

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
CIENCIAS DE LA SALUD



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO.
HUÁNUCO, 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICAS DE SALUD, SERVICIOS
DE SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN CIENCIAS
DE LA SALUD**

TESISTA: ESPINOZA DE SANTIAGO YOLA
ASESORA: DRA. CASTAÑEDA EUGENIO NANCY ELIZABETH
HUÁNUCO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

En memoria de mi esposo que en vida fue Ubaldo T. Santiago Carrillo, quien fue mi asesor y guía, quien me brindó apoyo moral y su partida tan pronto ha dejado un vacío tan grande dentro de la familia, por todo lo mencionado ha sido posible la culminación del presente estudio.

A mis padres que también partieron hacia la eternidad, desde donde son mi inspiración y motor, porque siempre quisieron que sus hijos sean mejor que ellos.

La autora

AGRADECIMIENTO

A los directivos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, mi alma mater, donde me forjé en mi crecimiento personal y profesional.

A los docentes de la Escuela de Posgrado quienes con su conocimiento y experiencias supieron conducir mi crecimiento profesional.

A mi asesora y amiga Nancy E. Castañeda Eugenio, una profesional muy competente quien supo guiarme con su conocimiento y experiencia en todo el proceso del presente estudio.

La autora

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación de la cultura organizacional con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. **Métodos:** El estudio fue descriptivo correlacional, retrospectivo y transversal, el análisis estadístico inferencial aplicado fue la correlación de Pearson. La muestra fueron trabajadores asistenciales y pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, se aplicó como instrumento el cuestionario. **Resultados:** Se destaca que el 42% de la muestra, representando a 37 trabajadores asistenciales, posee una visión positiva sobre la aplicación de los valores en dicho entorno. Contrariamente, el 33%, equivalente a 29 empleados, sostiene que la práctica de los valores se lleva a cabo de forma moderada; acerca de las creencias en el Hospital, se evidencia que un 44% de la muestra, equivalente a 39 trabajadores, manifiesta una perspectiva favorable hacia este tipo de convicciones; un 44% de la muestra, representando a 39 empleados, manifiesta una perspectiva positiva acerca de dichas normas. **Conclusiones:** Con base en los resultados de la presente investigación, se puede afirmar de manera contundente que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. Los análisis inferenciales llevados a cabo han arrojado evidencia estadística concluyente que sustenta la presencia de esta asociación. La magnitud de dicha relación, cuantificada a través de un coeficiente de proporción de 0,800, confirma la fuerza y dirección positiva de la asociación de la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud proporcionados por la institución mencionada.

Palabras claves. Cultura organizacional, calidad de servicios de salud, trabajo en equipo.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship of organizational culture with the quality of health services at the Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital in Huánuco, 2023. **Methods:** The study was explanatory correlational, retrospective and cross-sectional, the inferential statistical analysis applied was chi square. The sample was workers and patients from the Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital in Huánuco, the questionnaire was applied as an instrument. **Results:** It is highlighted that 42% of the sample, representing 37 collaborators, has a positive vision about the application of values in said environment. On the contrary, 33%, equivalent to 29 employees, maintain that the practice of values is carried out in a moderate way; Regarding beliefs at the Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital in Huánuco, it is evident that 44% of the sample, equivalent to 39 workers, express a favorable perspective towards this type of convictions; 44% of the sample, representing 39 employees, express a positive perspective about these standards. **Conclusions:** Based on the results of this research, it can be conclusively stated that there is a significant magnitude between the organizational culture and the quality of the health services offered at the Hermilio Valdizán Medrano Regional Hospital of Huánuco in the year 2023. The inferential analyzes carried out have provided conclusive statistical evidence that supports the presence of this association. The magnitude of said relationship, quantified through a proportion coefficient of 0.800, confirms the strength and positive direction of the influence of organizational culture on the quality of health services provided by the aforementioned institution.

Keywords. Organizational culture, quality of health services, teamwork.

RESUMO

Objetivo: Determinar a relação da cultura organizacional com a qualidade dos serviços de saúde do Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. **Métodos:** O estudo foi correlacional explicativo, retrospectivo e transversal, a análise estatística inferencial aplicada foi o qui-quadrado. A amostra foram trabalhadores e pacientes do Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, o questionário foi aplicado como instrumento. **Resultados:** Destaca-se que 42% da amostra, representando 37 colaboradores, tem uma visão positiva sobre a aplicação de valores nesse ambiente. Pelo contrário, 33%, equivalente a 29 colaboradores, sustentam que a prática dos valores é realizada de forma moderada; Quanto às crenças do Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, é evidente que 44% da amostra, equivalente a 39 trabalhadores, expressam uma perspectiva favorável a este tipo de condenações; 44% da amostra, representando 39 colaboradores, expressa uma perspectiva positiva sobre estas normas. **Conclusões:** Com base nos resultados desta pesquisa, pode-se afirmar conclusivamente que existe uma magnitude significativa entre a cultura organizacional e a qualidade dos serviços de saúde oferecidos no Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco no ano de 2023. As análises inferenciais realizados forneceram evidências estatísticas conclusivas que apoiam a presença desta associação. A magnitude dessa relação, quantificada através de um coeficiente de proporção de 0,800, confirma a força e o sentido positivo da influência da cultura organizacional na qualidade dos serviços de saúde prestados pela referida instituição.

Palavras chaves. Cultura organizacional, qualidade dos serviços de saúde e trabalho em equipe.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
RESUMO.....	vi
INDICE.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Fundamentación del problema.....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación	14
1.3. Viabilidad de la investigación.....	15
1.4. Formulación del problema	16
1.5. Formulación de objetivos.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Bases conceptuales	44
2.4. Bases filosóficas.	52
2.5. Bases epistemológicas	53
2.6. Bases antropológicas.....	54
CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	55
3.1. Formulación de las hipótesis.....	55
3.1.1 Hipótesis General	

3.1.2 hipótesis específicas	
3.2 Operacionalización de variables	56
3.3 Definición operacional de variables	
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	61
4.1. Ámbito	61
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	61
4.3.Población y muestra.....	62
4.3.1. Descripción de la Población	
4.3.2. Muestra y método de muestreo	
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	
4.4.Diseño de la investigación	65
4.5. Técnicas e instrumentos.....	66
4.5.1. Técnicas	
4.5.2 Instrumentos	
4.5.2.1 Validación de los Instrumentos para la recolección de los datos	
4.5.2.2 Confiabilidad de los Instrumentos para la recolección de los datos	
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	71
4.7. Aspectos éticos (consentimiento informado, Protocolos, etc. para trabajos que se realizan con personas o animales)	
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	72
5.1 Análisis descriptivo.....	72
5.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	85
5.3. Discusión de resultados	94
5.4. Aporte científico de la investigación	102
CONCLUSIONES.....	104

SUGERENCIAS..... 107

REFERENCIAS 92

INTRODUCCIÓN

La comprensión de la cultura organizacional implica contemplar una amplia gama de elementos, que van más allá de lo meramente tangible, abarcando tanto aspectos intangibles como el conocimiento y los valores arraigados en la entidad. Esta cultura no solo dota a los individuos dentro de la organización de un marco de referencia para interpretar su funcionamiento, sino que también actúa como un factor diferenciador clave entre una organización y otras entidades similares^{1,2}. Teodoro Carrada Bravo (2002) explica que la cultura organizacional en el contexto de los sistemas de salud constituye una amalgama intrincada de conocimientos, comportamientos, narrativas, símbolos, creencias, supuestos, metáforas y formas de comunicación que son compartidas por todos los integrantes de la organización. Esta cultura engloba aspectos diversos como normas, valores, actitudes, estilos de vida, el lenguaje técnico-científico y la terminología específica de las disciplinas biomédicas y sociales³. Edgar Schein fue pionero en la conceptualización de la cultura organizacional al presentar un enfoque claro y aplicable. Según él, la cultura organizacional comprende tres niveles de conocimiento: los supuestos inconscientes, que son las creencias arraigadas sobre la empresa y la naturaleza humana; los valores, que abarcan los principios, normas y modelos que guían el comportamiento de los miembros de la organización; y los artefactos, que son los resultados tangibles de las actividades y acciones de la empresa. ⁽⁴⁾. Tras analizar diversos enfoques, se conecta con la perspectiva de Mariela A. Ardison sobre la cultura organizacional, que la define como el conjunto de características que distingue a una organización y determina su forma de operar. Es como su identidad distintiva, equivalente al carácter o la personalidad de una persona. Esta comparación sugiere que al igual que las personas tienen personalidades únicas, las organizaciones poseen culturas organizacionales que las diferencian unas de otras ⁽⁵⁾. La cultura organizacional constituye un entramado complejo de valores arraigados, tradiciones arraigadas, políticas implícitas, supuestos arraigados, comportamientos arraigados y creencias fundamentales. Este entramado se manifiesta a través de diversos medios, como símbolos, mitos, lenguaje y comportamientos, y proporciona un marco de referencia compartido que influye en todas las actividades y pensamientos dentro de una organización.

Por otro lado, la calidad en los servicios de salud desempeña un papel crucial en la percepción de los usuarios. Se ha puesto énfasis en este aspecto, especialmente en América Latina y el Caribe, donde la OPS/OMS ha liderado iniciativas desde la década de 1980 para mejorar la calidad y eficacia de la atención médica, así como la eficiencia en el uso de recursos. La acreditación de establecimientos de salud, basada en estándares que abarcan aspectos administrativos, recursos humanos, normativas, resultados, infraestructura y equipamiento, se ha convertido en un punto central de este proceso de cambio.

El concepto de calidad ha evolucionado hacia la noción de calidad total, enfocándose en la satisfacción de las expectativas del paciente. Según Kaoru Ishikawa, la calidad se manifiesta en diversos aspectos, incluyendo el producto, el trabajo, el servicio, la información, el proceso, las personas, el sistema, la empresa y los objetivos. Además, Donabedian propuso medir la calidad en salud a través de tres áreas: estructura, proceso y resultados, con el objetivo de maximizar los beneficios para los usuarios minimizando los riesgos.

La definición de calidad en servicios de salud también se ha abordado desde diversas perspectivas, incluyendo la normativa ISO 9000 y los lineamientos del Ministerio de Salud, que subrayan la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Sin embargo, en el Hospital Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, parece existir una subestimación del fortalecimiento de capacidades de los trabajadores como mecanismo para mejorar la calidad del servicio. Esta situación, posiblemente atribuible a limitaciones presupuestales, se evidencia en la falta de cambios perceptibles en los servicios institucionales y es motivo de investigación en esta indagación.

El presente estudio sigue un esquema conforme al reglamento de grados y títulos de la UNHEVAL, que comprende una estructura que aborda el problema de investigación, el marco teórico, el sistema de hipótesis, el marco metodológico, los resultados y su discusión, así como las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPITULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Según la información recabada y las respuestas de los habitantes de la Región Huánuco, se deduce que el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano presenta deficiencias en la calidad de servicio. Este diagnóstico se sustenta en entrevistas realizadas a los usuarios, quienes expresan su insatisfacción respecto a la atención recibida. Los testimonios revelan que el personal médico no realiza un examen adecuado y omite proporcionar explicaciones claras sobre la condición de salud del paciente (1).

Además, se señala que las medicinas no están disponibles en la farmacia del hospital, generando una situación de escasez que afecta negativamente a los usuarios. La falta de información precisa por parte del personal también se menciona, destacando que, en lugar de brindar asesoramiento adecuado, se recurre al uso de un tono de voz elevado, lo cual contribuye a una experiencia aún más desagradable para los pacientes.

Otro aspecto relevante destacado por los entrevistados es la falta de priorización de las enfermedades en situaciones de emergencia, lo que agrava la percepción general de la calidad de atención en el hospital. En este contexto, la evaluación general de la comunidad es desfavorable, calificando la calidad del servicio como deficiente y catalogándola como poco satisfactoria.

Se pudo observar que algunos trabajadores como directivos del hospital presentan conductas diversas, algunas de las cuales no contribuyen a la competitividad institucional, sino que más bien la perjudican. Estas conductas se reflejan en la manera en que se trata al cliente, los gestos durante la atención, el descuido, la identidad, el compromiso con la institución, el carisma en la atención, entre otros aspectos relacionados. Esta diversidad de comportamientos me llevó a reflexionar sobre la relevancia de la cultura organizacional para la mejora de los servicios. La persistencia de esta tendencia hacia la inacción podría indicar un empeoramiento futuro en la crisis de calidad, poniendo en riesgo la acreditación del hospital.

La cultura organizacional se define como el conjunto de creencias, valores y dinámicas interpersonales que definen el carácter de una entidad empresarial. Etkin y Schvarstein amplían esta noción al considerar la cultura como un elemento dinámico y activo, que no solo define la organización internamente, sino que también interactúa con el entorno más amplio en el que opera, como la sociedad en su conjunto. Esta perspectiva se refuerza al aplicarla al ámbito de los sistemas de salud, donde la cultura organizacional se convierte en una amalgama compleja de conocimientos, comportamientos, vínculos interpersonales, símbolos arraigados, convicciones compartidas y formas de expresión que son comunes entre los miembros de la institución. Es decir, la cultura organizacional en el contexto de la atención médica es un tejido multifacético que influye en todas las facetas de la operación y la interacción dentro de la entidad de salud (2).

Edgar Schein presenta una perspectiva clara de la cultura organizacional, destacando tres niveles de conocimiento: supuestos inconscientes, valores y artefactos(3). La autora Mariela A. Ardison subraya que la cultura organizacional define la organización, siendo su "personalidad". Así, al igual que las personas tienen diferentes personalidades, las organizaciones poseen diversas culturas (4).

Los investigadores conceptualizan la cultura organizacional como una amalgama intrincada de valores arraigados, tradiciones arraigadas, políticas establecidas, suposiciones fundamentales, comportamientos arraigados y creencias fundamentales. Esta amalgama ejerce una influencia significativa sobre los símbolos utilizados, los mitos creados, el lenguaje adoptado y los comportamientos exhibidos dentro de una organización, dando forma a un contexto común de referencia compartido entre sus miembros.

Según un informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial publicado en 2020, se destaca la importancia de la prestación de servicios de salud de calidad como un Requisito fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. En este contexto, se enfatiza que mejorar la calidad de la atención médica implica un enfoque consciente en varios aspectos clave, incluyendo la efectividad, la seguridad, la centración en las personas, la oportunidad, la equidad, la integración y la eficiencia. Se entiende por calidad de la atención el nivel en el cual los servicios de salud contribuyen a mejorar los resultados de salud deseados tanto a nivel individual como de la

población, al tiempo que se mantienen al día con los avances y conocimientos profesionales vigentes ⁽⁵⁾.

Kaoru Ishikawa y Donabedian aportan perspectivas adicionales sobre la calidad, destacando la importancia de la satisfacción del paciente y la medición en áreas como estructura, proceso y resultados (6). La norma ISO 9000:2005 establece que la calidad se refiere al nivel en que un conjunto de características cumple con los requisitos especificados. Además, la calidad se define como la capacidad de satisfacer tanto necesidades específicas como implícitas de los clientes y otras partes interesadas. En este contexto, la calidad abarca la conformidad con los requisitos establecidos, pero también implica la capacidad de satisfacer expectativas que pueden no estar claramente expresadas. La norma reconoce que la calidad va más allá del simple cumplimiento de especificaciones técnicas, ya que se trata de garantizar que los productos o servicios entregados sean adecuados y satisfactorios para su propósito previsto, así como para las necesidades y expectativas de los usuarios finales. La cultura organizacional y la calidad en los servicios de salud están estrechamente relacionadas. La falta de experiencia en gestión de los líderes contribuye al deterioro de la calidad del servicio. Es vital fortalecer las capacidades de los trabajadores para mejorar continuamente habilidades, conocimientos y tecnología, aspecto que actualmente se ve limitado por recursos presupuestales escasos.

La presente investigación busca profundizar en la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, utilizando teorías y experiencias teóricas y prácticas relacionadas con ambas variables. El objetivo es determinar si la calidad del servicio en el hospital está influenciada por la cultura organizacional.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación se justifica por las siguientes razones:

1.2.1 Justificación teórica

La investigación busca comparar la práctica con la teoría entre las variables cultura organizacional y calidad de los servicios en el Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco al 2023, principal entidad pública del sector salud responsable de velar por el bienestar de la ciudadanía huanuqueña. Existen procedimientos recomendados

a nivel internacional para el análisis de la influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en las organizaciones del Estado. Los resultados serán de utilidad para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio del hospital y proponer correctivos en el accionar del recurso humano frente a los grandes cambios del comportamiento de los clientes y dentro del proceso de modernización que vive el Estado peruano.

1.2.2 Justificación metodológica

La elección de una investigación cuantitativa de tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental para explorar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Regional Hermilio Valdizan se sustenta en la necesidad de comprender cómo los aspectos culturales de la organización influyen en la prestación de servicios de salud. Este enfoque permitió identificar y describir patrones de comportamiento y relaciones entre variables sin manipular conscientemente ninguna de ellas, lo que resulta apropiado para investigar fenómenos complejos como la cultura organizacional y la calidad de servicio en un entorno hospitalario. Además, al utilizar métodos cuantitativos, se pudo recopilar datos de manera sistemática y objetiva a través de instrumentos de medición estandarizados, lo que facilitará la comparación y el análisis estadístico de los resultados para obtener una comprensión más profunda de la relación entre las variables en estudio.

1.2.3 Justificación práctica

Aplicar los resultados del *benchmarking* de la cultura organizacional de hospitales y los productos logrados con la investigación para obtener cambios en esta variable y determinar su influencia en la calidad del servicio.

1.3. Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable ya que se contó con los recursos financieros y humanos para la ejecución, por las siguientes razones:

- a) Se contó con la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales para desarrollar la investigación.

b) Se contó con suficiente material bibliográfico que constituyen experiencias nacionales e internacionales para fines comparativos de los resultados de la investigación. Los trabajos del Banco Mundial, del Banco Interamericano de Desarrollo, de la Organización Mundial de Salud y otros relacionados directamente en las competencias de salud, del Ministerio de Salud y las experiencias recogidas directamente del campo.

c) Se cuenta con más de ocho años de experiencia asistencial en los establecimientos de salud de la región Huánuco; en consecuencia, hay experiencia acumulada tanto práctica como teórica para ambas variables.

