, Gävle, Sweden, p. 43
- Jonkisz, A., Karniej, P., y Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected asian countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Lam, L., Nguyen, P., Le, N., y Tran, K. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 66. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010066>
- Lewis, T., McConnell, M., Aryal, A., Irimu, G., Mehata, S., Mrisho, M., y Kruk, M. (2023). Health service quality in 2929 facilities in six low-income and middle-income countries: a positive deviance analysis. *The Lancet Global Health*, 11(6), e862-e870. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(23\)00163-8](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(23)00163-8)

- Liang, D., Linda, B., Wang, M., y Xu, Z. (2022). Hospital health-care delivery quality evaluation in Ghana: an integrated medical triangular fuzzy MULTIMOORA approach. *Information Sciences*, 605, 99-118. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2022.05.031>
- Martínez-Pillado, M., Hidalgo, J., del Llano-Señarís, J., y Durán, M. (2021). Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno COVID-19. *Educación Médica*, 22, S16-S18. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.09.022>
- Mikušová, M., Klabusayová, N., & Meier, V. (2023). Evaluation of organisational culture dimensions and their change due to the pandemic. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102246. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102246>
- Montgomery, A., Panagopoulou, E., Kehoe, I., y Valkanos, E. (2021). Connecting organizational culture and quality of care in the hospital: is job burnout the missing link? *Journal of Health Organization and Management*, 25(1), 108-123. <https://doi.org/10.1108/14777261111116851>
- Ngaliman, E., y Suharto. (2019). The effect of tangibles, responsiveness, and reliability on customer satisfaction of delivery services. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, 6(5), 86-92.
- Ninantay, K. (2022). *Cultura organizacional y la calidad de servicio en la empresa WH Consultores e Ingenieros SAC, distrito Los Olivos, 2022* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108110>
- Omonte, E. (2022). *Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102149>
- Osei, M., Papadopoulos, T., Acquaye, A., y Stamati, T. (2023). Improving sustainable supply chain performance through organizational culture: A competing values framework approach. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 100821.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 1(2), 2. [http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art\\_id=4049](http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049)

- Oyanguren, L. (2022). *Cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital General de Oxapampa, 2021* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102847>
- Palomino, J., Peña, D., Zevallos, G., & Orizano, L. (2019). *Metología de la investigación* (2.da ed.). San Marcos. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion\\_82424](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_82424)
- Pedraja-Rejas, L., Marchioni-Choque, Í., Espinoza-Marchant, C., y Muñoz-Fritis, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5), 3-14. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Pedraza-Rodríguez, J., Ruiz-Vélez, A., Sánchez-Rodríguez, M., y Fernández-Esquinas, M. (2023). Management skills and organizational culture as sources of innovation for firms in peripheral regions. *Technological Forecasting and Social Change*, 191. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122518>
- Polanco, A. (2019). *Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la Red de Salud II Cajamarca – 2017* [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3531>
- Rafael, H. (2023). *Cultura organizacional y calidad de servicio de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, Distrito de Bagua Grande, 2022* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110617>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas. [https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false)
- Silva, L., Caldas, C., Fassarella, C., y Souza, P. (2021). Effect of the organizational culture for patient safety in the hospital setting: A systematic review. *Aquichan*, 21(2). <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.2.3>

- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Zam, S., Nongkeng, H., Mulat, T., Ardian, R., Yusriadi, Y., Nasirin, C., y Kurniawan, R. (2021). The influence of organizational culture and work environment on improving service quality through infection prevention at regional general hospitals. *In Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7248-7254. <http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/1267.pdf>

## ANEXOS

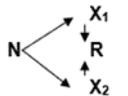
### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un conjunto de supuestos básicos, valores, actitudes, normas de comportamiento que son compartidos al interior de la organización y que se manifiestan en el pensamiento, sentimiento y comportamiento de la organización y sus miembros (Mikušová et al., 2023).	El cuestionario medirá las dimensiones: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="margin-bottom: 10px;">Implicación</div> <div style="margin-bottom: 10px;">Consistencia</div> <div style="margin-bottom: 10px;">Adaptabilidad</div> <div>Misión</div> </div>	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="margin-bottom: 5px;">Empoderamiento</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Trabajo en equipo</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Desarrollo de capacidades</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Valores centrales</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Acuerdo</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Coordinación e integración</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Orientación al cambio</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Orientación al usuario</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Aprendizaje organizativo</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Dirección y propósitos estratégicos</div> <div style="margin-bottom: 5px;">Metas y objetivos</div> <div>Visión</div> </div>	Ordinal