1.4 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la cultura organizacional con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se relacionan los valores de los trabajadores con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

PE2: ¿De qué manera se relacionan las creencias de los trabajadores con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

PE3: ¿Cómo se relacionan las normas con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

PE4: ¿Cómo se relacionan las costumbres de los trabajadores con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

PE5: ¿De qué manera se relacionan los símbolos con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

PE6: ¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

PE7: ¿Cómo se relaciona la tecnología con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación de la cultura organizacional con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

OE1: Conocer la relación de los valores de los trabajadores con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

OE2: Identificar la relación de las creencias de los trabajadores con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

OE3: Conocer la relación de las normas con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

OE4: Identificar la relación de las costumbres de los trabajadores con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

OE5: Identificar la relación de los símbolos con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

PE6: Conocer la relación del trabajo en equipo con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

PE7: Identificar la relación de la tecnología con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Antecedentes internacionales

Checa (Ecuador 2022), en su investigación titulada “La cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022”: La investigación se centró en un enfoque descriptivo-correlacional respaldado por un marco teórico que exploró aspectos cruciales como recursos humanos, clima organizacional y trabajo en equipo. La muestra incluyó tanto a los clientes internos como externos del hospital universitario de Guayaquil, seleccionados de manera representativa. Se optó por utilizar encuestas como técnica de recolección de datos, empleando cuestionarios con preguntas cerradas y de opción múltiple, respaldados por un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los resultados se presentan a través de tablas de distribución de frecuencias y estadísticas gráficas para su análisis. Los hallazgos más destacados revelaron una cultura organizacional muy positiva en el ambiente laboral, lo que ejerce una influencia beneficiosa en la calidad del servicio médico brindado por el personal del hospital. Se recomienda la implementación de mejoras continuas en las metodologías y procesos de trabajo para mejorar la experiencia de los usuarios atendidos en el hospital (6).

Morales Cecibel; (Ecuador, 2020); en su investigación titulada “Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en la Unidad Educativa “Ati II Pillahuaso” Guayaquil, Ecuador, 2020”, Se llevó a cabo una investigación utilizando la metodología cuantitativa y adoptando un diseño descriptivo correlacional. Se empleó una metodología que implicaba la realización de encuestas, respaldadas por dos cuestionarios previamente validados por expertos y sometidos a pruebas de confiabilidad. Los coeficientes Alfa de Cronbach obtenidos fueron de 0,849 y 0,735 respectivamente para cada variable. La muestra para el estudio consistió en 34 trabajadores seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado. La recolección de datos se realizó utilizando herramientas como Excel y SPSS, y los resultados se organizaron en tablas para su presentación. El análisis estadístico se basó en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que se empleó para determinar

correlaciones y contrastar hipótesis. Los resultados revelaron una evaluación significativa ($r = 0,618^{**}$, Sig. = 0,000) entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio, indicando una alta evaluación entre ambos aspectos. La hipótesis afirmativa propuesta fue validada de manera sólida tras un análisis detallado de las pruebas estadísticas (7).

Chinche Elizabeth; (Ecuador, 2021), en su investigación titulada “Cultura organizacional y desgaste emocional en profesionales de salud e influencia en la calidad de atención hospitalaria, Ecuador 2020 – 2021”. El propósito de este estudio fue explorar la interrelación entre la cultura organizacional, el agotismo emocional entre los profesionales de la salud, y su influencia en la calidad del servicio de emergencia en un Hospital Público de Quito. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología de naturaleza cuantitativa y analítica, con un diseño retrospectivo. Se evaluaron la cultura organizacional, el nivel de agotamiento emocional y la calidad de la atención mediante tres instrumentos aplicados a una muestra de 83 profesionales. Los resultados revelaron que la cultura organizacional en la institución de salud fue evaluada como deficiente y regular, sugiriendo un impacto negativo en el ambiente institucional. Sin embargo, sorprendentemente, se encontró que el nivel de agotamiento emocional experimentado por los profesionales era bajo, indicando niveles reducidos de estrés entre los empleados. Además, desde la perspectiva de los profesionales, la calidad de la fue percibida como positiva (8).

García, (Colombia, 2019) en su investigación titulada “Cultura organizacional y la gestión pública en el ámbito de los servicios de salud en Colombia”. En este artículo se examinan los fundamentos teóricos de los modelos administrativos que se centran en la integración de la cultura organizacional en los servicios de salud. Uno de estos modelos, implementado por el Departamento Administrativo de la Función Pública con respaldo del Gobierno nacional, se presenta como una garantía de calidad para la atención integral en salud. Por otro lado, un segundo enfoque, influenciado por los principios de Renée Bédard y su "rombo filosófico", proporciona una perspectiva única sobre el pensamiento y las prácticas administrativas en el entorno hospitalario.

Bédard llevó a cabo un análisis cualitativo con el objetivo de evaluar la estructura, los procesos, la operación y los resultados del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en la atención de salud ofrecida por las empresas sociales de primer nivel en el departamento del Huila. Este enfoque analítico-cualitativo tuvo como propósito comprender a fondo la cultura organizacional, proponiendo estrategias de transformación y cambio. La meta era abordar la mejora continua desde una perspectiva cultural, fomentando una evolución positiva en la forma en que se prestan los servicios de salud en la región (8).

Antecedentes nacionales

Oyanguren Curimozón, Luis Alberto: Junín, Perú (2022). En su investigación titulada “Cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021”. El presente estudio se enfoca en examinar cómo la cultura organizacional influye en la calidad de la atención médica dentro del contexto hospitalario. La metodología empleada no fue experimental y se basó en una muestra de 80 empleados del hospital, quienes completaron un cuestionario diseñado para este propósito. Los resultados obtenidos respaldaron la hipótesis general del estudio, lo cual se evidenció a través del valor de significancia ($0,000 < 0,05$). Previo a la implementación del estudio principal, se llevó a cabo una prueba piloto que arrojó resultados de 0,992 para ambas variables: cultura organizacional y calidad de atención. Al analizar los resultados inferenciales mediante una prueba de regresión ordinal, se confirma la influencia de la cultura organizacional en la calidad de atención médica en el Hospital General de Oxapampa en el año 2021, con un Nagelkerke de 45,4%. Este hallazgo valida la hipótesis planteada en el estudio (10).

Paredes Dalila; Huaral, Perú (2022) en su investigación titulada “Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022”. El presente estudio se enfocó en investigar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaral durante el año 2022. Para ello, se adoptó un enfoque de investigación cuantitativa, con un nivel descriptivo y correlacional, con aplicación práctica. La investigación abrió a una población completa de 70 empleados municipales. Se

empleó una encuesta compuesta por nueve preguntas para cada variable en estudio como herramienta de recolección de datos. Posteriormente, los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS para evaluar la relación entre las variables de interés. Los resultados fueron presentados en tablas detalladas, mostrando los niveles de evaluación entre las variables y sus respectivas dimensiones. Además, se llevaron a cabo tablas cruzadas para analizar las respuestas de los encuestados en relación con las variables y dimensiones, con el propósito de evaluar la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.771 para la variable de cultura organizacional y 0,887 para la variable de calidad de servicios. Para determinar la relación entre las variables, se aplicó el método de Rho Spearman, revelando una conexión positiva considerable con un coeficiente de 0.743, indicando una relación moderada o intermedia. En resumen, los resultados confirman que una cultura organizacional sólida está asociada a una mayor calidad en los servicios proporcionados por el personal administrativo (11)

Corrales Amanda; Perú (2022) en su investigación titulada “Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura”. Este estudio se enfocó en examinar la relación entre la cultura organizacional y el nivel de calidad del servicio en una institución educativa privada en la provincia de Piura. Se optó por una metodología de enfoque básico y cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y descriptivo de naturaleza correlacional. La muestra incluyó un total de 20 participantes, entre docentes, directivos, personal administrativo y 20 padres de familia, tanto hombres como mujeres residentes en la ciudad. Se categorizó al personal educativo en contratados y nombrados. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario basado en el Modelo de Valor Competitivo (MVC) de Cameron y Quinn (1993), compuesto por 42 ítems, para evaluar la cultura organizacional. Además, se empleó otro cuestionario con 25 ítems pertenecientes al modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), para evaluar la calidad del servicio. Los resultados fueron analizados estadísticamente mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, revelando un coeficiente de 0,928, lo que indica una clasificación significativa y alta entre la cultura organizacional y la calidad del servicio. Como conclusión principal, se encontró que una cultura organizacional más sólida y positiva se traduce en una mejora significativa en la calidad del servicio. Se sugiere

que el personal educativo podría no estar cumpliendo sus funciones de manera óptima, lo que genera incomodidades y descontento entre los padres de familia (12).

Ponce Victoria, Lima, Perú (2022) en su investigación titulada “Cultura Organizacional en el Personal de Salud del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins LIMA - 2021” La Cultura Organizacional presente en el cuerpo de profesionales de la salud del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en Lima durante el año 2021, constituye un elemento esencial que impacta de manera significativa en el funcionamiento y desempeño de la institución. Este concepto abarca un conjunto de valores, creencias, actitudes y comportamientos compartidos por los miembros del personal, que influyen en la forma en que se llevan a cabo las actividades diarias y se abordan los desafíos dentro de la entidad hospitalaria. La trascendencia de la cultura organizacional radica en su capacidad para moldear la interacción entre los diferentes equipos de trabajo, así como para determinar la percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral. En este contexto, la cultura organizacional del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins emerge como un factor crucial que afecta directamente la calidad de los servicios de salud brindados a la comunidad. En el transcurso del año 2021, se observa que la cultura organizacional de la institución ha evolucionado, adaptándose a los cambios y desafíos propios del contexto sanitario. La resiliencia y la capacidad de adaptación han sido aspectos destacados, permitiendo al personal de salud mantener un enfoque proactivo y colaborativo frente a las demandas emergentes. La promoción de valores éticos y el fomento de la comunicación efectiva dentro del hospital han sido pilares fundamentales para fortalecer la cultura organizacional. La transparencia en la toma de decisiones y la participación activa de los profesionales de la salud en la definición de políticas internas han contribuido a consolidar un ambiente laboral basado en la confianza y el compromiso mutuo. Es importante subrayar que la cultura organizacional no es estática; más bien, se trata de un aspecto dinámico que evoluciona con el tiempo y las experiencias compartidas. En este sentido, es imperativo que la institución continúe promoviendo prácticas que refuercen los aspectos positivos de su cultura y aborde de manera proactiva cualquier desafío que pueda surgir en el futuro (13).

Soldevilla Enriqueta; Junín, Perú (2019) en su investigación titulada “Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical “Dr. Julio César Demarini Caro”. Este estudio tiene como objetivo examinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio durante el año 2018 en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical "Dr. Julio César Demarini Caro" La Merced - Chanchamayo. Se realiza en respuesta a la creciente demanda de atención por parte de los usuarios afiliados al SIS, así como a incidentes como el tráfico y otros eventos que han resaltado la problemática asociada con la escasez de recursos humanos, la falta de medicamentos y equipamiento, entre otros aspectos. Estas condiciones han llevado a que los usuarios expresen continuamente reclamos y quejas debido a la percepción de una atención inadecuada e indiferente. Para este proyecto, se ha recopilado información de diversas fuentes, como los organismos de IPSOS, SUSALUD y el INEI a nivel nacional. Estos datos revelan que, en muchos casos, las expectativas y percepciones de los usuarios no se cumplen, lo que genera malestar e insatisfacción. La metodología de investigación aplicada se basa en un diseño no experimental con un enfoque correlacional. No se manipulan variables y se lleva a cabo en un solo momento y en un tiempo único. El estudio se centra en los hospitales de nivel II-1 en la región Junín, con un enfoque específico en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical "Dr. Julio César Demarini Caro" como muestra representativa. La recopilación de datos se realizará mediante un instrumento de encuesta validado por el MINSa. El cuestionario se utilizará como herramienta principal para medir las variables, y los resultados obtenidos permitirán explicar la relación entre la calidad de atención a los usuarios en los servicios de consultorios externos, hospitalización y emergencia (14).

Antecedentes locales

Gutiérrez Yactayo, Anghie Naddia; Tingo María, Perú (2017). En la investigación titulada “Cultura Organizacional y Calidad de los Servicios de Salud en Tingo María”. El propósito fundamental de este estudio radicó en explorar la posible interrelación entre la calidad de los servicios dispensados por el Hospital I Tingo María EsSalud y la dinámica de su Cultura Organizacional. La metodología adoptada se enmarca en un enfoque descriptivo correlacional, que busca establecer conexiones entre las variables estudiadas y

aportar esclarecimiento al problema de investigación planteado. Para la recopilación de datos, se llevó a cabo un análisis retrospectivo, y debido al carácter transversal de la variable, se aplicó una medición única mediante una encuesta estructurada. La población objeto de estudio comprendió la totalidad de los trabajadores asistenciales del Hospital I Tingo María EsSalud en el año 2013, contabilizando un total de 100 empleados. Los resultados obtenidos arrojan luz sobre el impacto adverso que ciertos elementos de la cultura organizacional ejercen sobre la calidad de los servicios en el Hospital I Tingo María EsSalud. Aspectos como la remuneración, el exceso de carga laboral, el estrés en el trabajo y la carencia de capacitación se destacan como factores con una influencia negativa, con coeficientes de valoración de 0,626 para cada factor respectivamente. Según la percepción cuantitativa de los usuarios de los servicios de salud de la institución, la calidad del servicio ofrecido se clasifica dentro del rango de "regular". Se establece que la calidad de los servicios en este hospital guarda una relación directa con la Cultura Organizacional, evidenciada por un coeficiente de calificación de 0,569. Dentro de los factores culturales, se observa que la remuneración, el exceso de trabajo, el estrés laboral y la capacitación insuficiente son los que más inciden en la calidad de los servicios, con coeficientes de compensación de 0,626 cada uno. En conclusión, se concluye que aspectos como el trabajo en equipo, la motivación y la promoción de valores dentro de la Cultura Organizacional influyen positivamente en la calidad de los servicios. Por el contrario, la remuneración, el exceso de trabajo, el estrés laboral y la capacitación deficiente ejercen una influencia negativa. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar y mejorar los aspectos específicos de la Cultura Organizacional para optimizar la calidad de los servicios proporcionados por los trabajadores de salud en el Hospital I Tingo María EsSalud (15).

Zevallos, Jhimy, Tingo María, Perú (2023) en su investigación “Asociación entre actividad física, calidad de sueño y compromiso laboral (engagement) en el personal de salud asistencial en la modalidad de contrato administrativo de servicios COVID-19 del Hospital de Tingo Maria – Huánuco en el año 2021” La salud y el compromiso laboral de los trabajadores están intrínsecamente ligados a dos aspectos esenciales: la práctica de actividad física y la calidad del sueño. Fomentar estos hábitos saludables no solo beneficia la salud física, sino que también influye de manera significativa en la motivación y

dedicación de los individuos hacia sus responsabilidades laborales. Con el fin de examinar detalladamente esta relación en el personal de salud de un hospital nacional en Huánuco, se realizó un estudio analítico-transversal. Para ello, se aplicaron encuestas presenciales al personal asistencial, utilizando el cuestionario UWES para evaluar el compromiso laboral, el cuestionario internacional de actividad física (IPAQ) para medir la actividad física y el índice de calidad del sueño de Pittsburgh para evaluar el sueño. Los resultados revelaron la participación de 191 empleados, con una mayoría femenina del 59,2%. Es relevante destacar que el 88.5% mostró un nivel de compromiso laboral promedio-alto. En cuanto a la actividad física, el 30.9% reportó niveles altos, mientras que el 66% experimentó una calidad de sueño deficiente. El análisis de regresión múltiple reveló datos significativos: aquellos con una buena calidad de sueño mostraron un 19% más de frecuencia en compromiso laboral promedio-alto en comparación con aquellos con una calidad de sueño deficiente. De manera similar, aquellos que practicaban actividad física alta mostraron un 10% más de frecuencia en compromiso laboral promedio-alto en comparación con los que tenían niveles bajos de actividad física (16).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura organizacional

La cultura organizacional se configura como el conjunto de valores, creencias y normas compartidas que caracterizan a una empresa. Es un elemento fundamental que influye en la forma en que los miembros de la organización interactúan entre sí y con su entorno laboral. Esta dimensión intangible se manifiesta en la manera en que se toman decisiones, se abordan los desafíos y se promueven las relaciones dentro de la entidad (17).

La cultura organizacional dentro de un entorno hospitalario es un aspecto fundamental que influye en la eficiencia, la calidad de la atención al paciente y el bienestar de los empleados. Se refiere a los valores compartidos, las creencias, las normas y las prácticas que caracterizan a una institución médica en particular. Esta cultura se forma a lo largo del tiempo, a través de la interacción entre los miembros del personal, la dirección y los pacientes.

En un hospital, la cultura organizacional puede manifestarse de diversas maneras. Por ejemplo, puede influir en la forma en que se abordan los desafíos médicos, en cómo se comunican los equipos de atención, en la toma de decisiones y en la manera en que se trata a los pacientes y sus familias. Una cultura organizacional sólida y positiva fomenta la colaboración, la transparencia y el respeto mutuo entre todos los miembros del equipo, lo que contribuye a un ambiente de trabajo saludable y la satisfacción laboral. Sin embargo, una cultura organizacional disfuncional puede dar lugar a problemas como la falta de comunicación, la resistencia al cambio, la falta de compromiso y la baja moral entre el personal. Esto puede tener un impacto negativo en la calidad de la atención al paciente y en la eficiencia operativa del hospital.

Para mejorar la cultura organizacional en un hospital, es importante que la dirección establezca y promueva valores claros, fomente la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, proporcione un liderazgo efectivo y promueva una cultura de aprendizaje continuo y mejora. Además, se deben reconocer y celebrar los logros del personal, fomentar la diversidad y la inclusión, y brindar apoyo y recursos para el desarrollo profesional y el bienestar emocional de los empleados.

La cultura organizacional, en esencia, representa la identidad única de una empresa, moldeada por su historia, liderazgo y las experiencias colectivas de sus integrantes. Este tejido cultural ejerce un impacto significativo en el comportamiento de los empleados y en la forma en que se relacionan con los clientes, afectando directamente el desempeño general de la organización (18).

Al profundizar en el concepto de cultura organizacional, es crucial reconocer que no es estática, sino dinámica y sujeta a cambios a lo largo del tiempo. Los líderes desempeñan un papel crucial en la formación y evolución de esta cultura, ya que sus acciones y decisiones contribuyen a la construcción de un ambiente laboral que fomenta la colaboración, la innovación y la adaptabilidad.

La importancia de comprender y gestionar la cultura organizacional radica en su capacidad para influir en la motivación de los empleados, su satisfacción laboral y, en última instancia, en el logro de los objetivos empresariales. Aquellas organizaciones que logran alinear su cultura con sus metas estratégicas son más propensas a construir

equipos cohesionados ya fomentar un ambiente propicio para la creatividad y el desarrollo.

Teoría de la cultura organizacional (Geertz y Pacanowsky)

La teoría de la cultura organizacional, según las perspectivas de Clifford Geertz y Gary Pacanowsky, se erige como un marco conceptual fundamental para comprender la complejidad y la dinámica intrínseca de las organizaciones. Esta corriente de pensamiento no se limita a meros aspectos superficiales, sino que profundiza en la trama subyacente que da forma a la identidad colectiva de una entidad (19).

En esencia, Geertz propone una visión antropológica de la cultura organizacional, argumentando que las organizaciones son sistemas simbólicos en constante evolución. La cultura, en este contexto, se convierte en un código interpretativo que guía las interacciones y las interpretaciones compartidas dentro de la organización. Este enfoque va más allá de las estructuras formales y examina cómo los empleados dan significado a sus experiencias laborales, contribuyendo así a la construcción de la realidad organizacional.

Por su parte, Pacanowsky aporta la teoría de la cultura organizacional mediante la introducción del concepto de metáforas. Sostiene que la cultura se puede entender mejor a través de narrativas y metáforas que los miembros de la organización utilizan para expresar su comprensión colectiva del entorno laboral. Estas metáforas no solo comunican valores y creencias, sino que también influyen en la toma de decisiones y en la forma en que se abordan los desafíos organizacionales (20).

En conjunto, la teoría de la cultura organizacional propuesta por Geertz y Pacanowsky subraya la importancia de explorar más allá de las apariencias externas de una organización. Al hacerlo, se revela un tejido cultural que moldea la conducta, las percepciones y las interacciones cotidianas de los individuos dentro de la entidad, creando una realidad compartida que influye en la efectividad y la adaptabilidad organizacional

Dimensiones de la cultura organizacional

Los valores

Los valores de los empleados desempeñan un papel fundamental en la configuración y consolidación de la cultura organizacional dentro de una empresa. Estos principios éticos y morales que los trabajadores aportan a su entorno laboral no solo influyen en su desempeño individual, sino que también contribuyen de manera significativa a la identidad y la atmósfera general de la organización (21).

Cuando los empleados incorporan y practican valores positivos, como la integridad, la responsabilidad y el respeto, se crea un ambiente laboral enriquecedor y colaborativo. La integridad, por ejemplo, se refleja en la honestidad y la transparencia en todas las interacciones, fortaleciendo la confianza entre los colegas y con la dirección.

La responsabilidad, por otro lado, impulsa la autonomía y el compromiso individual en la realización de las tareas asignadas. Esta actitud proactiva no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad compartida, donde cada empleado asume su papel en el logro de metas comunes (22).

El respeto, fundamental en el ámbito laboral, crea un ambiente inclusivo donde las diferencias son valoradas y la diversidad es reconocida como un activo. Esto no solo contribuye a la cohesión interna, sino que también promueve la innovación y la creatividad al integrar diversas perspectivas.

La relación entre los valores de los trabajadores y la cultura organizacional es esencial para la construcción de una empresa sólida y exitosa. Al abrazar principios éticos sólidos, los empleados no solo mejoran su desempeño individual, sino que también contribuyen a la creación de un entorno laboral positivo y productivo.

Los valores arraigados en la cultura organizacional de un hospital representan los principios fundamentales que guían las acciones y decisiones de su personal en todos los niveles. Estos valores, más que simples palabras en un letrero en la pared, constituyen el tejido mismo de la institución, permeando cada interacción y proceso dentro de sus paredes.

En un entorno hospitalario, los valores de la cultura organizacional tienen un impacto profundo en la calidad de la atención médica brindada, en la satisfacción de los pacientes y en la eficiencia operativa. Por ejemplo, un valor como la empatía puede influir en cómo los médicos y el personal de enfermería interactúan con los pacientes, mostrando comprensión y cuidado genuinos hacia sus preocupaciones y necesidades.

Asimismo, valores como la integridad y la ética son fundamentales para mantener la confianza del público en la institución. Los pacientes y sus familias depositan su confianza en el médico personal y en la organización en su conjunto, esperando recibir un tratamiento justo y ético en todo momento.

La colaboración es otro valor crucial en un entorno hospitalario. Dada la naturaleza multidisciplinaria del cuidado de la salud, es vital que los diferentes departamentos y profesionales trabajen en conjunto de manera armoniosa y coordinada para garantizar la mejor atención posible para los pacientes. Esto implica no solo una comunicación efectiva, sino también un respeto mutuo y una disposición a colaborar en pos del bienestar de quienes atienden.

La innovación también puede ser un valor importante en la cultura organizacional de un hospital. La búsqueda constante de mejores prácticas y soluciones creativas para los desafíos médicos puede impulsar avances significativos en la atención médica y mejorar los resultados para los pacientes.

Las creencias

Las creencias de los trabajadores desempeñan un papel crucial en la configuración y consolidación de la cultura organizacional. Estas convicciones, arraigadas en las experiencias individuales y colectivas de los empleados, influyen en la manera en que perciben y se relacionan con la empresa. La cultura organizacional, por su parte, se manifiesta a través de valores compartidos, normas implícitas y comportamientos predominantes dentro de la entidad (23).

Las creencias de los empleados no solo reflejan sus opiniones personales, sino que también contribuyen a la construcción de la identidad organizacional. Estas creencias pueden abarcar desde la confianza en la misión y visión de la empresa hasta la percepción de la ética laboral y la valoración de la diversidad. La interacción constante entre las creencias individuales y la cultura organizacional genera un entorno laboral único y moldea la forma en que los trabajadores se comprometen con sus responsabilidades y colaboran entre sí (22).

Es esencial reconocer que las creencias de los trabajadores no son estáticas; evolucionan con el tiempo y pueden ser moldeadas por experiencias laborales, cambios en la dirección de la empresa y la dinámica del equipo. La gestión efectiva de estas

creencias implica una profunda comprensión de la cultura organizacional existente y un esfuerzo continuo para fomentar un ambiente que respalde y fortalezca las convicciones positivas de los empleados.

Las creencias de los trabajadores son una parte integral de la cultura organizacional, influyendo en la forma en que los empleados se relacionan con la empresa y contribuyen a la construcción de una identidad compartida. La gestión de estas creencias requiere una comprensión reflexiva de la cultura existente y un compromiso constante para cultivar un entorno laboral que promueva valores positivos y fomente la colaboración efectiva entre los miembros del equipo.

La exploración de las creencias arraigadas dentro de la cultura organizacional de un hospital constituye un análisis esencial para comprender su funcionamiento interno. Estas creencias, moldeadas por una combinación de tradiciones, valores y experiencias compartidas, ejercen una influencia significativa en las actitudes y comportamientos de los miembros del personal médico, administrativo y de apoyo.

En el contexto hospitalario, las creencias organizacionales pueden abarcar una amplia gama de aspectos, desde la percepción de la calidad del cuidado al paciente hasta las políticas internas de gestión. Estas creencias pueden reflejar la importancia atribuida a la colaboración interdisciplinaria, la priorización de la eficiencia operativa o la valoración de la empatía en la atención al paciente.

Además, las creencias organizacionales pueden impactar en la forma en que se abordan los desafíos y se toman decisiones dentro del entorno hospitalario. Por ejemplo, una cultura que valora la innovación y el aprendizaje continuo puede fomentar la adopción de nuevas tecnologías y prácticas clínicas, mientras que una cultura más conservadora puede resistirse a los cambios y preferir mantener métodos establecidos.

Es fundamental reconocer que las creencias organizacionales no son estáticas; evolucionan con el tiempo en respuesta a cambios en el liderazgo, la composición del personal y las demandas del entorno externo. Por lo tanto, comprender y gestionar estas creencias de manera efectiva puede contribuir en gran medida a la mejora del desempeño institucional y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

Las normas

Las normas vinculadas a la cultura organizacional desempeñan un papel crucial en el desarrollo y la consolidación de la identidad de una empresa. Estas normas no solo actúan como guías para el comportamiento de los miembros de la organización, sino que también influyen en la forma en que se llevan a cabo las operaciones diarias y en cómo se toman las decisiones (24).

En el contexto de la cultura organizacional, las normas son los principios básicos que definen las expectativas compartidas en la empresa. Estas reglas implícitas guían la conducta de los empleados, estableciendo un marco que moldea la interacción social, la comunicación y la toma de decisiones dentro de la organización (25).

Es esencial comprender que las normas culturales no solo se limitan a políticas formales y procedimientos escritos, sino que también abarcan valores, creencias y comportamientos compartidos que evolucionan con el tiempo. La cohesión entre los miembros de la organización se fortalece cuando las normas culturales son internalizadas y practicadas de manera consistente en todos los niveles jerárquicos.

En última instancia, el establecimiento y la promoción efectiva de las normas relacionadas con la cultura organizacional contribuyen a la creación de un entorno de trabajo armonioso y orientado a objetivos comunes. Estas directrices no solo moldean la forma en que se abordan los desafíos y se fomenta la colaboración, sino que también sirven como un faro que orienta el crecimiento sostenible y la adaptabilidad de la empresa en un mundo empresarial dinámico y cambiante.

La cultura organizacional en un entorno hospitalario se refiere a las normas, valores y creencias compartidas que guían el comportamiento y las interacciones dentro de la institución. Estas normas no solo establecen expectativas sobre cómo se deben llevar a cabo las tareas y responsabilidades, sino que también influyen en la forma en que se relacionan los miembros del personal entre sí y con los pacientes. La cultura organizacional en un hospital puede abarcar una amplia gama de aspectos, desde la atención centrada en el paciente hasta la colaboración interdisciplinaria, la comunicación efectiva, el respeto mutuo y el compromiso con la excelencia clínica. Estas normas y valores se transmiten a través de la observación, la formación, las políticas institucionales y las interacciones diarias, y tienen un impacto significativo en el clima laboral, la satisfacción del personal y, en última instancia, en la calidad de la

atención que se brinda a los pacientes. Por lo tanto, comprender y fomentar una cultura organizacional saludable y cohesiva es fundamental para el funcionamiento eficaz y la misión de un hospital.

Las costumbres de los trabajadores

Las costumbres entre los colaboradores desempeñan un papel crucial en la conformación de la cultura organizacional. Estas tradiciones laborales, en su esencia, son manifestaciones tangibles de los valores compartidos y las normas internas que prevalecen dentro de una entidad. La interconexión entre las costumbres de los trabajadores y la cultura organizacional establece un vínculo intrínseco que trasciende las simples rutinas diarias (26).

Las acciones y comportamientos recurrentes de los empleados se convierten en un reflejo palpable de la ética laboral y los principios fundamentales que caracterizan a una organización. Esta interrelación se manifiesta no solo en las tareas específicas realizadas, sino también en la forma en que los individuos interactúan entre sí, responden a los desafíos y celebran los éxitos.

La importancia de comprender las costumbres de los trabajadores en el contexto de la cultura organizacional radica en su capacidad para moldear la identidad colectiva de la empresa. La cohesión y la colaboración entre los miembros del equipo se encuentran su base en estas prácticas arraigadas, ya que crean un sentido de pertenencia y fomentan una conexión más profunda con los valores corporativos (27).

Asimismo, las costumbres laborales también influyen en la adaptabilidad de una organización a los cambios. La capacidad de los empleados para ajustar sus prácticas de trabajo en respuesta a nuevas circunstancias refleja la flexibilidad inherente en la cultura organizacional. De este modo, las tradiciones laborales no solo son indicadores de la situación presente, sino también impulsores de la evolución y la resiliencia a lo largo del tiempo.

La cultura organizacional en un entorno hospitalario se ve moldeada por las prácticas y hábitos cotidianos de sus trabajadores. Estas costumbres no solo reflejan la forma en que se llevan a cabo las tareas y responsabilidades, sino que también influyen en el ambiente laboral y en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Desde la forma en que se comunican entre sí hasta la manera en que abordan los desafíos y celebran

los éxitos, cada acción y comportamiento contribuye a la construcción de una cultura única en el hospital.

Los trabajadores de la salud, desde médicos y enfermeras hasta personal de limpieza y administrativo, aportan sus propias experiencias, valores y perspectivas a la cultura organizacional. Esto se refleja en cómo interactúan con los pacientes, cómo resuelven los problemas y cómo se relacionan entre sí en un entorno de trabajo tan exigente y dinámico como el de un hospital.

Las costumbres de los trabajadores también pueden influir en aspectos clave de la gestión hospitalaria, como la eficiencia operativa, la colaboración entre equipos y la capacidad de adaptación a cambios y emergencias. Por ejemplo, una cultura que fomente la comunicación abierta y la colaboración puede mejorar la coordinación entre departamentos y garantizar una respuesta más efectiva ante situaciones de crisis.

Sin embargo, también es importante reconocer que las costumbres arraigadas pueden generar resistencia al cambio y dificultar la implementación de nuevas prácticas o políticas. Por ello, entender y gestionar las costumbres de los trabajadores es fundamental para promover una cultura organizacional que impulse la excelencia en la atención médica y el bienestar tanto de los pacientes como del personal.

Las costumbres de los trabajadores desempeñan un papel crucial en la configuración de la cultura organizacional en un hospital. Desde la forma en que se comunican hasta cómo abordan los desafíos, estas prácticas cotidianas influyen en todos los aspectos de la vida laboral y en la calidad de la atención brindada. Gestionar estas costumbres de manera efectiva es esencial para promover una cultura que fomente la colaboración, la eficiencia y el bienestar en el entorno hospitalario

Los símbolos

Los elementos simbólicos vinculados a la cultura organizacional desempeñan un papel crucial en la configuración y consolidación de la identidad de una empresa. Estos símbolos actúan como portadores de significado, transmitiendo valores, creencias y tradiciones que definen la forma en que los miembros de la organización perciben su entorno laboral (28).

Los símbolos en el contexto organizacional pueden abarcar desde el logotipo y la iconografía utilizados en la marca hasta los rituales y ceremonias que se llevan a cabo

dentro de la empresa. Cada uno de estos elementos contribuye a la construcción de una narrativa compartida que une a los empleados en torno a un propósito común y fortalece el sentido de pertenencia.

Es importante destacar que estos símbolos no solo son superficiales, sino que también reflejan aspectos más profundos de la cultura organizacional. Pueden expresar la filosofía de liderazgo, la importancia otorgada a la innovación, la colaboración o la orientación al cliente, entre otros valores fundamentales.

La comprensión y gestión adecuada de estos símbolos permiten a los líderes y colaboradores alinearse con la cultura de la empresa, fomentando así un ambiente laboral armonioso y productivo. Además, la interpretación correcta de los símbolos culturales puede influir positivamente en la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la adaptabilidad de la organización a los cambios externos.

Los símbolos presentes en la cultura organizacional de un hospital son elementos tangibles e intangibles que comunican valores, creencias y normas compartidas dentro de la institución. Estos símbolos pueden manifestarse a través de diversos medios, como la arquitectura del edificio, los uniformes del personal, los rituales de atención médica, el lenguaje utilizado en la comunicación interna y externa, así como los objetos y artefactos presentes en el entorno hospitalario.

La importancia de los símbolos radica en su capacidad para influir en el comportamiento y la identidad de quienes interactúan con ellos, tanto dentro como fuera del hospital. Por ejemplo, un uniforme que denote profesionalismo y autoridad puede contribuir a generar confianza en los pacientes y mejorar la percepción de la calidad de atención. Del mismo modo, la presencia de emblemas o logotipos que reflejen los valores de la institución puede fortalecer el sentido de pertenencia del personal y alinear sus acciones con los objetivos organizacionales.

Además de su función comunicativa, los símbolos en la cultura hospitalaria también pueden servir como recordatorios visuales de las normas y procedimientos establecidos, contribuyendo así a la cohesión y la eficiencia en el trabajo en equipo. Por ejemplo, la señalización clara y coherente puede ayudar a evitar errores y mejorar la seguridad del paciente, mientras que los espacios diseñados para fomentar la

colaboración y el intercambio de conocimientos pueden promover una cultura de aprendizaje continuo y mejora constante.

Los símbolos en la cultura organizacional de un hospital desempeñan un papel fundamental en la construcción de la identidad institucional, la comunicación de valores compartidos y la orientación del comportamiento individual y colectivo. Su comprensión y gestión adecuadas son clave para promover un ambiente de trabajo saludable, centrado en el paciente y orientado hacia la excelencia en la atención médica

El trabajo en equipo

Colaborar de manera conjunta dentro de un entorno laboral se vincula intrínsecamente con la cultura que impulsa una organización. La sinergia entre los miembros de un equipo no solo fortalece la cohesión interna, sino que también moldea y refleja los valores y principios que definen la identidad corporativa (29).

La eficacia del trabajo en equipo se manifiesta como un catalizador esencial para fomentar un sentido de pertenencia y compromiso hacia los objetivos comunes. Este enfoque colaborativo no solo facilita la consecución de metas, sino que también contribuye a la creación de un ambiente laboral enriquecido, donde la diversidad de habilidades y perspectivas se valora y utiliza como un activo fundamental

Asimismo, el trabajo en equipo, cuando se integra armónicamente con la cultura organizacional, sirve como motor para la innovación y la adaptabilidad. La resolución conjunta de desafíos y la puesta en común de ideas generan un dinamismo que propicia la evolución constante de la empresa, promoviendo una mentalidad abierta al cambio y la mejora continua.

En última instancia, el vínculo estrecho entre el trabajo en equipo y la cultura organizacional trasciende la mera ejecución de tareas colaborativas. Se emerge como un componente esencial en la construcción y mantenimiento de una identidad corporativa sólida, donde cada individuo, al aportar sus habilidades de manera integradora, contribuye al florecimiento y alineación de la organización con sus valores fundamentales.

La colaboración conjunta dentro de la cultura organizacional de un hospital juega un papel fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de la institución. El trabajo en equipo no solo implica la mera coordinación de esfuerzos individuales, sino que

también promueve la sinergia entre los diferentes departamentos y profesionales de la salud. Este enfoque colaborativo no solo mejora la calidad de la atención al paciente, sino que también fortalece la cohesión entre el personal, fomentando un ambiente laboral positivo y motivador.

La importancia del trabajo en equipo en un entorno hospitalario radica en la naturaleza interdisciplinaria de la atención médica. Los médicos, enfermeras, técnicos, administradores y otros profesionales deben colaborar estrechamente para garantizar un tratamiento integral y completo para los pacientes. Además, el intercambio de conocimientos y experiencias entre diferentes áreas de especialización puede conducir a una mejor toma de decisiones clínicas y una atención más holística.