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	La calidad de servicio suele caracterizarse como la incongruencia entre las expectativas de desempeño antes de la experiencia del servicio y las percepciones del servicio experimentadas por el cliente (Bradley y Wang, 2022).	La calidad de servicio se medirá a través de las siguientes dimensiones: confiabilidad, la capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía.	Confiabilidad	Acuerdos	Ordinal
				Historial	
				Tiempo	
			La capacidad de respuesta	Información rápida	
				Seguimiento	
				Programación rápida	
			Elementos tangibles	Infraestructura	
				Apariencia de los colaboradores	
				Exhibición	
			Seguridad	Generación de confianza	
				Credibilidad	
				Confidencialidad	
			Empatía	Conocimiento del usuario	
Atención personalizada.					
Trato al usuario					

## Anexo 2: Tabla de matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / Tipo/Diseño/ Alcance	Técnica / instrumento /Análisis de datos
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en un establecimiento de salud de Piura, 2023?</p>	<p><b>Objetivo principal:</b></p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en un establecimiento de salud de Piura, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b></p> <p>H<sub>1</sub>. La relación de la cultura organizacional en la calidad de servicio es significativa en un establecimiento de salud de Piura 2023.</p> <p>H<sub>0</sub>. La relación de la cultura organizacional en la calidad de servicio no es significativa en un establecimiento de salud de Piura 2023</p>	<p>Cultura organizacional</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p><b>Población</b></p> <p>53 trabajadores</p> <p><b>Muestra censal</b></p> <p>53 trabajadores</p> <p><b>Unidad de análisis:</b></p> <p>Colaboradores que laboran en la parte administrativa y de atención al paciente: médicos, enfermeras y técnicos de enfermería, de un establecimiento de salud en Piura.</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental transversal</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo-Correlacional.</p> <p><b>Esquema</b></p>  <p>Donde:  X<sub>1</sub> = cultura organizacional  X<sub>2</sub> = calidad de servicio  N = trabajadores  r = relación</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación</b></p> <p>Alfa de Cronbach</p> <p>Estadística descriptiva simple (Tablas frecuencia y porcentajes)</p> <p>Estadística inferencial.</p> <p>Rho Spearman</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio?</p> <p>¿Cuál es la relación entre implicación y la calidad de servicio?</p> <p>¿Cuál es la relación entre consistencia y la calidad de servicio?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Evaluar el nivel de la cultura organizacional.</p> <p>Analizar el nivel de la calidad de servicio.</p> <p>Determinar la relación entre la implicación y la calidad de servicio.</p> <p>Conocer la relación entre la consistencia y la calidad de servicio.</p>					

¿Cuál es la relación entre adaptabilidad y la calidad de servicio?	Analizar la relación entre la adaptabilidad y la calidad de servicio.					
¿Cuál es la relación entre misión y la calidad de servicio?	Establecer la relación entre misión y calidad de servicio.					

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de cultura organizacional

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del programa de formación para adultos de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SI ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene como título: Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo manteniendo mi anonimato.

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

D1 Implicación	1	2	3	4	5
I.1 Empoderamiento					
1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo					
I2. Trabajo en equipo					
2. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
3. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo					
I3. Desarrollo de capacidades					
4. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
5. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
D2 Consistencia	1	2	3	4	5
I.1 Valores centrales					
6. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos					
7. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
I.2. Acuerdos					

8. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
9. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
<b>I.3 Coordinación e integración</b>					
10. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
11. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
<b>D3 Adaptabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I.1. Orientación al cambio</b>					
12. Respondemos bien a los cambios del entorno					
13. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas					
<b>I.2 Orientación al cliente</b>					
14. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios					
15. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
<b>I.3 Aprendizaje organizativo</b>					
16. La innovación es algo que fomenta la empresa					
17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
<b>D4 MISION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>I.1 Dirección y propósitos estratégicos</b>					
18. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
19. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro					
<b>I.2 Metas y objetivos</b>					
20. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
21. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas					
<b>I.3 Visión</b>					
22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro					
23. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					

Nota. Adaptado de Cueva y Gómez (2018).

## Cuestionario de calidad de servicio

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del programa de formación para adultos de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SI ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene como título: Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo manteniendo mi anonimato.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No tengo opinión	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	D1 Confiabilidad					
	I1. Acuerdos	1	2	3	4	5
1	Las facturas o boletas que recibe por los productos y servicios adquiridos corresponden a lo acordado inicialmente con la empresa.					
	I2. Historial	1	2	3	4	5
2	La empresa mantiene un registro detallado de las cotizaciones y compras que usted realiza.					
	I3. Tiempo	1	2	3	4	5
3	La empresa le entrega los productos y servicios en el tiempo acordado con usted inicialmente.					
	D2 La capacidad de respuesta					
	I1. Información rápida	1	2	3	4	5
4	Las facturas o boletas que recibe por los productos o servicios adquiridos llegan de manera virtual inmediatamente a su correo electrónico.					

	I2. Seguimiento	1	2	3	4	5
5	Si alguien en esta empresa no le contesta el teléfono, le devuelve la llamada inmediatamente.					
	I3. Programación rápida	1	2	3	4	5
6	Cuando usted desea programar una cita, esta programación se le hace de manera rápida.					
	D3 Elementos tangibles					
	I1. Infraestructura	1	2	3	4	5
7	La empresa cuenta con ambientes cómodos para brindar el servicio a sus clientes.					
	I2. Apariencia de los colaboradores	1	2	3	4	5
8	El personal de atención en esta compañía siempre está bien vestido y con buena apariencia.					
	I3. Exhibición	1	2	3	4	5
9	Esta empresa cuenta con muestras de los productos y servicios que ofrece.					
	D4 Seguridad					
	I1. Generación de confianza	1	2	3	4	5
10	La compañía cuenta con seguridad ante robos y otros.					
	I2. Credibilidad	1	2	3	4	5
11	El respaldo financiero de esta empresa le otorga seguridad para seguir realizando transacciones con la misma.					
	I3. Confidencialidad	1	2	3	4	5
12	La información que comparte con esta empresa se encuentra a buen resguardo.					
	D5 Empatía					
	I1. Conocimiento del cliente	1	2	3	4	5

13	Por lo general la empresa ya conoce los requerimientos y necesidades de sus clientes					
	I2. Atención personalizada	1	2	3	4	5
14	Esta empresa brinda una atención personalizada a cada cliente					
	I3. Trato al cliente	1	2	3	4	5
15	En esta compañía al cliente habitual se le da un trato preferencial					

## **Anexo 4: Modelo del consentimiento informado (\*)**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023

Investigador:(es): Timoteo Ballona, Sharyn Lisseth; Correa Paz, Anyel Luis.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación "Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación de la cultura organizacional en la calidad de servicio en un establecimiento de salud de Piura. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información actual y novedosa sobre cómo o de qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023"

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial

y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador:(es):  
Timoteo Ballona Sharyn Lisseth, email [sharyntimoteo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:sharyntimoteo@ucvvirtual.edu.pe), Correa Paz,  
Anyel Luis, email [alcorreap@ucvvirtual.edu.pe](mailto:alcorreap@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Dra. Quispe López  
Jenny Martha, email [jmquispel@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jmquispel@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

"Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023",

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Cultura Organizacional. La cultura organizacional es un conjunto de supuestos básicos, valores, actitudes, normas de comportamiento que son compartidos al interior de la organización y que se manifiestan en el pensamiento, sentimiento y comportamiento de la organización y sus miembros (Mikušová et al., 2023)
- **Variable 2:** Calidad de servicio. La calidad de servicio suele caracterizarse como la incongruencia entre las expectativas de desempeño antes de la experiencia del servicio y las percepciones del servicio experimentadas por el cliente (Bradley y Wang, 2022).

Variable	Dimensiones	Definición
Cultura Organizacional	Implicación	Caracterizada por el poder de sus miembros que se organizan en equipos, están comprometidos con sus labores, tienen sentido de pertenencia a la empresa y participan en la toma de decisiones (Cueva y Gómez, 2018)
	Consistencia	Calificada por que las diversas actividades se coordinan de manera adecuada. Las empresas con fuerte consistencia presentan integración y estabilidad como resultado de un alto grado de uniformidad y la visión compartida (Cueva y Gómez, 2018).
	Adaptabilidad	Las organizaciones adaptativas tienen experiencia y capacidad al momento de introducir diversos cambios, usualmente experimentan y crecimiento en las ventas (Cueva y Gómez, 2018).
	Misión	Refleja el propósito y la dirección sobre los objetivos estratégicos y las metas (Cueva y Gómez, 2018).
Calidad de Servicio	Confiabilidad.	Es la capacidad y el compromiso que poseen los empleados para prestar servicios de acuerdo con el contrato. La decisión tomada es el deseo de ajustar el rendimiento a las expectativas del cliente, lo que significa la puntualidad y el mismo servicio a todos los clientes (Ngaliman y Suharto, 2019).
	La capacidad de respuesta	La responsabilidad es el comportamiento de los empleados de la organización para actuar a tiempo y transmitir información de acuerdo con las necesidades del consumidor. La capacidad de responder a lo que es propiedad de los empleados será evaluada positivamente por los consumidores para que pueda crear capacidades al momento de atender a los consumidores. La motivación de los empleados para resolver los problemas que enfrentan los clientes al utilizar los servicios tiene un efecto positivo en la satisfacción del cliente (Ngaliman y Suharto, 2019).