Asimismo, el trabajo en equipo fomenta la comunicación efectiva dentro del hospital. La capacidad de compartir información de manera rápida y precisa entre los miembros del equipo es crucial para la coordinación de la atención, especialmente en situaciones de emergencia. La transparencia y la apertura en la comunicación también promueven un ambiente de confianza y respeto mutuo entre el personal, lo que contribuye a un clima laboral saludable y productivo.

Además de mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención, el trabajo en equipo en un hospital puede tener beneficios significativos en términos de satisfacción laboral y retención de personal. Los equipos cohesionados tienden a experimentar niveles más altos de satisfacción en el trabajo, ya que se sienten apoyados y valorados por sus colegas. Esto, a su vez, puede reducir la rotación del personal y promover una mayor estabilidad en el equipo, lo que beneficia tanto a los empleados como a los pacientes.

El trabajo en equipo es un pilar fundamental de la cultura organizacional en un hospital. Fomenta la colaboración, mejora la comunicación y fortalece la cohesión entre el personal, lo que a su vez conduce a una atención de mayor calidad y un ambiente laboral más satisfactorio. En un entorno donde la vida y la salud de los pacientes están en juego, la importancia del trabajo en equipo no puede ser subestimada-

La tecnología

La integración de la tecnología en el contexto de la cultura organizacional representa un fenómeno de considerable relevancia en la actualidad. Esta convergencia implica la

adopción y adaptación de herramientas tecnológicas en el seno de las estructuras y prácticas culturales de una organización (30).

El vínculo entre la tecnología y la cultura organizacional se manifiesta en diversos aspectos. La implementación de soluciones tecnológicas no solo influye en la eficiencia operativa, sino que también deja una marca en la forma en que los individuos interactúan y se relacionan dentro de la empresa. Desde la comunicación interna hasta los procesos de toma de decisiones, la tecnología se convierte en un componente intrínseco que moldea y refleja los valores y normas compartidos en la organización.

Además, la incorporación de la tecnología en la cultura organizacional no solo se limita a la adquisición de hardware y software, sino que también implica un cambio en la mentalidad y la actitud hacia la innovación. La capacidad de adaptación a nuevas herramientas y la disposición para explorar soluciones tecnológicas emergentes se convierten en factores clave que afectan la dinámica cultural de una organización.

Este proceso no solo transforma la forma en que se llevan a cabo las tareas diarias, sino que también influye en la identidad y el sentido de pertenencia de los miembros de la organización. La tecnología, al integrarse de manera coherente con la cultura organizacional, se convierte en un catalizador que impulsa el progreso y la evolución constante.

La integración de tecnología dentro de la cultura organizacional de un hospital emerge como un aspecto crucial en la mejora continua de los servicios de atención médica. Esta simbiosis entre tecnología y cultura no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también moldea la percepción del personal hacia la innovación y la adaptabilidad. Al incorporar tecnologías pertinentes, como sistemas de gestión de pacientes, historias clínicas electrónicas y herramientas de comunicación interna, se fomenta un entorno donde la fluidez de la información y la toma de decisiones se agilizan. Esto no solo beneficia a los pacientes al brindarles una atención más coordinada y personalizada, sino que también fortalece la cohesión del equipo al promover una cultura de colaboración y aprendizaje continuo. La tecnología, en este contexto, actúa como un facilitador que transforma la forma en que se llevan a cabo las operaciones diarias y cómo se percibe el compromiso organizacional con la excelencia en el cuidado de la salud. Es esencial reconocer que la implementación efectiva de la tecnología en la

cultura hospitalaria requiere un enfoque holístico que considere tanto los aspectos técnicos como los humanos, promoviendo una mentalidad de apertura al cambio y la mejora constante. En última instancia, la tecnología se convierte en un elemento vital para la evolución y el fortalecimiento de la cultura organizacional en el ámbito hospitalario, al tiempo que impulsa la entrega de servicios médicos de calidad en beneficio de la comunidad atendida.

2.2. Calidad de los servicios de salud

La mejora continua de la calidad en la prestación de servicios de salud constituye un elemento fundamental para garantizar el bienestar de la población. En este sentido, es imperativo destacar la importancia de la excelencia en la atención médica, la eficiencia en los procesos y la humanización en el trato hacia los pacientes (31).

La calidad en los servicios de salud no solo se limita a la capacidad técnica de los profesionales médicos, sino que abarca un conjunto de factores interrelacionados que influyen directamente en la experiencia del paciente. La accesibilidad a los servicios, la prontitud en la atención, la comunicación efectiva entre el personal médico y los pacientes, así como la implementación de prácticas basadas en evidencia, son aspectos cruciales para alcanzar estándares de calidad óptima (32).

Asimismo, la implementación de tecnologías innovadoras y sistemas de gestión eficientes contribuyen significativamente a mejorar la calidad de los servicios de salud. La adopción de enfoques centrados en el paciente, donde se valora su participación activa en el proceso de toma de decisiones, refleja un compromiso con la calidad que va más allá de la mera atención clínica.

La calidad en los servicios de salud no solo se traduce en la resolución de problemas de salud, sino también en la prevención y promoción de la salud. La educación y concienciación de la población sobre prácticas saludables, así como la promoción de estilos de vida saludables, son componentes esenciales para una atención integral y de calidad.

El modelo SERVQUAL

El enfoque conocido como SERVQUAL, un modelo que ha ganado relevancia en el ámbito de la gestión de servicios, busca evaluar y mejorar la calidad percibida de los servicios ofrecidos por una organización. Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y

Berry en la década de 1980, este marco se centra en la percepción del cliente en cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (33).

En su esencia, el modelo SERVQUAL reconoce que la calidad del servicio no se limita simplemente a la eficiencia operativa, sino que implica aspectos más subjetivos relacionados con las experiencias y las expectativas del cliente. A medida que las empresas buscan mejorar sus prácticas de servicio, el análisis detallado de estas dimensiones se convierte en un elemento crucial para identificar áreas de mejora.

La dimensión de tangibilidad se refiere a la presentación física de los elementos del servicio, mientras que la confiabilidad se ocupa de la capacidad de la organización para cumplir sus promesas y ofrecer servicios de manera consistente. La capacidad de respuesta evalúa la disposición de la empresa para ayudar a los clientes y resolver problemas de manera efectiva, mientras que la seguridad se relaciona con la habilidad de transmitir confianza y reducir los riesgos percibidos. Finalmente, la empatía aborda la importancia de comprender y responder a las necesidades emocionales de los clientes.

Al adoptar el modelo SERVQUAL, las organizaciones pueden identificar áreas específicas de fortalezas y debilidades en sus servicios, lo que les permite implementar estrategias específicas de mejora. Al centrarse en estas dimensiones fundamentales, las empresas pueden trabajar para satisfacer las expectativas de los clientes y, en última instancia, elevar la calidad percibida de sus servicios. Este enfoque integral contribuye a la construcción de relaciones sólidas con los clientes y fortalece la posición competitiva de la organización en el mercado.

El modelo SERVQUAL, aplicado en el ámbito hospitalario, se erige como un enfoque integral para evaluar y mejorar la calidad de los servicios prestados a los pacientes. Este modelo, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se fundamenta en la premisa de que la calidad del servicio se puede entender desde la brecha entre las expectativas del paciente y su percepción de la atención recibida. En un hospital, esta brecha se manifiesta en diversos aspectos, como la eficacia de los tratamientos, la amabilidad del personal, la comodidad de las instalaciones y la claridad de la comunicación médico-paciente.

Al emplear el modelo SERVQUAL, el personal hospitalario puede identificar áreas de mejora mediante la comparación entre las expectativas de los pacientes y su experiencia real. Esto implica una evaluación continua y una retroalimentación constante para ajustar los servicios y satisfacer las necesidades cambiantes de los pacientes. Además, el modelo SERVQUAL fomenta una cultura organizacional centrada en el cliente, donde cada miembro del equipo se compromete con la excelencia en el servicio y la mejora continua.

En la práctica, la implementación del modelo SERVQUAL en un entorno hospitalario implica la realización de encuestas de satisfacción, entrevistas a pacientes y análisis de datos para comprender a fondo las expectativas y percepciones de los usuarios. A partir de estos hallazgos, se pueden diseñar estrategias específicas para abordar las áreas de mejora identificadas, ya sea mediante la capacitación del personal, la optimización de procesos o la actualización de las instalaciones.

En conclusión, el modelo SERVQUAL ofrece un marco sólido para evaluar y mejorar la calidad de los servicios en un hospital, priorizando la satisfacción del paciente y promoviendo una cultura de excelencia en el cuidado de la salud. Su aplicación diligente y sistemática puede conducir a una mayor satisfacción del paciente, una mejor reputación institucional y, en última instancia, mejores resultados clínicos.

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** La sensibilidad hacia la calidad del servicio en el entorno hospitalario puede ser analizada a través del modelo SERVQUAL. Este enfoque se centra en la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio ofrecido por el hospital. El modelo SERVQUAL se basa en la comparación entre las expectativas del paciente y su percepción de la calidad real del servicio recibido. Se consideran cinco dimensiones principales: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aseguramiento y tangibilidad. La confiabilidad se refiere a la capacidad del hospital para brindar el servicio prometido de manera precisa y consistente. La capacidad de respuesta se relaciona con la disposición del personal para ayudar a los pacientes y brindar un servicio rápido. La empatía implica la atención individualizada y el cuidado

hacia las necesidades emocionales de los pacientes. El aseguramiento se refiere a la competencia y cortesía del personal, así como a su capacidad para generar confianza y credibilidad. La tangibilidad se refiere a los aspectos físicos y materiales del entorno hospitalario, como la limpieza, comodidad y apariencia de las instalaciones. Evaluar la sensibilidad hacia la calidad del servicio en un hospital a través del modelo SERVQUAL puede proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora y garantizar una experiencia satisfactoria para los pacientes.

- **Seguridad:** La aplicación del modelo SERVQUAL en entornos hospitalarios es fundamental para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de atención médica. Este enfoque se basa en la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio recibido en comparación con sus expectativas. El modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones clave de calidad: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

En particular, la dimensión de seguridad aborda la importancia de garantizar un entorno hospitalario seguro para los pacientes. Esto implica no solo la seguridad física, como la prevención de caídas o lesiones durante la estadía en el hospital, sino también la seguridad emocional y psicológica. Los pacientes deben sentirse protegidos y tranquilos en todo momento, sabiendo que están en buenas manos y que se están tomando todas las precauciones necesarias para su bienestar.

La seguridad en un hospital se extiende más allá de la mera ausencia de riesgos físicos; también implica la gestión eficaz de la información médica confidencial y la protección contra errores médicos o negligencias. Los pacientes confían en que el médico personal seguirá protocolos estrictos, administrará los medicamentos correctamente y proporcionará una atención diligente en todo momento.

Para mejorar la seguridad percibida por los pacientes en un hospital, es esencial implementar proactivas, como la capacitación continua del personal en protocolos de seguridad, la actualización de medidas de equipos médicos y la adopción de tecnologías innovadoras para prevenir errores. Además, fomentar una cultura de transparencia y comunicación abierta entre el personal y los pacientes puede contribuir significativamente a fortalecer la confianza y la percepción de seguridad.

La dimensión de seguridad en el modelo SERVQUAL destaca la importancia de crear un entorno hospitalario donde los pacientes se sientan protegidos y confiados en la calidad y la seguridad de la atención médica que reciben. Mediante la evaluación continua y la mejora de esta dimensión, los hospitales pueden garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para sus pacientes, fortaleciendo así su reputación y su compromiso con la excelencia en el cuidado de la salud.

- **Empatía:** La empatía juega un papel fundamental en la experiencia del paciente en un entorno hospitalario, y el modelo SERVQUAL proporciona un marco valioso para comprender y mejorar este aspecto crucial del cuidado médico. La empatía se refiere a la capacidad de los profesionales de la salud para comprender y responder adecuadamente a las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes, mostrando sensibilidad y preocupación genuina.

En el contexto hospitalario, la empatía se manifiesta a través de acciones como escuchar activamente las preocupaciones de los pacientes, mostrar comprensión hacia sus sentimientos y proporcionar apoyo emocional. Cuando los pacientes perciben que los profesionales de la salud están genuinamente preocupados por su bienestar y se esfuerzan por satisfacer sus necesidades emocionales, su experiencia general de atención mejora significativamente.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se centra en la calidad del servicio percibida por los clientes y consta de cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. En el contexto hospitalario, la dimensión de empatía cobra una importancia particular, ya que influye en la percepción que tienen los pacientes sobre el trato recibido por parte del médico personal y en su satisfacción general con la atención recibida.

Para mejorar la empatía en un hospital utilizando el modelo SERVQUAL, es fundamental que el médico personal reciba capacitación específica en habilidades de comunicación y empatía. Esto incluye técnicas para establecer una conexión empática con los pacientes, como el uso de lenguaje no verbal que transmite comprensión y apoyo, así como la capacidad de ponerse en el lugar del paciente para comprender mejor sus preocupaciones y necesidades.

Además, es importante fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la empatía en todas las interacciones con los pacientes. Esto puede lograrse mediante la creación de políticas y procedimientos que prioricen la atención centrada en el paciente y la formación de equipos multidisciplinarios que trabajen en colaboración para brindar un cuidado integral y compasivo.

La empatía desempeña un papel crucial en la experiencia del paciente en un hospital y puede mejorarse utilizando el modelo SERVQUAL como guía. Al enfocarse en mejorar la capacidad de los profesionales de la salud para comprender y responder a las necesidades emocionales de los pacientes, se puede mejorar significativamente la calidad percibida de la atención médica y la satisfacción general del paciente.

- **Elementos tangibles:** En el ámbito hospitalario, la consideración de los elementos tangibles es esencial para comprender la calidad del servicio ofrecido. El modelo SERVQUAL proporciona un marco analítico valioso para evaluar estos elementos en un contexto de atención médica. Más allá de los aspectos físicos evidentes, los elementos tangibles abarcan tanto las instalaciones materiales como los equipos utilizados, así como la apariencia física del personal y la presentación de la información.

Al aplicar el modelo SERVQUAL en un hospital, se examinan diversos aspectos tangibles que influyen en la percepción de la calidad por parte de los pacientes. Esto incluye la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, la comodidad de las áreas de espera y de atención, la disponibilidad y adecuación de los equipos médicos, así como la apariencia y vestimenta del personal médico y administrativo.

Asimismo, la claridad y accesibilidad de la información proporcionada, ya sea a través de carteles, folletos o señalización, también son elementos tangibles que impactan en la experiencia del paciente en el hospital. Estos aspectos contribuyen a la creación de un entorno físico que transmite confianza, seguridad y cuidado hacia los pacientes, influyendo directamente en su percepción de la calidad del servicio recibido.

En conclusión, los elementos tangibles en el modelo SERVQUAL para hospitales abarcan todos aquellos aspectos físicos y materiales que influyen en la experiencia del paciente durante su atención médica. Al prestar atención a estos detalles, los hospitales

pueden mejorar significativamente la percepción de calidad de sus servicios y, en última instancia, la satisfacción y fidelidad de los pacientes.

2.3. Bases conceptuales

1. Calidad. Según el diccionario de la Real Academia (2010) dice lo siguiente: La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. Lo define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor». En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios. La calidad es un aspecto fundamental que influye en diversos ámbitos, desde la producción industrial hasta la prestación de servicios y la vida cotidiana. Se refiere a la excelencia, precisión y adecuación de algo a su propósito o función prevista. En términos generales, implica la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, así como la conformidad con los estándares establecidos o requisitos específicos. En el contexto de la producción, la calidad se relaciona estrechamente con la eficiencia y la consistencia en la fabricación de productos. Esto abarca desde la selección de materias primas hasta el control de procesos y la inspección final del producto. Una alta calidad no solo garantiza la funcionalidad y durabilidad de los productos, sino que también contribuye a la reputación y competitividad de las empresas en el mercado. En el ámbito de los servicios, la calidad se traduce en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera oportuna, confiable y personalizada. Implica la atención al detalle, la amabilidad en el trato y la resolución efectiva de problemas o reclamaciones. La calidad en los servicios es fundamental para construir relaciones sólidas con los clientes y fomentar la fidelización. Asimismo, en la vida cotidiana, la calidad se manifiesta en aspectos tan diversos como la alimentación, la educación, la atención médica y el ocio. Se refleja en la frescura y seguridad de los alimentos, la relevancia y pertinencia de la educación recibida, la accesibilidad y efectividad de los servicios de salud, así como en la satisfacción y enriquecimiento proporcionado por actividades de entretenimiento y recreación. La calidad es un concepto amplio y

multidimensional que implica la excelencia, la conformidad con los estándares y la satisfacción de necesidades y expectativas en diversos contextos. Es un factor crucial para el éxito y la sostenibilidad tanto en el ámbito empresarial como en la vida personal y social

2. Calidad de los servicios. La calidad de los servicios en un hospital es un aspecto fundamental que influye directamente en la experiencia del paciente y en los resultados de su atención médica. Este concepto abarca una amplia gama de elementos, desde la competencia y la empatía del personal médico y de enfermería, hasta la eficiencia de los procesos administrativos y la disponibilidad de tecnología avanzada. En primer lugar, la calidad de los servicios se refleja en la capacidad del personal para brindar atención competente y compasiva. Esto implica no solo tener un alto nivel de conocimiento y habilidades técnicas, sino también la capacidad de comunicarse de manera efectiva con los pacientes, mostrando empatía y comprensión hacia sus preocupaciones y necesidades. Además, la calidad de los servicios también está relacionada con la accesibilidad y la prontitud en la atención. Los pacientes deben poder acceder fácilmente a los servicios médicos cuando los necesiten, ya sea a través de citas programadas o en situaciones de emergencia. Los tiempos de espera deben ser mínimos, y los procesos de admisión y alta deben ser eficientes para minimizar las incomodidades y el estrés para los pacientes y sus familias. Otro aspecto importante de la calidad de los servicios es la seguridad del paciente. Esto implica garantizar que se sigan protocolos y procedimientos establecidos para prevenir errores médicos, como la administración incorrecta de medicamentos o la infección nosocomial. Además, los hospitales deben contar con sistemas de supervisión y gestión de riesgos para identificar y abordar cualquier problema potencial antes de que cause daño al paciente. La calidad de los servicios también incluye la disponibilidad de instalaciones y equipos médicos modernos y bien mantenidos. Esto no solo garantiza que se puedan realizar diagnósticos precisos y tratamientos efectivos, sino que también contribuye a la comodidad y la satisfacción del paciente durante su estancia en el hospital.