	Elementos tangibles	Es una forma de medio físico utilizado para crear y hacer el trabajo. La apariencia del personal y el equipo de apoyo utilizados para atender pueden crear una impresión que los clientes recuerden fácilmente. Así, la dimensión elementos tangibles es parte de la creciente condición de los empleados para actuar a tiempo de acuerdo con los deseos de los consumidores (Ngaliman y Suharto, 2019).
	Seguridad.	Es una de las dimensiones centrales de la calidad de servicio que afecta la satisfacción del cliente. Johnson y Karlay (2018) afirmó que el proceso de conocimiento adquirido que muestra el personal al ejecutar su término de preferencias durante la prestación del servicio puede ser muy tranquilizador para los clientes. Esto brinda a los clientes la confianza de que el representante de prestación de servicios desempeñará su función de manera profesional y ética, fomentando la probabilidad de actividad de boca en boca, especialmente en instituciones financieras.
	Empatía	Farooq et al. (2018) proporcionó evidencia del hecho de que una mejor calidad de los servicios de personal mejorará el nivel de satisfacción del cliente. Sin empatía, los clientes seguirán insatisfechos con la calidad de servicio; por lo tanto, la empatía tiene un gran impacto en la satisfacción del cliente (Johnson y Karlay, 2018).

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cultura Organizacional Y Calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023 elaborado por Correa Paz Anyel Luis y Timoteo Bayona Sharyn Lisseth. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Cultura Organizacional

- Primera dimensión: Implicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empoderamiento	1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	2. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	4	4	4	
	3. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	
Desarrollo de capacidades	4. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros,	4	4	4	
	5. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	4	4	4	



• Segunda dimensión: Consistencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores centrales	6. Existe un conjunto de valores claro y consistente que dirige la forma en que nos conducimos.	4	4	4	
	7. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	
Acuerdo	8. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.	4	4	4	
	9. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	4	4	4	
Coordinación e integración	10. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	
	11. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	4	4	4	

• Tercera dimensión: Adaptabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación al cambio	12. Respondemos bien a los cambios del entorno.	4	4	4	
	13. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	4	4	4	
Orientación al cliente	14. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios	4	4	4	
	15. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.	4	4	4	
Aprendizaje organizativo	16. La innovación es algo que fomenta la empresa.	4	4	4	
	17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Misión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dirección y propósitos estratégicos	18. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	4	4	4	
	19. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	4	4	4	
Metas y objetivos	20. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4	4	4	
	21. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	4	4	4	
Visión	22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	4	4	4	
	23. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acuerdos	1. Las facturas o boletas que recibe por los productos y servicios adquiridos corresponden a lo acordado inicialmente con la empresa.	4	4	4	
Historial	2. La empresa mantiene un registro detallado de las cotizaciones y compras que usted realiza.	4	4	4	
Tiempo	3. La empresa le entrega los productos y servicios en el tiempo acordado con usted inicialmente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: La capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información rápida	4. Las facturas o boletas que recibe por los productos o servicios adquiridos llegan de manera virtual inmediatamente a su correo electrónico.	4	4	4	
Seguimiento	5. Si alguien en esta empresa no le contesta el teléfono, le devuelve la llamada inmediatamente.	4	4	4	
Programación rápida	6. Cuando usted desea programar una cita, esta programación se le hace de manera rápida.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura	7. La empresa cuenta con ambientes cómodos para brindar el servicio a sus clientes.	4	4	4	
Apariencia de los colaboradores	8. El personal de atención en esta compañía siempre está bien vestido y con buena apariencia.	4	4	4	
Exhibición	9. Esta empresa cuenta con muestras de los productos y servicios que ofrece.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Generación de confianza	10. La compañía cuenta con seguridad ante robos y otros	4	4	4	
Credibilidad.	11. El respaldo financiero de esta empresa le otorga seguridad para seguir realizando transacciones con la misma.	4	4	4	
Confidencialidad	12. La información que comparte con esta empresa se encuentra a buen resguardo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento del cliente	13. Por lo general la empresa ya conoce los requerimientos y necesidades de sus clientes	4	4	4	
Atención personalizada	14. Esta empresa brinda una atención personalizada a cada cliente.	4	4	4	
Trato al cliente	15. En esta compañía al cliente habitual se le da un trato preferencial	4	4	4	



Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez  
DNI N° 17 81 25 96

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

## Validación de experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Belleza Torrejón Sofía Emilce	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la escuela profesional de administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Correa Paz Anyel Luis Timoteo Bayona Sharyn Lisseth
Procedencia:	Piura
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Personal administrativo y asistencial del centro de salud en Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 4 dimensiones de 12 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 5 dimensiones de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables.</li> </ul>

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Cultura Organizacional. La cultura organizacional es un conjunto de supuestos básicos, valores, actitudes, normas de comportamiento que son compartidos al interior de la organización y que se manifiestan en el pensamiento, sentimiento y comportamiento de la organización y sus miembros (Mikušová et al., 2023)
- **Variable 2:** Calidad de servicio. La calidad de servicio suele caracterizarse como la incongruencia entre las expectativas de desempeño antes de la experiencia del servicio y las percepciones del servicio experimentadas por el cliente (Bradley y Wang, 2022).

Variable	Dimensiones	Definición
Cultura Organizacional	Implicación	Caracterizada por el poder de sus miembros que se organizan en equipos, están comprometidos con sus labores, tienen sentido de pertenencia a la empresa y participan en la toma de decisiones (Cueva y Gómez, 2018)
	Consistencia	Calificada por que las diversas actividades se coordinan de manera adecuada. Las empresas con fuerte consistencia presentan integración y estabilidad como resultado de un alto grado de uniformidad y la visión compartida (Cueva y Gómez, 2018).
	Adaptabilidad	Las organizaciones adaptativas tienen experiencia y capacidad al momento de introducir diversos cambios, usualmente experimentan y crecimiento en las ventas (Cueva y Gómez,
	Misión	Refleja el propósito y la dirección sobre los objetivos estratégicos y las metas (Cueva y Gómez, 2018).
Calidad de servicio	Confiabilidad	Es la capacidad y el compromiso que poseen los empleados para prestar servicios de acuerdo con el contrato. La decisión tomada es el deseo de ajustar el rendimiento a las expectativas del cliente, lo que significa la puntualidad y el mismo servicio a todos los clientes (Ngaliman y Suharto, 2019)
	La capacidad de respuesta	La responsabilidad es el comportamiento de los empleados de la organización para actuar a tiempo y transmitir información de acuerdo con las necesidades del consumidor. La capacidad de responder a lo que es propiedad de los empleados será evaluada positivamente por los consumidores para que pueda crear capacidades al momento de atender a los consumidores. La motivación de los empleados para resolver los problemas que enfrentan los clientes al utilizar los servicios tiene un efecto positivo en la satisfacción del cliente (Ngaliman y Suharto, 2019).

	Elementos tangibles	Es una forma de medio físico utilizado para crear y hacer el trabajo. La apariencia del personal y el equipo de apoyo utilizados para atender pueden crear una impresión que los clientes recuerden fácilmente. Así, la dimensión elementos tangibles es parte de la creciente condición de los empleados para actuar a tiempo de acuerdo con los deseos de los consumidores (Ngaliman y Suharto, 2019).
	Seguridad	Es una de las dimensiones centrales de la calidad de servicio que afecta la satisfacción del cliente. Johnson y Karlay (2018) afirmó que el proceso de conocimiento adquirido que muestra el personal al ejecutar su término de preferencias durante la prestación del servicio puede ser muy tranquilizador para los clientes. Esto brinda a los clientes la confianza de que el representante de prestación de servicios desempeñará su función de manera profesional y ética, fomentando la probabilidad de actividad de boca en boca, especialmente en instituciones financieras.
	Empatía	Farooq et al. (2018) proporcionó evidencia del hecho de que una mejor calidad de los servicios de personal mejorará el nivel de satisfacción del cliente. Sin empatía, los clientes seguirán insatisfechos con la calidad de servicio; por lo tanto, la empatía tiene un gran impacto en la satisfacción del cliente (Johnson y Karlay, 2018).

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cultura Organizacional Y Calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023 elaborado por Correa Paz Anyel Luis y Timoteo Bayona Sharyn Lisseth. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Cultura Organizacional

- Primera dimensión: Implicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empoderamiento	1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	2. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	4	4	4	
	3. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	
Desarrollo de capacidades	4. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros,	4	4	4	
	5. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Consistencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores centrales	6. Existe un conjunto de valores claro y consistente que dirige la forma en que nos conducimos.	4	4	4	
	7. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	
Acuerdo	8. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.	4	4	4	