3. Calidad de atención. La calidad de atención en un entorno hospitalario es fundamental para garantizar el bienestar y la seguridad de los pacientes. Este aspecto abarca una serie de elementos interrelacionados que van desde la competencia y dedicación del personal médico y de enfermería hasta la eficiencia de los procesos administrativos y logísticos. En primer lugar, la calidad de atención se refleja en la capacidad del personal sanitario para brindar un trato humano y empático a los pacientes. Esto implica escuchar exhaustivamente sus preocupaciones, responder a sus preguntas de manera clara y comprensible, y mostrar empatía hacia su situación. Además, es esencial que los profesionales de la salud demuestren un alto grado de competencia técnica y conocimiento actualizado en su área de especialización. Por otro lado, la calidad de atención también se relaciona con la eficiencia y efectividad de los procesos hospitalarios. Esto incluye la gestión adecuada de los recursos disponibles, la minimización de los tiempos de espera y la coordinación fluida entre diferentes departamentos y servicios. Un aspecto crucial en este sentido es la implementación de sistemas de información y comunicación que permitan un seguimiento integral del paciente a lo largo de su estancia en el hospital. Además, la seguridad del paciente es un componente esencial de la calidad de atención. Esto implica prevenir y gestionar adecuadamente los riesgos de eventos adversos, como infecciones nosocomiales, errores de medicación o caídas. Para ello, es necesario promover una cultura de seguridad en todo el personal hospitalario, fomentando la identificación proactiva de situaciones de riesgo y la implementación de medidas preventivas. La calidad de atención en un hospital no se limita únicamente a la competencia técnica del personal médico, sino que abarca un conjunto de aspectos que van desde el trato humano y empático hacia los pacientes hasta la eficiencia de los procesos administrativos y la seguridad del paciente. Es un compromiso integral que requiere la colaboración y el esfuerzo conjunto de todos los actores involucrados en la atención sanitaria.

4. Cultura. La presencia y promoción de la cultura en el entorno hospitalario es esencial para el bienestar

integral de los pacientes, el médico personal y los visitantes. La integración de elementos culturales en este contexto no solo contribuye a aliviar el estrés y la ansiedad asociados con la atención médica, sino que también fomenta un ambiente de apoyo y comprensión mutua. Cuando hablamos de cultura en un hospital, nos referimos a un conjunto diverso de expresiones artísticas, tradiciones, valores y creencias que pueden enriquecer la experiencia de quienes están involucrados en el proceso de atención médica. Esto puede manifestarse a través de actividades como exposiciones de arte, conciertos, talleres de escritura o lectura, presentaciones teatrales, entre otros. La introducción de la cultura en el entorno hospitalario no solo ofrece distracción y entretenimiento, sino que también puede ser terapéutico. La música, por ejemplo, se ha demostrado que tiene efectos positivos en la recuperación de los pacientes, reduciendo la percepción del dolor y promoviendo la relajación. Del mismo modo, el arte visual puede brindar un estímulo estético que eleva el ánimo y proporciona un escape temporal de las preocupaciones relacionadas con la salud. Además, la cultura en un hospital puede servir como puente para la conexión entre pacientes, familiares y médico personal. La participación en actividades culturales puede facilitar la comunicación y crear un sentido de comunidad dentro de un entorno que a menudo puede parecer impersonal y clínico. Esto, a su vez, puede fortalecer las relaciones entre los diferentes actores involucrados en el cuidado de la salud y fomentar un enfoque más holístico hacia el bienestar del paciente. Es importante destacar que la integración de la cultura en un hospital debe ser inclusiva y sensible a las diversas necesidades y preferencias de aquellos que participan en el proceso de atención médica. Esto implica tener en cuenta aspectos como la diversidad cultural, las limitaciones físicas y las condiciones médicas específicas de los pacientes. Al hacerlo, se puede crear un entorno que no solo promueva la curación física, sino también el bienestar emocional y espiritual de todos los involucrados.

5. Efectividad. La efectividad en un entorno hospitalario es fundamental para garantizar la calidad de la atención médica y el bienestar de los pacientes.

Este concepto abarca diversos aspectos, desde la eficiencia en la gestión de recursos hasta la precisión en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades. En primer lugar, una gestión eficaz de los recursos hospitalarios implica optimizar el uso de personal, equipos y suministros para brindar atención médica adecuada y de calidad. Esto incluye la asignación adecuada de personal según las necesidades de los pacientes, la planificación de horarios y la gestión de inventarios para garantizar la disponibilidad de medicamentos y equipos esenciales en todo momento. Además, la efectividad en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades es crucial para mejorar los resultados de salud de los pacientes. Esto implica contar con protocolos y procedimientos estandarizados para el manejo de diversas afecciones, así como la actualización constante del personal médico sobre los últimos avances en medicina y tecnología. La comunicación eficaz entre los diferentes departamentos y profesionales de la salud también juega un papel fundamental en la efectividad hospitalaria. Un intercambio fluido de información garantiza una coordinada y coherente, evitando errores y redundancias que puedan afectar la calidad de la atención brindada. Asimismo, la participación activa de los pacientes en su propio cuidado y el fomento de la educación sanitaria contribuyen a mejorar la efectividad del hospital al promover hábitos saludables y una mayor adherencia al tratamiento.

6. Oportunidad. En un entorno hospitalario, se presenta una oportunidad significativa para mejorar la calidad de vida de los pacientes y promover la eficacia de los tratamientos médicos. Este ambiente no solo ofrece atención médica especializada, sino que también sirve como un espacio crucial para la investigación y el desarrollo de nuevas terapias y tecnologías médicas. Además, brinda la posibilidad de formación continua para profesionales de la salud, permitiéndoles mantenerse actualizados con los avances científicos y las mejores prácticas en su campo. La oportunidad en un hospital se extiende más allá de la atención clínica directa. Es un lugar donde se fomenta la colaboración multidisciplinaria entre médicos, enfermeras, terapeutas, investigadores y otros profesionales de la salud. Esta colaboración puede conducir a una atención más

integral y personalizada para los pacientes, abordando no solo sus necesidades médicas, sino también emocionales y sociales.

Además, los hospitales son centros vitales para la educación y la capacitación de futuros médicos y personal de atención médica. Estos entornos proporcionan una experiencia práctica invaluable, donde los estudiantes y residentes pueden aplicar sus conocimientos teóricos en situaciones clínicas reales, bajo la supervisión de profesionales experimentados. En un contexto más amplio, los hospitales son motores económicos en sus comunidades locales, generando empleo y contribuyendo al desarrollo socioeconómico. Además, pueden servir como centros de prevención y concienciación sobre la salud, ofreciendo programas de educación y detección temprana de enfermedades. La oportunidad en un hospital abarca una amplia gama de aspectos, desde la atención clínica y la investigación médica hasta la educación y el impacto económico en la comunidad. Es un espacio dinámico donde convergen la atención al paciente, la innovación médica y el crecimiento profesional, todo con el objetivo común de mejorar la salud y el bienestar de las personas.

7. Seguridad. La seguridad en un entorno hospitalario es un aspecto fundamental que abarca una amplia gama de procedimientos y medidas destinadas a garantizar la protección de pacientes, médicos personales y visitantes. Este concepto va más allá de simplemente cumplir con normativas básicas; implica la implementación de estrategias integrales que aborden diversos riesgos y amenazas potenciales. En primer lugar, la seguridad en un hospital se centra en la protección y bienestar de los pacientes. Esto incluye la prevención de accidentes, como caídas o lesiones durante el traslado, así como la seguridad en la administración de medicamentos y procedimientos médicos. Además, se deben establecer protocolos para prevenir infecciones nosocomiales y garantizar la higiene adecuada en todas las áreas, desde las habitaciones de los pacientes hasta los quirófanos. Asimismo, la seguridad del personal médico y administrativo es de suma importancia. Esto implica proporcionar un entorno de trabajo seguro que minimice los riesgos de lesiones

ocupacionales, como el manejo adecuado de equipos médicos pesados o la protección contra exposiciones a agentes biológicos. Además, se deben implementar medidas de seguridad para prevenir situaciones de violencia en el lugar de trabajo, ya sea por parte de pacientes agresivos o visitantes descontrolados. Otro aspecto crucial de la seguridad en un hospital es la protección de la información confidencial del paciente. Con el aumento de la digitalización de los registros médicos, es fundamental garantizar la seguridad cibernética para prevenir el acceso no autorizado a datos sensibles. Esto requiere la implementación de sistemas de protección de datos robustos y la capacitación del personal en prácticas de seguridad informática. Además de estos aspectos específicos, la seguridad en un hospital también abarca la planificación y preparación para emergencias y desastres. Esto incluye la capacitación del personal en la respuesta adecuada ante situaciones como incendios, terremotos o ataques terroristas, así como la disponibilidad de recursos y equipos necesarios para manejar tales eventos de manera efectiva y minimizar el impacto en la salud y la seguridad de todos los involucrados.

8. Eficiencia. La eficiencia en un hospital es crucial para garantizar la prestación de servicios de atención médica efectivos y oportunos. Este concepto se refiere a la capacidad del hospital para utilizar sus recursos de manera óptima, maximizando la calidad de la atención al paciente mientras minimiza el desperdicio de recursos, el tiempo de espera y los costos operativos. Una gestión eficiente en un entorno hospitalario implica varios aspectos interrelacionados. En primer lugar, se trata de una adecuada planificación y asignación de recursos, incluyendo personal, equipos médicos, suministros y espacio físico. Esto implica asegurar que los recursos estén disponibles en el momento y lugar adecuado para satisfacer las necesidades de los pacientes. Además, la eficiencia se relaciona con la optimización de los procesos clínicos y administrativos. Esto implica identificar y eliminar cuellos de botella, simplificar procedimientos y utilizar tecnología y sistemas de información para agilizar las operaciones hospitalarias. Por ejemplo, la implementación de sistemas de registro electrónico de salud puede mejorar la precisión y

accesibilidad de la información del paciente, reduciendo el tiempo dedicado a la búsqueda de expedientes físicos y minimizando los errores médicos. La comunicación efectiva entre el médico personal y los pacientes también es fundamental para mejorar la eficiencia en un hospital. Un intercambio claro de información ayuda a evitar malentendidos, reducir el tiempo de espera y mejorar la coordinación entre los diferentes profesionales de la salud involucrados en la atención del paciente. Otro aspecto crucial de la eficiencia hospitalaria es la gestión del flujo de pacientes. Esto implica asegurar una admisión rápida y eficiente, así como una programación adecuada de consultas y procedimientos para evitar largos tiempos de espera. Además, es importante garantizar una gestión eficaz de las camas hospitalarias para evitar la sobrecarga y maximizar la disponibilidad de camas para pacientes que las necesiten con urgencia.

9. Equidad. En el ámbito hospitalario, la equidad emerge como un principio fundamental que orienta las acciones y políticas dirigidas a garantizar un acceso justo y uniforme a los servicios de salud para todos los individuos, independientemente de su condición socioeconómica, cultural o demográfica. Este concepto va más allá de la igualdad superficial, ya que reconoce y aborda las disparidades y desigualdades que pueden existir entre diferentes grupos de pacientes. En un hospital, la equidad se traduce en la implementación de prácticas y políticas inclusivas que buscan eliminar las barreras que puedan limitar el acceso a la atención médica y los recursos necesarios para el tratamiento. Esto implica no solo brindar servicios médicos de calidad, sino también considerar las necesidades individuales de cada paciente y adaptar los servicios para garantizar que todos reciban la atención adecuada. Asimismo, la equidad en un hospital también se refiere a la distribución justa de los recursos disponibles, como el médico personal, los equipos y los medicamentos, con el fin de atender las necesidades de todos los pacientes de manera equitativa, sin privilegiar a ciertos grupos. sobre otros. Además, la equidad en un entorno hospitalario implica promover la sensibilización y la educación sobre los derechos de los pacientes, así como fomentar la participación activa de la

comunidad en la toma de decisiones relacionadas con la prestación de servicios de salud.

11. Entorno. se entiende como entorno aquellos factores del medio socio económico o de ambiente que esta fuera del control de las entidades o los que influyen en los objetivos institucionales o resultados esperados y permiten identificar las necesidades ocultas de los ciudadanos.

2.4. Bases filosóficas

Las bases filosóficas de la investigación se centran en la interrelación entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, ubicado en Huánuco. Este análisis se adentra en la profunda comprensión de los fundamentos que sustentan la investigación en este contexto específico.

La filosofía subyacente a esta investigación se fundamenta en la idea de que la cultura organizacional juega un papel crucial en la configuración y el desarrollo de los servicios de salud proporcionados en el hospital. Se aborda la noción de cultura organizacional como un conjunto de valores, creencias y prácticas compartidas que influyen de la manera en que el personal se relaciona entre sí y cómo se desempeñan en sus roles.

En este contexto, la calidad de los servicios de salud se considera como un resultado directo de la interacción entre la cultura organizacional y las prácticas implementadas en el hospital. La calidad no se limita únicamente a los aspectos técnicos de la atención médica, sino que se extiende a la experiencia global del paciente, la eficiencia operativa y la colaboración entre los miembros del equipo de salud.

El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano se convierte en un escenario propicio para explorar estas conexiones, ya que la cultura organizacional moldea la forma en que se implementan políticas de calidad y cómo se integran en la prestación de servicios. Se busca comprender cómo los valores institucionales y las normas éticas influyen en la toma de decisiones, la gestión de recursos y la atención centrada en el paciente.

Este enfoque filosófico no solo busca identificar los factores que afectan la calidad de los servicios de salud, sino también entender cómo la cultura organizacional puede ser moldeada y mejorada para optimizar la prestación de servicios. En última instancia, la investigación aspira a contribuir al desarrollo de estrategias y recomendaciones que

fortalezcan la conexión intrínseca entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco

2.5. Bases epistemológicas

Sutton, García, Aguirre y Ramírez (2013). Plantean:

El propósito fundamental del Sistema Nacional de Salud reside en promover y salvar el bienestar integral de la población, a incluir tanto su salud física como mental. Una sociedad en la que sus integrantes enfrentan enfermedades recurrentes o padecen condiciones de salud precarias experimenta una serie de repercusiones negativas en diversos ámbitos. Estas incluyen una disminución en la calidad de las relaciones sociales, una reducción en la productividad general, un incremento en los gastos relacionados con la salud y una merma en el desempeño económico. Sin embargo, más allá de estos aspectos tangibles, es importante destacar que también se observa una disminución significativa en el bienestar subjetivo, la satisfacción personal y la sensación de felicidad entre los individuos afectados.

Por lo tanto, resulta esencial investigar y comprender la relación entre la prestación de servicios de atención médica, orientada a restaurar, mantener o mejorar la salud, y la percepción que las personas tienen respecto a su propia experiencia al interactuar con las instituciones de salud. Esta proporciona comprensión de información valiosa para abordar las necesidades específicas de diversos grupos de la población.

Durante mucho tiempo, se ha asociado el bienestar social exclusivamente con el crecimiento económico de las naciones. Sin embargo, en años recientes, se ha evidenciado que factores adicionales, como los vínculos sociales y otros aspectos no materiales, desempeñan un papel crucial en la percepción individual de satisfacción y felicidad. En este contexto, el estudio del bienestar subjetivo y su evaluación se ha convertido en un desafío tanto para los investigadores como para las organizaciones nacionales e internacionales interesadas en el desarrollo y progreso de las sociedades.

Según Mariano Rojas, esta preocupación no es trivial, ya que plantea interrogantes fundamentales sobre cómo comprender y medir la satisfacción personal, y cuestionar el propósito subyacente de la organización social y de las políticas públicas. En última instancia, abordar estas cuestiones implica una reflexión epistemológica profunda que

busca comprender la esencia misma del bienestar humano y su relación con las estructuras sociales y políticas (34).

2.6. Bases antropológicas

Díaz, Aguilar y Linares (2015). Dice: Los enfoques antropológicos en salud pública, aunque aún en desarrollo, se centran en comprender la interacción entre salud, enfermedad y atención médica dentro del contexto cultural y social. Tras la Segunda Guerra Mundial, la antropología médica evolucionó hacia una disciplina tanto teórica como aplicada, con múltiples aplicaciones en salud pública. Se busca analizar y discutir la relevancia y utilidad de la antropología médica en este ámbito.

Se ofrece un análisis crítico sobre cómo la antropología médica puede contribuir a la salud pública y sus posibles aplicaciones. En el caso específico de Cuba, la integración de la antropología médica en la salud pública aún es limitada, a pesar de sus numerosas aplicaciones potenciales. Es esencial aumentar la presencia de ciencias sociales, incluida la antropología médica, en la formación y práctica en el campo de la salud pública. Esto implica incorporar estos enfoques en la educación curricular y promover su aplicación en investigaciones y acciones en este ámbito (35).

CAPÍTULO III.

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1. Formulación de las hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Ha: La cultura organizacional se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

Hi1: Los valores de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Hi2: Las creencias de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Hi3: Las normas se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Hi4: Las costumbres de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Hi5: Los símbolos se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Hi6: El trabajo en equipo se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Hi7: La tecnología se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

3.2 Operacionalización de variables

3.2.1. Variables

Variable 1

- Cultura organizacional

Variable 2

- Calidad del servicio

3.3 Definición operacional de las variables

Calidad de servicios. La calidad de los servicios en un hospital es un aspecto fundamental que influye directamente en la experiencia del paciente y en los resultados de su atención médica. Este concepto abarca una amplia gama de elementos, desde la competencia y la empatía del personal médico y de enfermería, hasta la eficiencia de los procesos administrativos y la disponibilidad de tecnología avanzada. En primer lugar, la calidad de los servicios se refleja en la capacidad del médico personal para brindar atención competente y compasiva. Esto implica no solo tener un alto nivel de conocimiento y habilidades técnicas, sino también la capacidad de comunicarse de manera efectiva con los pacientes, mostrando empatía y comprensión hacia sus preocupaciones y necesidades. Además, la calidad de los servicios también está relacionada con la accesibilidad y la prontitud en la atención. Los pacientes deben poder acceder fácilmente a los servicios médicos cuando los necesiten, ya sea a través de citas programadas o en situaciones de emergencia. Los tiempos de espera deben ser mínimos, y los procesos de admisión y alta deben ser eficientes para minimizar las incomodidades y el estrés para los pacientes y sus

familias. Otro aspecto importante de la calidad de los servicios es la seguridad del paciente. Esto implica garantizar que se sigan protocolos y procedimientos establecidos para prevenir errores médicos, como la administración incorrecta de medicamentos o la infección nosocomial. Además, los hospitales deben contar con sistemas de supervisión y gestión de riesgos para identificar y abordar cualquier problema potencial antes de que cause daño al paciente. La calidad de los servicios también incluye la disponibilidad de instalaciones y equipos médicos modernos y bien mantenidos. Esto no solo garantiza que se puedan realizar diagnósticos precisos y tratamientos efectivos, sino que también contribuye a la comodidad y la satisfacción del paciente durante su estancia en el hospital (36).