	9. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	4	4	4	
Coordinación e integración	10. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	
	11. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Adaptabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación al cambio	12. Respondemos bien a los cambios del entorno.	4	4	4	
	13. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	4	4	4	
Orientación al cliente	14. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios	4	4	4	
	15. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.	4	4	4	
Aprendizaje organizativo	16. La innovación es algo que fomenta la empresa.	4	4	4	
	17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Misión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dirección y propósitos estratégicos	18. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	4	4	4	
	19. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	4	4	4	
Metas y objetivos	20. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4	4	4	
	21. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	4	4	4	
Visión	22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	4	4	4	
	23. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acuerdos	1. Las facturas o boletas que recibe por los productos y servicios adquiridos corresponden a lo acordado inicialmente con la empresa.	4	4	4	
Historial	2. La empresa mantiene un registro detallado de las cotizaciones y compras que usted realiza.	4	4	4	
Tiempo	3. La empresa le entrega los productos y servicios en el tiempo acordado con usted inicialmente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: La capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información rápida	4. Las facturas o boletas que recibe por los productos o servicios adquiridos llegan de manera virtual inmediatamente a su correo electrónico.	4	4	4	
Seguimiento	5. Si alguien en esta empresa no le contesta el teléfono, le devuelve la llamada inmediatamente.	4	4	4	
Programación rápida	6. Cuando usted desea programar una cita, esta programación se le hace de manera rápida.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura	7. La empresa cuenta con ambientes cómodos para brindar el servicio a sus clientes.	4	4	4	
Apariencia de los colaboradores	8. El personal de atención en esta compañía siempre está bien vestido y con buena apariencia.	4	4	4	
Exhibición	9. Esta empresa cuenta con muestras de los productos y servicios que ofrece.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Generación de confianza	10. La compañía cuenta con seguridad ante robos y otros	4	4	4	
Credibilidad.	11. El respaldo financiero de esta empresa le otorga seguridad para seguir realizando transacciones con la misma.	4	4	4	
Confidencialidad	12. La información que comparte con esta empresa se encuentra a buen resguardo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento del cliente	13. Por lo general la empresa ya conoce los requerimientos y necesidades de sus clientes	4	4	4	
Atención personalizada	14. Esta empresa brinda una atención personalizada a cada cliente.	4	4	4	
Trato al cliente	15. En esta compañía al cliente habitual se le da un trato preferencial	4	4	4	



.....  
 Dr. Belleza Torrejón Sofía Emilce  
 DNI N° 43904308

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

### Validación de experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cultura organizacional y calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	ENRIQUE SANTOS NAUCA TORRES	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la universidad César Vallejo	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor:</b>	Correa Paz Anyel Luis Timoteo Bayona Sharyn Lisseth
<b>Procedencia:</b>	Piura
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal administrativo y asistencial del centro de salud en Piura
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 4 dimensiones de 12 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 5 dimensiones de 15 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de las variables.</li> </ul>

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Cultura Organizacional. La cultura organizacional es un conjunto de supuestos básicos, valores, actitudes, normas de comportamiento que son compartidos al interior de la organización y que se manifiestan en el pensamiento, sentimiento y comportamiento de la organización y sus miembros (Mikušová et al., 2023).
- **Variable 2:** Calidad de servicio. La calidad de servicio suele caracterizarse como la incongruencia entre las expectativas de desempeño antes de la experiencia del servicio y las percepciones del servicio experimentadas por el cliente (Bradley y Wang, 2022).

Variable	Dimensiones	Definición
Cultura Organizacional	Implicación	Caracterizada por el poder de sus miembros que se organizan en equipos, están comprometidos con sus labores, tienen sentido de pertenencia a la empresa y participan en la toma de decisiones (Cueva y Gómez, 2018)
	Consistencia	Calificada por que las diversas actividades se coordinan de manera adecuada. Las empresas con fuerte consistencia presentan integración y estabilidad como resultado de un alto grado de uniformidad y la visión compartida (Cueva y Gómez, 2018).
	Adaptabilidad	Las organizaciones adaptativas tienen experiencia y capacidad al momento de introducir diversos cambios, usualmente experimentan y crecimiento en las ventas (Cueva y Gómez,
	Misión	Refleja el propósito y la dirección sobre los objetivos estratégicos y las metas (Cueva y Gómez, 2018).
Calidad de servicio	Confiabilidad	Es la capacidad y el compromiso que poseen los empleados para prestar servicios de acuerdo con el contrato. La decisión tomada es el deseo de ajustar el rendimiento a las expectativas del cliente, lo que significa la puntualidad y el mismo servicio a todos los clientes (Ngaliman y Suharto, 2019)
	La capacidad de respuesta	La responsabilidad es el comportamiento de los empleados de la organización para actuar a tiempo y transmitir información de acuerdo con las necesidades del consumidor. La capacidad de responder a lo que es propiedad de los empleados será evaluada positivamente por los consumidores para que pueda crear capacidades al momento de atender a los consumidores. La motivación de los empleados para resolver los problemas que enfrentan los clientes al utilizar los servicios tiene un efecto positivo en la satisfacción del cliente (Ngaliman y Suharto, 2019).

	Elementos tangibles	Es una forma de medio físico utilizado para crear y hacer el trabajo. La apariencia del personal y el equipo de apoyo utilizados para atender pueden crear una impresión que los clientes recuerden fácilmente. Así, la dimensión elementos tangibles es parte de la creciente condición de los empleados para actuar a tiempo de acuerdo con los deseos de los consumidores (Ngaliman y Suharto, 2019).
	Seguridad	Es una de las dimensiones centrales de la calidad de servicio que afecta la satisfacción del cliente. Johnson y Karlay (2018) afirmó que el proceso de conocimiento adquirido que muestra el personal al ejecutar su término de preferencias durante la prestación del servicio puede ser muy tranquilizador para los clientes. Esto brinda a los clientes la confianza de que el representante de prestación de servicios desempeñará su función de manera profesional y ética, fomentando la probabilidad de actividad de boca en boca, especialmente en instituciones financieras.
	Empatía	Farooq et al. (2018) proporcionó evidencia del hecho de que una mejor calidad de los servicios de personal mejorará el nivel de satisfacción del cliente. Sin empatía, los clientes seguirán insatisfechos con la calidad de servicio; por lo tanto, la empatía tiene un gran impacto en la satisfacción del cliente (Johnson y Karlay, 2018).

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Cultura Organizacional Y Calidad de servicio en un establecimiento de salud en Piura, 2023 elaborado por Correa Paz Anyel Luis y Timoteo Bayona Sharyn Lisseth. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos observaciones que considere pertinentes*

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Cultura Organizacional

- Primera dimensión: Implicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empoderamiento	1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	2. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	4	4	4	
	3. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	
Desarrollo de capacidades	4. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus	4	4	4	
	5. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja	4	4	4	



• Segunda dimensión: Consistencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores centrales	6. Existe un conjunto de valores claro y consistente que define la forma en que nos conducimos.	4	4	4	
	7. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	
Acuerdo	8. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.	4	4	4	
	9. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	4	4	4	
Coordinación e integración	10. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	4	4	4	
	11. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Adaptabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación al cambio	12. Respondemos bien a los cambios del entorno.	4	4	4	
	13. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	4	4	4	
Orientación al cliente	14. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	4	4	4	
	15. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.	4	4	4	
Aprendizaje organizativo	16. La innovación es algo que fomenta la empresa.	4	4	4	
	17. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Misión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Dirección y propósitos estratégicos	18. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	4	4	4	
	19. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	4	4	4	
Metas y objetivos	20. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	4	4	4	
	21. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	4	4	4	
Visión	22. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	4	4	4	
	23. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de servicio

- Primera dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acuerdos	1. Las facturas o boletas que recibe por los productos y servicios adquiridos corresponden a lo acordado inicialmente con la empresa.	3	3	3	
Historial	2. La empresa mantiene un registro detallado de las cotizaciones y compras que usted realiza.	3	3	3	
Tiempo	3. La empresa le entrega los productos y servicios en el tiempo acordado con usted inicialmente.	3	3	3	

- Segunda dimensión: La capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información rápida	4. Las facturas o boletas que recibe por los productos o servicios adquiridos llegan de manera virtual inmediatamente a su correo electrónico.	4	4	4	
Seguimiento	5. Si alguien en esta empresa no le contesta el teléfono, le devuelve la llamada inmediatamente.	4	4	4	
Programación rápida	6. Cuando usted desea programar una cita, esta programación se le hace de manera rápida.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura	7. La empresa cuenta con ambientes cómodos para brindar el servicio a sus clientes.	4	4	4	
Apariencia de los colaboradores	8. El personal de atención en esta compañía siempre está bien vestido y con buena apariencia.	4	4	4	
Exhibición	9. Esta empresa cuenta con muestras de los productos y servicios que ofrece.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Generación de confianza	10. La compañía cuenta con seguridad ante robos y otros	4	4	4	
Credibilidad.	11. El respaldo financiero de esta empresa le otorga seguridad para seguir realizando transacciones con la misma.	4	4	4	
Confidencialidad	12. La información que comparte con esta empresa se encuentra a buen resguardo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento del cliente	13. Por lo general la empresa ya conoce los requerimientos y necesidades de sus clientes	4	4	4	
Atención personalizada	14. Esta empresa brinda una atención personalizada a cada cliente.	4	4	4	
Trato al cliente	15. En esta compañía al cliente habitual se le da un trato preferencial	4	4	4	



ENRIQUE SANTOS NAUCA TORRES  
DNI N° 41657065

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

## Anexo 6: Validez de los instrumentos de recolección de datos

Variable cultura organizacional

*Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken*

N° Ítems		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Ítem 1	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 2	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 3	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 4	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 5	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 6	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 7	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 8	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 9	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 10	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 11	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 12	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 13	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 14	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 15	Claridad	3.667	0.58	0.89

	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.889
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 16	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 17	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 18	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 19	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 20	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 21	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 22	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 23	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89