Cultura organizacional: Conjunto de valores, creencias y entendimiento importantes que los miembros tienen en común.

2.3. Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE	CALIDAD DEL SERVICIO					
CONCEPTO	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INDICADORES	MEDIDAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
<p>La calidad implica calidad en todos los procesos, productos y satisfacción del cliente o usuario. Comprende: funciones, actividades y participación de todas las personas de la organización.</p>	FIABILIDAD	Atención	Niveles de atención.	DISCRETA	Nunca Casi nunca A veces Siempre	CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA
		Producción de servicios	Calidad de los productos	DISCRETA	Nunca Casi nunca A veces Siempre	
	SENSIBILIDAD	Servicios de salud	Respuestas al cliente	DISCRETA	Nunca Casi nunca A veces Siempre	
		Administrativos	Actividades de la institución	DISCRETA	Casi nunca A veces Siempre	
	SEGURIDAD	Satisfacción del cliente	Seguridad al cliente	DISCRETA	Nunca Casi nunca A veces	

					Siempre	
	EMPATIA	Elementos afectivos	Nivel de empatía	DISCRETA	Nunca Casi nunca A veces Siempre	
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipamiento e infraestructura	Nivel de elementos tangibles	DISCRETA	Nunca Casi nunca A veces Siempre	

VARIABLE INDEPENDIENTE	CULTURA ORGANIZACIONAL					
CONCEPTO	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	TIPO DE INDICADORES	INDICADORES	MEDIDAS	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
Cultura Organizacional como aquello que define a la organización. Es lo que resulta único en nuestra	VALORES	Valores institucionales	DISCRETA	% de cumplimiento de valores institucionales	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Cuestionario para la encuesta
	CREENCIAS			% de cumplimiento de	Nunca Casi nunca	Cuestionario para la

<p>forma de hacer las cosas y es lo que diferencia a una organización de otra. Vendría a ser como la "personalidad de la organización", nada más ni nada menos, que el "carácter de la organización": De aquí podemos deducir, que así como las personas tienen diferentes personalidades, las organizaciones tienen diferentes culturas organizacionales. Ardison (2022)</p>		Creencias institucionales	DISCRETA	creencias institucionales	A veces Siempre	encuesta
	NORMAS	Normas institucionales	DISCRETA	% de cumplimiento de normas institucionales	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Cuestionario para la encuesta
	COSTUMBRES	Costumbres institucionales	DISCRETA	% de cumplimiento de costumbres institucionales	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Cuestionario para la encuesta
	SIMBOLOS	Símbolos institucionales	DISCRETA	% de cumplimiento de símbolos institucionales	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Cuestionario para la encuesta
	TRABAJO EN EQUIPO	Equipo	DISCRETA	% de cumplimiento de trabajo en equipo	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Cuestionario para la encuesta
	TECNOLOGÍA	Tecnologías	DISCRETA	% de cumplimiento de uso de tecnologías	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Cuestionario para la encuesta

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

El Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, ubicado en la ciudad de Huánuco en el Jr. Hermilio Valdizán N° 626, tiene una historia que se remonta a su creación el 20 de julio de 1963 por la junta de gobierno compuesta por los generales Nicolás Lindley, Juan Torres M. y Pedro Vargas P. Bajo la dirección del arquitecto Fernando Belaunde Terry, se llevó a cabo su construcción. Abrió sus puertas al público el 2 de noviembre del mismo año con el nombre de Centro de Salud, ofreciendo inicialmente 105 camas. El Dr. Guillermo Llantop Chumioque fue designado como su primer director.

A lo largo de los años, ha experimentado varias transformaciones en su denominación, pasando por diferentes nombres como Centro de Salud, Unidad de Salud, Hospital General, Hospital Base y Hospital de Apoyo Departamental. En la actualidad, se le conoce como Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, siendo clasificado como un hospital de nivel II - 3.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo, pues a lo largo del proceso investigativo se utilizaron técnicas cuantitativas para reducir metodológicamente las variables a dimensiones y estos a indicadores, para cuantificar los resultados de la aplicación de instrumentos.

En cuanto a la planificación de la recopilación de datos, se emplea un tipo prospectivo. Esto significa que los datos necesarios para el estudio se recopilan específicamente para la investigación a partir de fuentes primarias, lo que permite un mayor control sobre el ciclo de medición.

En cuanto al método utilizado es el propio de la investigación cuantitativa es decir el hipotético deductivo, pues, se formularon hipótesis en función a la revisión de las teorías existentes sobre Cultura Organización y Calidad de servicio. Para luego mediante el análisis estadístico contrastar la hipótesis.

Finalmente, en relación con el número de variables de interés, se adopta una perspectiva analítica. Esto se evidencia en el análisis estadístico, que al menos es bivariado, ya que se plantean y prueban hipótesis, y su nivel más básico establece la asociación entre factores (37).

4.2.2 Nivel de investigación

El nivel o alcance de la investigación fue descriptivo correlacional, pues se analizó a profundidad las variables Cultura Organizacional y Calidad de servicio, las cuales se midieron con cuestionarios, para posteriormente procesar los resultados con el objetivo de verificar la intensidad de la relación entre ambas variables. La correlación de variables con enfoque cuantitativo implica la medición independiente de cada una y la verificación por medio de prueba estadísticas del nivel de significancia y de la intensidad de la relación entre ambos constructos (37).

4.3. Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

Población para la cultura organizacional

Este estudio de investigación abarca a un grupo de 415 trabajadores asistenciales del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, cuyos datos se recopilaban mediante los registros proporcionados por el departamento de recursos humanos de la institución. A continuación, se muestra un análisis exhaustivo de la estructura de esta población:

Tabla 1:

Trabajadores asistenciales del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – 2024.

ESTRATO	IDENTIFICACIÓN	Nº SUJETOS	PROPORCIÓN
1	Médicos especialistas	126	30,36%
2	Obstetras	67	16,14%
3	Odontólogos	11	2,65%
4	Psicólogos	13	3,13%

5	Enfermeros	198	47,71
TOTAL		415	100%

Nota: Fuente Planilla de Pago de los trabajadores asistenciales.

Población para determinar la calidad de los servicios de salud

La población para la calidad de los servicios de salud fue de 15000 pacientes atendidos durante el mes diciembre del 2023, según la Oficina de Calidad del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

4.3.2 Muestra y método de muestreo, para población de Cultura organizacional:

Este enfoque consiste en aplicar rigurosamente la técnica de Muestreo Aleatorio Simple en cada estrato, es decir, en cada especialidad. De este modo, se garantiza una selección justa de los elementos y se previene cualquier forma de predisposición. De acuerdo con Sánchez (2018), este método de muestra se recomienda como el más adecuado para obtener inferencias precisas y evitar sesgos. Para llevar a cabo este tipo de muestra, es indispensable contar con un marco muestral que incluya todos los elementos de la población que presentan la característica de interés.

Muestra de cultura organizacional

La fórmula empleada es la siguiente:

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

Z = nivel de confianza

p = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = porcentaje de la población que no tiene atributo deseado = 1 -p

N = tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e = error de estimación máximo aceptado

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 255 * 0.5 * 0.5}{0.0093^2 * (415 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$n = 89$ trabajadores asistenciales del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

Tabla 2:

Trabajadores asistenciales del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – 2024.

ESTRATO	IDENTIFICACIÓN	N° SUJETOS	PROPORCIÓN
1	Médicos especialistas	27	30,36%
2	Obstetras	15	16,14%
3	Odontólogos	2	2,65%
4	Psicólogos	3	3,13%
5	Enfermeros	42	47,71%
TOTAL		89	100%

Muestra para determinar la calidad de los servicios de salud

Se aplicó la fórmula siguiente:

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

Z = nivel de confianza

p = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = porcentaje de la población que no tiene atributo deseado = 1 –p

N = tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e = error de estimación máximo aceptado

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 720 * 0.5 * 0.5}{0.0059^2 * (15000 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$n = 252$ usuarios que se atendieron en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano

2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Profesionales de la salud nombrados y contratados, que accedieron a firmar el consentimiento informado.
- Pacientes nuevos y continuadores atendidos en los consultorios externos, mayores de edad, que accedieron a firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Profesionales de la salud nombrados y contratados, que no accedieron a firmar el consentimiento informado.
- Pacientes nuevos y continuadores no atendidos en los consultorios externos, menores de edad, que no accedieron a firmar el consentimiento informado.

4.4. Diseño de la investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones en ninguna de las variables, sino que fueron observadas mediante instrumentos de investigación. Además, se caracterizó por su naturaleza transversal, dado que la recopilación de datos se llevó a cabo en un único momento. Asimismo, se enfocó en establecer correlaciones entre las variables de Cultura Organizacional y Calidad de Servicio, lo que se refleja de manera visual en el siguiente gráfico.

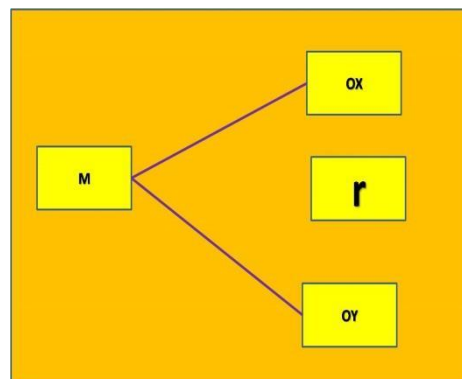
Donde:

M= Muestra

V1= Variable Cultura organizacional

V2 = Variable Calidad del servicio

R = Relación o implicancia

**4.5 Técnicas e instrumentos****4.5.1 Técnicas**

En la realización del presente estudio, se ha optado por utilizar encuestas como principal técnica para capturar las percepciones de los empleados y usuarios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Esta decisión metodológica se sustenta en la comprobada eficacia y versatilidad que ofrece en la investigación.

La aplicación de encuestas nos permitió acceder a una variedad significativa de datos y opiniones por parte de los trabajadores y usuarios. Esto, a su vez, facilitó la realización de un análisis en profundidad y una comprensión exhaustiva de diversos aspectos relevantes para nuestro estudio. Es importante destacar que la flexibilidad de este enfoque nos permitió abordar tanto preguntas cerradas, que generan datos cuantitativos, como preguntas abiertas que brinden panoramas cualitativos más detallados.

Tenemos plena confianza en que esta elección metodológica nos proporcionó información precisa y directa, fortaleciendo la solidez de nuestra investigación y brindándonos una mejor comprensión de la realidad.

4.5.2 Instrumentos

En este estudio, se empleó un cuestionario como el principal medio para recolectar datos. El diseño del cuestionario ha sido meticuloso, incorporando preguntas basadas en los indicadores previamente identificados en la operacionalización de las variables. Se reconoce que el cuestionario prevalece como el método de elección en investigaciones de similitud correlacional, no obstante, también se subraya la importancia de su aplicación precisa para prevenir posibles errores.

Con el propósito de asegurar la validez del cuestionario, se buscó la colaboración de expertos en el campo, quienes llevaron a cabo una evaluación minuciosa de la relevancia,

coherencia, suficiencia y claridad de cada interrogante planteada. Los aportes de estos profesionales fueron fundamentales para salvar la calidad del instrumento.

Asimismo, con el fin de evaluar la confiabilidad del estudio, se llevó a cabo una prueba preliminar del cuestionario con los profesionales asistenciales y usuarios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano que no formaron parte del estudio. Este procedimiento de información permitió identificar eventuales problemas y ajustar el cuestionario en consecuencia, antes de proceder con la recopilación definitiva.

Posteriormente, se hizo uso de la reconocida técnica estadística alfa de Cronbach, para evaluar la confiabilidad del instrumento. Este enfoque nos proporciona información sobre la coherencia interna de las preguntas del cuestionario, aumentando nuestra confianza en los resultados obtenidos.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento diseñado para las variables fue sometido a la validez respectiva, mediante el criterio de experto de jueces.

La validación de contenido se realizó mediante el juicio de 5 expertos conocedores del tema de investigación.

De la evaluación de expertos del instrumento de investigación cuestionario

N°	EXPERTOS	PUNTAJES
01	Dr. Jorge Jesús Aquino	90.51
02	Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarria	90.54
03	Dr. Niltón Alvarado Calixto	87.56
04	Dr. Víctor Quispe Sulca	91.71
05	Dra. Ibeth Figueroa Sánchez	89.04
SUMATORIA DE PUNTAJE		449.36
Promedio		89.87
Coefficiente de Validación de Contenido		90%

RESULTADO FINAL. Con un coeficiente de validación de contenido significativamente alto, alcanzando un valor de 0,90, se demuestra la idoneidad del instrumento para su aplicación. La validación de contenido de la Ficha de Registro de Datos se llevó a cabo a través del juicio de expertos, utilizando el Método de Delphi.

Este método permitió obtener las opiniones de los expertos de manera sistemática y rigurosa, asegurando así la confiabilidad y pertinencia del instrumento. Los resultados obtenidos a partir de este proceso validativo respaldan la utilidad y efectividad de la herramienta para su propósito previsto:

N°	Apellidos y nombres de los jueces	Promedio de validación
01	Dr. Jorge Jesús Aquino	3,9
02	Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarria	3,9
03	Dr. Niltón Alvarado Calixto	3,9
04	Dr. Víctor Quispe Sulca	3,9
05	Dra. Ibeth Figueroa Sánchez	3,9

Los resultados obtenidos indican que el método utilizado para recopilar información posee una validez de contenido considerable en términos de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad. Esto se refleja en los valores obtenidos, que rondan alrededor de 3,9, lo que sugiere una alta calidad en la recopilación de datos en relación con estos criterios específicos.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para verificar la confiabilidad del Instrumento cuestionario para medir la cultura organizacional, se aplicó el instrumento a una muestra piloto de 15 trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizan, los datos fueron procesados en el programa Ms Excel y aplicando el estadístico Alpha de Crombah el resultado fue de 0.97 el cual indica una excelente confiabilidad interna, por lo cual se recomienda la aplicación del instrumento de investigación.

Para verificar la confiabilidad del Instrumento cuestionario para medir la calidad de servicio, se aplicó el instrumento a una muestra piloto de 15 pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizan, los datos fueron procesados en el programa Ms Excel y aplicando el estadístico Alpha de Crombah el resultado fue de 0.92 el cual indica una excelente confiabilidad interna, por lo cual se recomienda la aplicación del instrumento de investigación.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de los datos

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

MUESTRA	VALORES			CREENCIAS			NORMAS			COSTUMBRES			SIMBOLOS		TRABAJO EN EQUIPO			TÉCNOLOGIA			SUMA
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	
Muestra 1	4	1	2	2	3	3	4	1	4	2	4	1	1	4	1	1	3	1	1	4	47
Muestra 2	4	1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	1	3	58
Muestra 3	4	1	1	3	1	1	4	2	3	4	2	1	3	2	4	4	1	1	1	3	46
Muestra 4	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	3	1	2	4	1	1	1	1	1	2	35
Muestra 5	2	3	2	1	4	4	2	1	1	2	1	3	2	4	2	1	3	1	1	1	41
Muestra 6	2	3	1	1	1	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	1	51
Muestra 7	2	4	1	4	1	4	4	2	4	3	4	1	1	2	4	2	4	4	2	2	55
Muestra 8	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3	1	3	1	1	4	4	4	3	59
Muestra 9	2	1	2	2	2	4	4	1	1	3	1	2	1	1	4	1	1	3	1	1	38
Muestra 10	2	2	1	4	4	2	1	2	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	60
Muestra 11	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	3	4	1	3	1	4	2	4	3	53
Muestra 12	4	3	2	2	1	1	1	4	2	4	1	3	4	3	3	4	3	4	1	4	54
Muestra 13	4	1	3	1	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	48
Muestra 14	4	3	2	2	2	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	1	3	4	3	3	59
Muestra 15	4	3	4	3	2	1	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	51
Varianza si	0.995556	1.155556	0.666667	0.995556	1.155556	1.688889	1.315556	1.048889	1.262222	0.96	1.36	1.182222	1.173333	1.128889	1.128889	1.182222	1.306667	1.706667	1.528889	1.155556	57.022222

Alpha de Crombah	0.965
K (Número de ítems)	20
Sumatoria Si (Sumatoria de ítem)	24.09778
ST (Varianza total)	57.02222

Para verificar la confiabilidad del Instrumento cuestionario para medir la cultura organizacional, se aplicó el instrumento a una muestra piloto de 15 trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán, los datos fueron procesados en el programa Ms Excel y aplicando el estadístico Alpha de Cronbach el resultado fue de 0.97 el cual indica una excelente confiabilidad interna, por lo cual se recomienda la aplicación del instrumento de investigación.

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

MUESTRA	FIABILIDAD					SENCIBILIDAD					SEGURIDAD					EMPATIA					ELEMENTOS TANGIBLES					SUMA
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	
Muestra 1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
Muestra 2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
Muestra 3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	81
Muestra 4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	1	1	1	2	4	3	2	2	2	4	1	2	4	4	2	66
Muestra 5	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	1	2	4	4	2	73
Muestra 6	4	4	4	4	2	4	1	1	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	1	2	4	4	4	77
Muestra 7	4	4	4	2	2	1	4	1	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	4	4	2	68
Muestra 8	4	4	4	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	65
Muestra 9	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	2	4	2	11	2	4	4	2	85
Muestra 10	4	4	4	2	2	1	4	1	4	4	4	1	4	2	4	4	2	2	4	2	1	2	4	4	2	72
Muestra 11	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	1	2	2	3	4	2	4	2	4	1	2	4	4	2	76
Muestra 12	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	80
Muestra 13	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	86
Muestra 14	4	4	4	2	2	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	4	2	4	1	4	4	59
Muestra 15	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	4	2	1	1	48
Varianza si	0.0622222	0.2488889	0.2488889	0.96	0.96	1.7155556	1.1822222	1.3288889	1.5288889	0.7555556	1.5288889	1.2622222	1.1822222	0.6488889	1.0488889	0.9655556	0.9155556	1.1733333	1.0488889	0.9155556	6.4622222	0.9155556	0.7733333	0.56	1.1288889	157.31556

Alpha de Crombah	0.914
K (Número de ítems)	25
Sumatoria Si (Sumatoria de ítem)	30.151111
ST (Varianza total)	157.31556

Para verificar la confiabilidad del Instrumento cuestionario para medir la calidad de servicio, se aplicó el instrumento a una muestra piloto de 15 pacientes del Hospital Regional Hermilio Valdizán, los datos fueron procesados en el programa Ms Excel y aplicando el estadístico Alpha de Cronbach el resultado fue de 0.92 el cual indica una excelente confiabilidad interna, por lo cual se recomienda la aplicación del instrumento de investigación.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

En esta investigación, se emplearon programas estadísticos como el SPSS versión 27 y Microsoft Excel para analizar los datos. En primer lugar, se utilizó la estadística descriptiva para obtener una descripción general de los datos, incluyendo tablas de frecuencia y gráficos representativos. A continuación, se llevó a cabo una prueba de ajuste a la distribución normal para evaluar la normalidad de los datos. Por último, con el objetivo de examinar la relación entre dos variables, se utilizó la técnica estadística apropiada, el coeficiente de correlación de Pearson.

4.7 Aspectos éticos

Se realizó el proceso de investigación de manera rigurosa, tomando en cuenta los aspectos éticos establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Es fundamental que cada investigador sea un ejemplo en este sentido. Se garantizó el respeto adecuado hacia los trabajadores y usuarios, informándoles que la recopilación de información se limitó estrictamente al ámbito académico para este trabajo de investigación. Asimismo, se respetó la decisión de aquellos trabajadores que no deseen participar en la investigación. Adicionalmente, se siguió rigurosamente las pautas éticas para realizar citas adecuadas y asegurar la autenticidad de este trabajo de investigación. Así mismo, se hizo firmar a los usuarios y personal asistencial un consentimiento informado, antes de cada encuesta.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis Descriptivo

Tabla 2

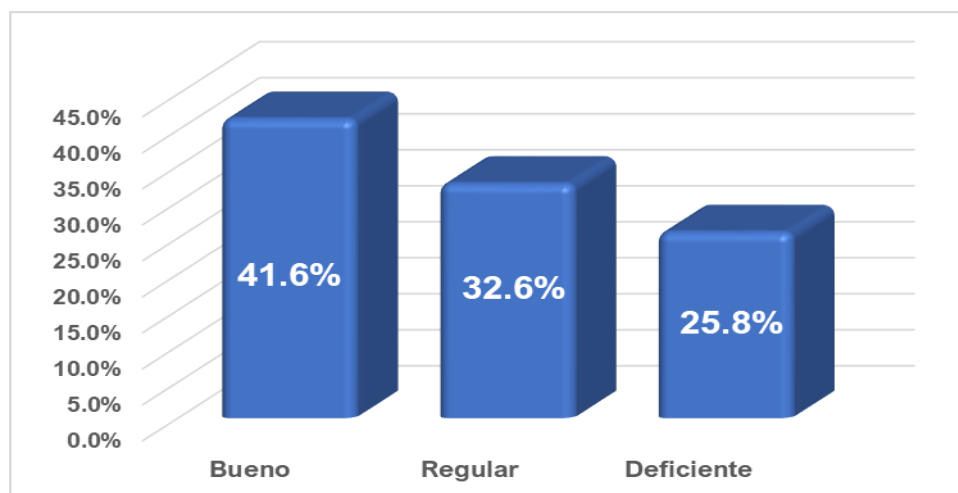
Resultados baremados de la dimensión valores

NIVELES	RANGO	fi	f%
Bueno	[9 -8]	37	41.6%
Regular	[7 - 5]	29	32.6%
Deficiente	[4 - 3]	23	25.8%
TOTAL		89	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 1

Resultados baremados de la dimensión valores



Nota: Resultado tabla 2

De la tabla 2 y figura 1, la evaluación general de los valores instaurados en el Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano" revela una variedad de percepciones entre su personal. Según los datos recopilados, el 41.6% de la muestra, que representa a 37 colaboradores, manifiesta una visión positiva respecto a la integración de los valores en dicho contexto. Por otro lado, el 32.6%, equivalente a 29 empleados, considera que la aplicación de los valores es consistente. En

contraste, solo el 25.8%, conformado por 23 trabajadores, percibe una insuficiencia o deficiencia en la práctica de los valores. Estos resultados evidencian una diversidad de opiniones en el personal del hospital con respecto a la implementación de los valores en su ambiente laboral.

Tabla 3

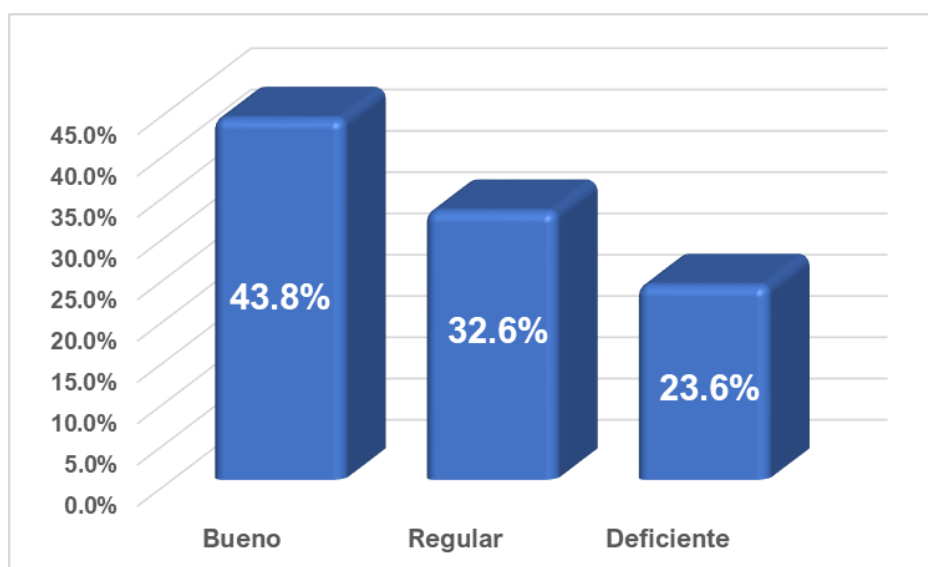
Resultados baremados de la dimensión creencias

NIVELES	RANGO	fi	f%
Bueno	[9 -8]	39	43.8%
Regular	[7 - 5]	29	32.6%
Deficiente	[4 - 3]	21	23.6%
TOTAL		89	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 2

Resultados baremados de la dimensión creencias



Nota: Resultado tabla 3

De la tabla 3 y figura 2, en relación con la percepción general sobre las creencias en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, se observa que el 43.8% de la muestra,

equivalente a 39 trabajadores, expresa una perspectiva favorable hacia este tipo de convicciones. Por otro lado, un 32.6%, representado por 29 colaboradores, indica que las creencias son percibidas de manera regular, mientras que solo un 23.6%, es decir, 21 trabajadores, las considera deficientes.

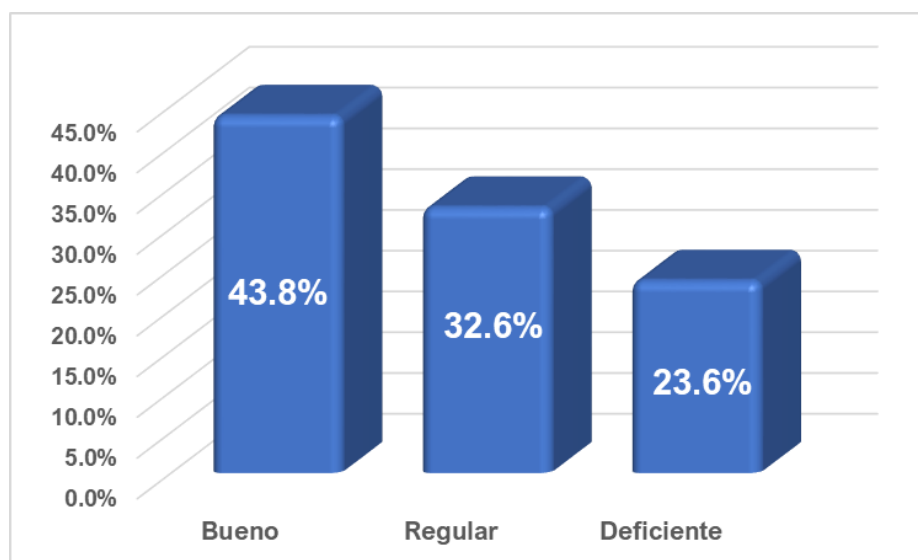
Tabla 4

Resultados baremados de la dimensión normas

NIVELES	RANGO	fi	f%
Bueno	[9 -8]	39	43.8%
Regular	[7 - 5]	29	32.6%
Deficiente	[4 - 3]	21	23.6%
TOTAL		89	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 3 *Resultados baremados de la dimensión normas*



Nota: Resultado tabla 4

De la tabla 4 y figura 3, en relación con la percepción general sobre la extensión de las regulaciones que guían el comportamiento del personal hospitalario, se observa que el 43.8%

de la muestra, que representa a 39 empleados, expresa una opinión favorable respecto a dichas normativas. En contraste, un 32.6%, equivalente a 29 trabajadores, considera que las regulaciones son percibidas de manera moderada, mientras que solamente un 23.6%, es decir, 21 empleados, las evalúan como deficientes.

Tabla 5

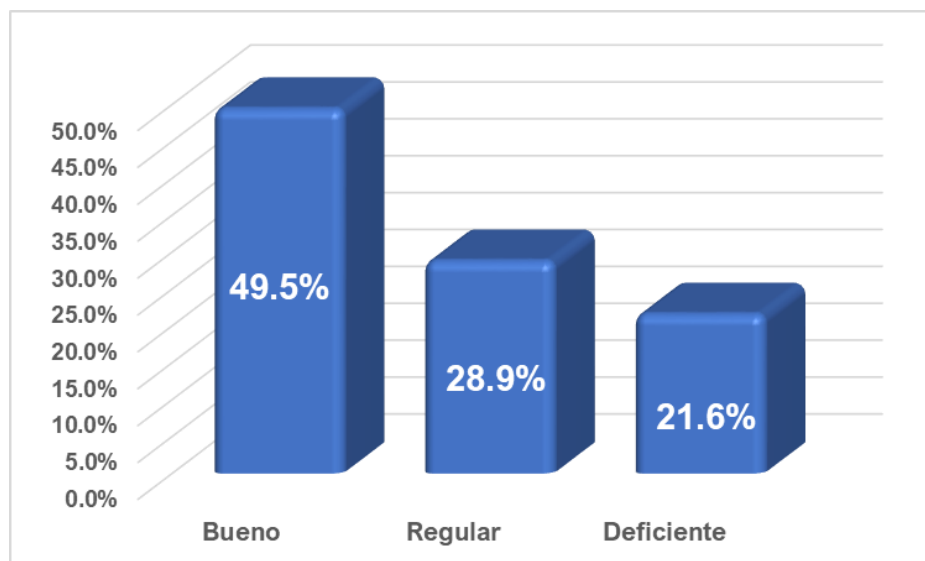
Resultados baremados de la dimensión de las costumbres

NIVELES	RANGO	fi	f%
Bueno	[9 -8]	48	49.5%
Regular	[7 - 5]	28	28.9%
Deficiente	[4 - 3]	21	21.6%
TOTAL		89	100.0%

Nota: *Resultados de la aplicación de instrumento de investigación*

Figura 4

Resultados baremados de la dimensión de las costumbres



Nota: Resultado tabla 5

De la tabla 5 y figura 4, En relación con la percepción general sobre la dimensión de las costumbres, se observa que un 49.5% de la muestra, representando a 48 trabajadores, sostiene una perspectiva favorable sobre esta faceta. En contraste, un 28.9%, equivalente a 28 empleados, indica que las costumbres presentes en el ámbito hospitalario son percibidas de manera moderada. Además, solo el 21.6%, es decir, 21 trabajadores, las considera como deficientes.

Tabla 6

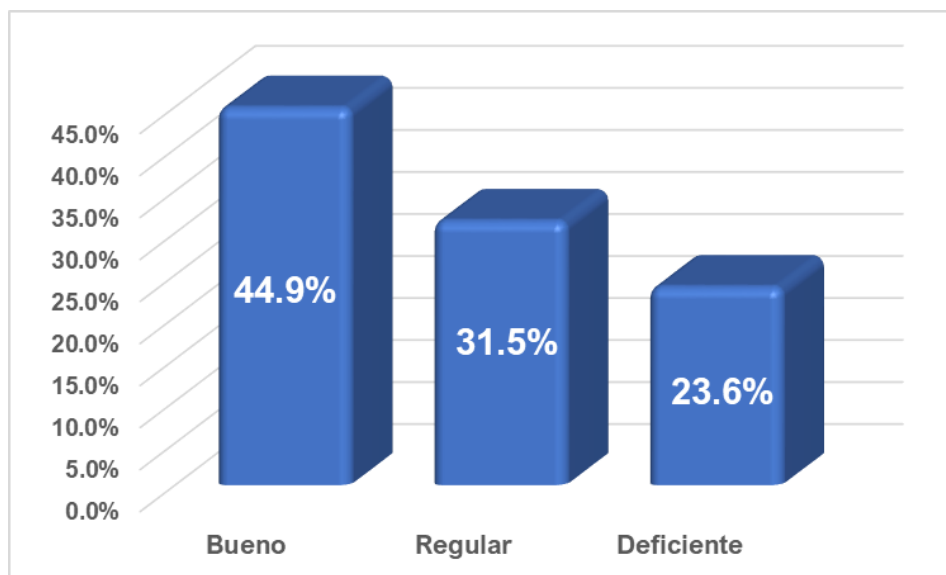
Resultados baremados de la dimensión de los símbolos

NIVELES	RANGO	fi	f%
Bueno	[9 -8]	40	44.9%
Regular	[7 - 5]	28	31.5%
Deficiente	[4 - 3]	21	23.6%
TOTAL		89	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 5

Resultados baremados de la dimensión de los símbolos



Nota: Resultado tabla 6

De la tabla 6 y figura 5, en lo concerniente a la impresión general acerca de la simbología característica del hospital, se observa que un 44.9% de la muestra, es decir, 40 empleados, manifiesta una perspectiva favorable sobre esta dimensión. Por el contrario, el 31.5%, equivalente a 28 trabajadores, sostiene que la representación simbólica del hospital se percibe de manera regular. En un tercer grupo, el 23.6%, compuesto por 21 trabajadores, clasifica dicha simbología como deficiente.

Tabla 7

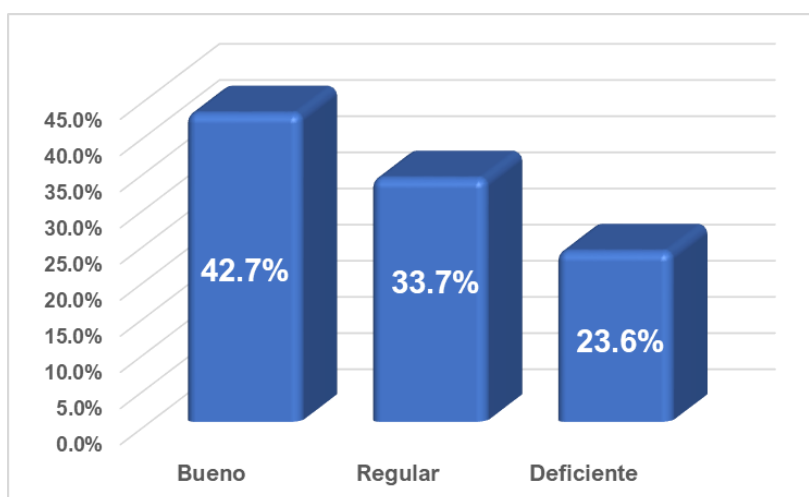
Resultados baremados de la dimensión del trabajo en equipo

NIVELES	RANGO	fi	f%
Bueno	[9 -8]	38	42.7%
Regular	[7 - 5]	30	33.7%
Deficiente	[4 - 3]	21	23.6%
TOTAL		89	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 6

Resultados baremados de la dimensión del trabajo en equipo



Nota: Resultado tabla 7

De la tabla 7 y figura 6, se destaca que, en el entorno hospitalario, el 42.7% de los participantes, lo que representa a 38 profesionales, manifiesta una evaluación positiva de la percepción general del trabajo en equipo. Contrariamente, el 33.7%, equivalente a 30 trabajadores, sostiene que esta dimensión se sitúa en un nivel regular. Además, solo el 23.6%, es decir, 21 empleados, cataloga esta faceta como deficiente.

Tabla 8

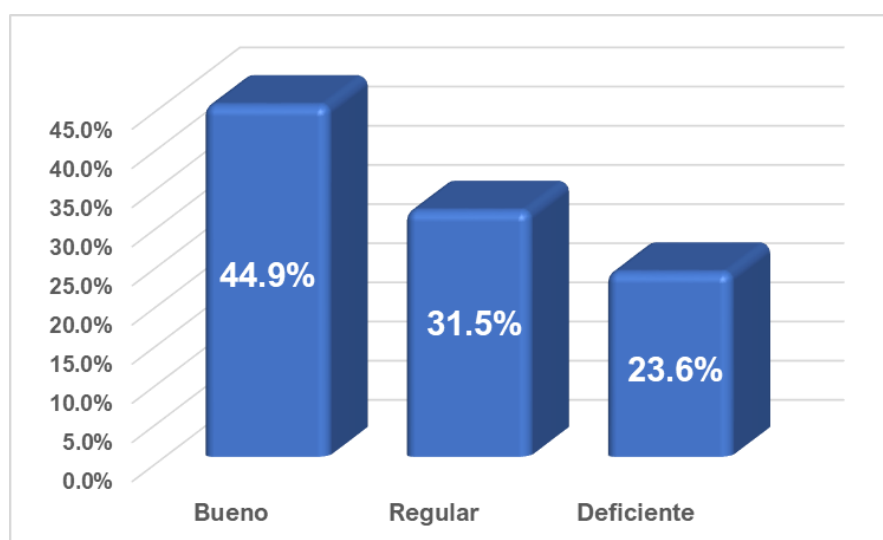
Resultados baremados de la dimensión de la tecnología

NIVELES	RANGO	fi	f%
Bueno	[9 -8]	40	44.9%
Regular	[7 - 5]	28	31.5%
Deficiente	[4 - 3]	21	23.6%
TOTAL		89	100.0%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 7

Resultados baremados de la dimensión de la tecnología



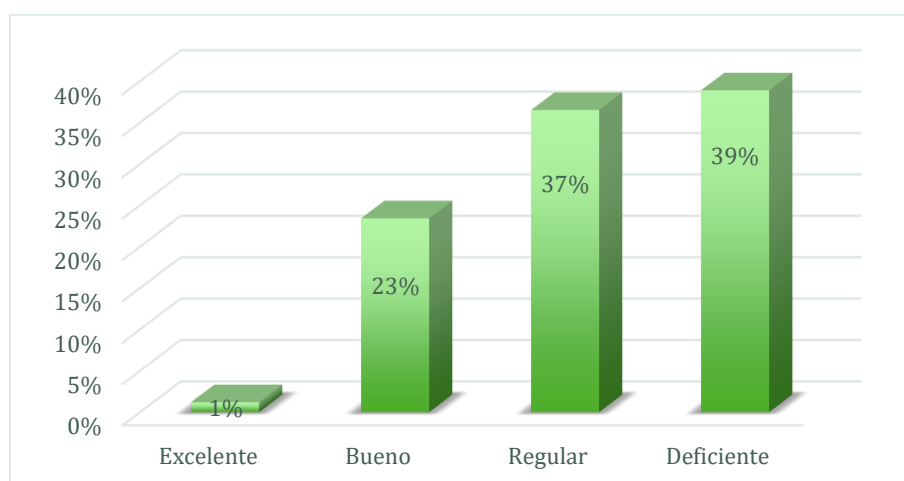
Nota: Resultado tabla 7

De la tabla 8 y figura 7, en lo que respecta a la percepción general de la tecnología empleada en el hospital, se observa que el 44.9% de la muestra, lo que representa a 40 empleados, manifiesta una visión favorable hacia esta dimensión. Por otra parte, el 31.5%, es decir, 28 trabajadores, considera que la tecnología utilizada en el hospital se experimenta de manera común. En un tercer grupo, el 23.6%, conformado por 21 empleados, evalúa la tecnología del hospital como insatisfactoria.