---

Variable calidad de servicio

*Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken*

Nº Ítems		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Ítem 1	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 2	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 3	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 4	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 5	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 6	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 7	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 8	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 9	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 10	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 11	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 12	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 13	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 14	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
Ítem 15	Claridad	3.667	0.58	0.89
	Coherencia	3.667	0.58	0.89

	Relevancia	3.667	0.58	0.889
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 16	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 17	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 18	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 19	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 20	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 21	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 22	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89
	Claridad	3.667	0.58	0.89
Ítem 23	Coherencia	3.667	0.58	0.89
	Relevancia	3.667	0.58	0.89

---

**Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**  
**Alfa de Cronbach cuestionario de cultura organizacional**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	20	100

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.917	23

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
P1	102,50	162,895	,032	,933
P2	101,05	146,682	,895	,907
P3	101,05	146,682	,895	,907
P4	101,05	146,682	,895	,907
P5	100,85	166,871	,000	,919
P6	100,85	166,871	,000	,919
P7	101,05	146,682	,895	,907
P8	101,05	146,682	,895	,907
P9	101,05	146,682	,895	,907
P10	100,85	166,871	,000	,919
P11	102,75	161,566	,092	,928
P12	101,50	138,684	,757	,909
P13	101,05	146,682	,895	,907
P14	101,05	146,682	,895	,907
P15	101,05	146,682	,895	,907
P16	100,85	166,871	,000	,919
P17	100,85	166,871	,000	,919
P18	101,05	146,682	,895	,907
P19	101,05	146,682	,895	,907
P20	101,05	146,682	,895	,907
P21	100,85	166,871	,000	,919
P22	102,75	161,566	,092	,928
P23	101,50	138,684	,757	,909

## Alfa de Cronbach cuestionario calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	20	100

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.948	15

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
P1_A	60,90	139,147	,936	,940
P2_A	61,00	138,421	,940	,940
P3_A	61,85	144,134	,938	,943
P4_A	61,30	140,642	,815	,943
P5_A	61,55	136,366	,543	,952
P6_A	61,50	142,053	,790	,943
P7_A	61,40	139,411	,891	,941
P8_A	61,10	141,884	,756	,944
P9_A	60,95	139,208	,915	,941
P10_A	61,45	138,261	,569	,950
P11_A	61,05	138,050	,947	,940
P12_A	61,40	137,832	,578	,949
P13_A	61,30	140,642	,815	,943
P14_A	61,55	136,366	,543	,952
P15_A	61,50	142,053	,790	,943

**Anexo 8: Autorización de la aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad y/o autorización de uso de información de la empresa**

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo José Luis Rufino Jiménez identificado con DNI 40779370

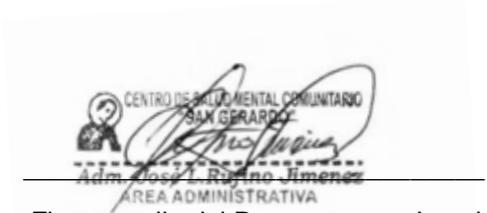
.....  
en mi calidad de jefe del área de administración de la empresa centro de salud mental comunitario

San Gerardo Tambogrande con R.U.C N° 20315880069, ubicada en la ciudad de Tambogrande – Piura.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor(es): Timoteo Ballona Sharyn Lisseth Identificado(s) con DNI N° 42251667, Correa Paz Anyel Luis con DNI N° 41519253 de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa: con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, ( ) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

- ( ) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.
- (X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- ( ) Mencionar el nombre de la empresa.



Logo of Centro de Salud Mental Comunitario San Gerardo, Piura. Below it, the signature of Adm. José L. Rufino Jiménez and the text 'AREA ADMINISTRATIVA'.

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 40779370

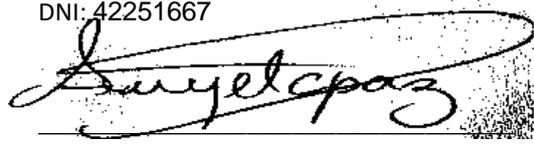
El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Handwritten signature of Timoteo Ballona Sharyn Lisseth.

Firma del Estudiante 1

DNI: 42251667



Handwritten signature of Correa Paz Anyel Luis.

Firma del Estudiante 2

DNI: 41519253

## Anexo 9. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Implicación	,119	53	,060	,974	53	0.306
Consistencia	,128	53	,030	,966	53	0.140
Adaptabilidad	,162	53	,001	,961	53	0.080
Misión	,151	53	,004	,972	53	0.255
Cultura organizacional	,134	53	,019	,969	53	0.188
Calidad de servicio	,148	53	,006	,966	53	0.138

a. Corrección de significación de Lilliefors