Tabla 9*Resultados baremados de la dimensión fiabilidad*

NIVELES	RANGO	fi	f%
Excelente	[30 - 25]	4	2%
Bueno	[24 - 19]	85	34%
Regular	[18 - 13]	84	33%
Deficiente	[12- 6]	79	31%
TOTAL		252	100%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 8*Resultados baremados de la dimensión fiabilidad***Nota:** Resultado tabla 9

De la tabla 9 y figura 8, La consideración de la confiabilidad en el Hospital Regional Hermilio Valdizán revela datos significativos. Un notable porcentaje de los encuestados, específicamente el 34% del total, equivalente a 85 individuos, expresan una evaluación positiva en términos generales respecto a la confiabilidad en dicho establecimiento. En contraste, el 33% de los participantes en la encuesta, representando a 84 usuarios, manifiestan una percepción intermedia, catalogando la confiabilidad en el hospital como regular. Por otra parte, el 31%, compuesto por 79 usuarios, sostiene la opinión de que la confiabilidad en el hospital es deficiente, mientras que únicamente el 2%, correspondiente a 4 encuestados, la califican como excelente. Estos resultados evidencian una variedad de percepciones entre los encuestados acerca de la confiabilidad en el Hospital Regional Hermilio Valdizán, subrayando la importancia de abordar y comprender las diversas perspectivas dentro de la institución.

Tabla 10

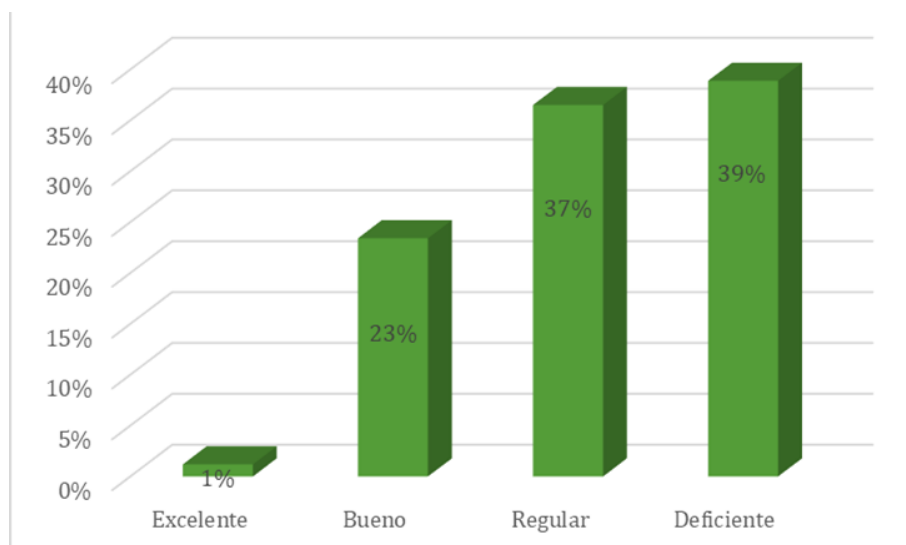
Resultados baremados de la dimensión sensibilidad

NIVELES	RANGO	fi	f%
Excelente	[30 - 25]	5	2%
Bueno	[24 - 19]	90	34%
Regular	[18 - 13]	84	33%
Deficiente	[12- 6]	73	29%
TOTAL		252	100%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 9

Resultados baremados de la dimensión sensibilidad



Nota: Resultado tabla 10

De la tabla 10 y figura 9, en relación con la percepción general de la sensibilidad en el entorno hospitalario, se observa que un 34% de la muestra, compuesta por 90 individuos, expresa una evaluación positiva de la sensibilidad en términos generales. En contraste, un porcentaje significativo del 33%, equivalente a 84 usuarios, describe su apreciación de la sensibilidad como intermedia o promedio. Un 29% de los usuarios, conformado por 73 personas, considera que la sensibilidad en el hospital se clasifica como insatisfactoria, mientras que solo el 2%, correspondiente a 5 encuestados, la califica como excelente.

Tabla 11

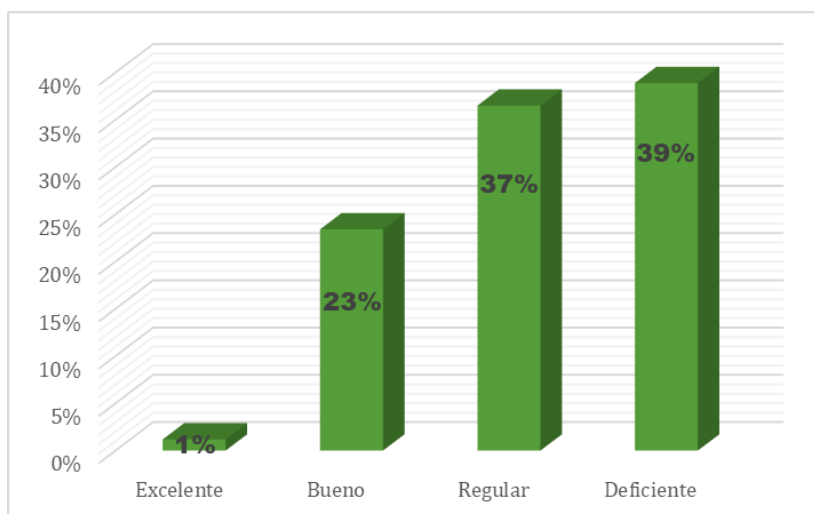
Resultados baremados de la dimensión seguridad

NIVELES	RANGO	fi	f%
Excelente	[30 - 25]	3	1%
Bueno	[24 - 19]	90	36%
Regular	[18 - 13]	86	34%
Deficiente	[12- 6]	73	29%
TOTAL		252	100%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 10

Resultados baremados de la dimensión seguridad



Nota: Resultado tabla 11

De la tabla 11 y figura 10, en relación con la percepción general sobre la seguridad en el hospital, se destaca que el 36% de la muestra, equivalente a 90 usuarios, manifiesta que la seguridad en el entorno hospitalario es aceptable en líneas generales. En contraste, un 34%, es decir, 86 usuarios, sostiene una perspectiva intermedia en cuanto a la seguridad. Un 29% de los usuarios, es decir, 73 individuos, opinan que existen deficiencias en la implementación de las medidas de seguridad, mientras que solo el 1%, correspondiente a 3 encuestados, la califican como excelente.

Tabla 12

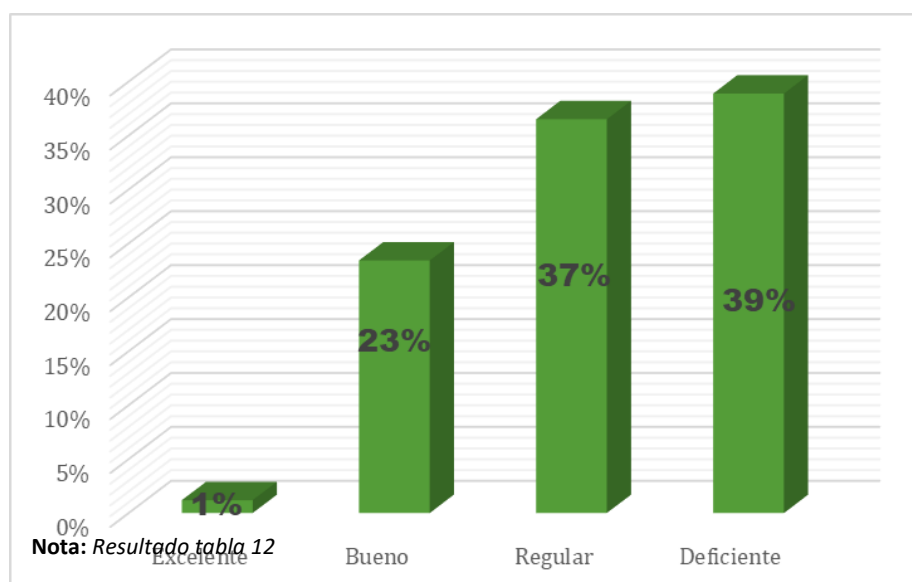
Resultados baremados de la dimensión empatía

NIVELES	RANGO	fi	f%
Excelente	[30 - 25]	3	1%
Bueno	[24 - 19]	85	34%
Regular	[18 - 13]	86	34%
Deficiente	[12- 6]	78	31%
TOTAL		252	100%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 11

Resultados baremados de la dimensión empatía



De la tabla 12 y figura 11, en el contexto de la evaluación global de la empatía en el entorno hospitalario, se observa que un considerable porcentaje, precisamente el 34% de la muestra, equivalente a 85 usuarios, comparte la perspectiva de que la empatía en el hospital es percibida positivamente en términos generales. Por otro lado, un 34% de la muestra, es decir, 86 usuarios, mantiene una visión más neutral sobre la empatía en el hospital, describiéndola en líneas generales como ordinaria. Un 31% de los usuarios, representado por 78 individuos, considera que la empatía en el hospital es insuficiente en su conjunto, mientras que únicamente el 1%, que corresponde a 3 encuestados, la califica como excelente.

Tabla 13

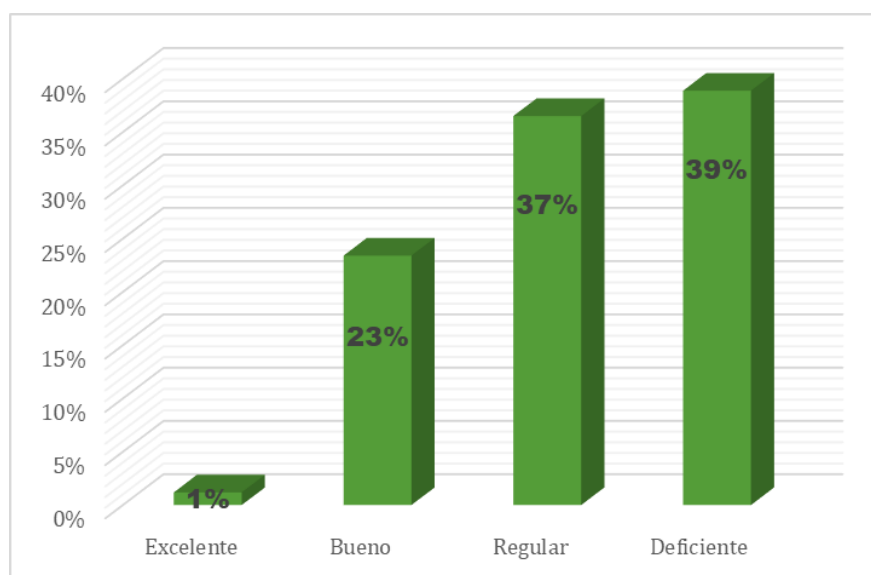
Resultados baremados de la dimensión elementos tangibles

NIVELES	RANGO	fi	f%
Excelente	[30 - 25]	3	1%
Bueno	[24 - 19]	59	23%
Regular	[18 - 13]	92	37%
Deficiente	[12- 6]	98	39%
TOTAL		252	100%

Nota: Resultados de la aplicación de instrumento de investigación

Figura 12

Resultados baremados de la dimensión elementos tangibles



Nota: Resultado tabla 13

De la tabla 13 y figura 12, En cuanto a la percepción general sobre la calidad de los elementos tangibles en el entorno hospitalario, se observa que un 23% de la muestra, compuesto por 59 usuarios, considera que, en términos generales, la calidad de estos elementos es buena. Por el contrario, el 37%, representado por 92 usuarios, opina que, en líneas generales, los elementos tangibles en el hospital son de nivel regular. Un 39% de los usuarios, es decir, 98 individuos, sostiene que la calidad de los elementos tangibles en el hospital es insatisfactoria, mientras que solo el 1%, equivalente a 3 encuestados, lo califica como excelente.

5.2 Análisis Inferencial y Contrastación de Hipótesis

Prueba de normalidad de los datos

Tabla 14

Prueba de normalidad de datos de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Cultura organizacional	,084	89	,200*	,978	89	,218
Calidad de los servicios de salud	,077	252	,200*	,987	252	,650

Nota. *Aplicación del instrumento de investigación.*

Los resultados obtenidos indican que los datos recopilados mediante la aplicación del instrumento de investigación exhiben una distribución normal. Este hallazgo se respalda mediante la evidencia estadística proporcionada por el estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, específicamente para conjuntos de datos con más de 50 observaciones. Es relevante destacar que los valores de p obtenidos para ambas variables superan el umbral crítico de 0.05, lo que nos conduce a la conclusión de que los datos relativos a la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud se ajustan a una distribución normal. Dada la conformidad de los datos con la distribución normal y considerando los objetivos específicos de la investigación, se justifica la elección de aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson.

5.2.1. Prueba de hipótesis general

Se formula la siguiente hipótesis general:

HG: La cultura organizacional se relaciona positivamente con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H0: La cultura organizacional no se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 15

Prueba de hipótesis general

		La cultura organizacional	Calidad de los servicios de salud
La cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,800
	Sig. (bilateral)		,004
	N	252	252
Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,800	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	252	252

Nota. *Aplicación del instrumento de investigación.*

Los resultados obtenidos revelan una relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud. Estos hallazgos se sustentan en la observación de que el nivel de significancia alcanzado (0.004) se encuentra por debajo del umbral máximo de error permitido (0.05). En consecuencia, se descarta la hipótesis nula (H_0) en favor de la hipótesis alternativa (H_a), respaldando así la afirmación de una correlación entre ambas variables.

Asimismo, para evaluar la magnitud de esta correlación, se recurre al coeficiente de correlación de Pearson, cuyo valor es de 0.800. Esta cifra indica una correlación positiva de considerable intensidad entre las dos variables, subrayando la fuerte conexión existente.

5.2.2. Prueba de hipótesis específicas

H₁: Los valores de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H₀: Los valores de los trabajadores no se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 16*Prueba de hipótesis específica 1*

		Los valores de los trabajadores	Calidad de los servicios de salud
Los valores de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,800
	Sig. (bilateral)		,001
	N	252	252
Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,800	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	252	252

Nota. *Aplicación del instrumento de investigación.*

Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre la variable de los valores de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Estos hallazgos se respaldan mediante pruebas estadísticas, donde el nivel de significancia alcanzado (0,001) es inferior al umbral máximo de error permitido (0.05). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), lo que respalda la afirmación de que ambas variables están correlacionadas.

Adicionalmente, la intensidad de esta correlación se evalúa mediante el índice de correlación de Pearson, que exhibe un valor de 0,800. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre los valores de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud.

H₂: Las creencias de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H₀: Las creencias de los trabajadores no se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 2

		Las creencias de los trabajadores	Calidad de los servicios de salud
Las creencias de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,850
	Sig. (bilateral)		,000
	N	252	252
Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,850	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	252	252

Nota. *Aplicación del instrumento de investigación.*

Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre las creencias de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Esta afirmación se sustenta en los hallazgos que indican un nivel de significancia de ($,000$), el cual es inferior al umbral máximo de error permitido de 0.05 . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_2), lo que respalda la conclusión de que ambas variables están correlacionadas.

Para fortalecer esta relación, se examinó la intensidad de la correlación mediante el índice de correlación de Pearson, que arrojó un valor de $0,850$. Este resultado confirma una correlación positiva muy fuerte entre las creencias de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Los datos respaldan la idea de que existe una

conexión sólida entre estas dos variables, respaldada tanto por la significancia estadística como por la fuerza de la correlación identificada.

H₃: Las normas se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H₀: Las normas no se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 3

		Las normas	Calidad de los servicios de salud
Las normas	Correlación de Pearson	1	,800
	Sig. (bilateral)		,001
	N	252	252
Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,800	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	252	252

Nota. *Aplicación del instrumento de investigación.*

Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre la variable de las normas y la calidad de los servicios de salud. Estos hallazgos se respaldan mediante pruebas estadísticas, donde el nivel de significancia alcanzado (0,001) es inferior al umbral máximo de error permitido (0.05). En consecuencia, se rechaza la hipótesis

nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), lo que respalda la afirmación de que ambas variables están correlacionadas.

Adicionalmente, la intensidad de esta correlación se evalúa mediante el índice de correlación de Pearson, que exhibe un valor de 0,800. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre las normas y la calidad de los servicios de salud.

H₂: Las costumbres de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H₀: Las costumbres de los trabajadores no se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 4

		Las costumbres de los trabajadores	Calidad de los servicios de salud
Las costumbres de los trabajadores	Correlación de Pearson	1	,850
	Sig. (bilateral)		,000
	N	252	252
Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,850	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	252	252

Nota. *Aplicación del instrumento de investigación.*

Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre las costumbres de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Esta afirmación se sustenta en los hallazgos que indican un nivel de significancia de ($,000$), el cual es inferior al umbral máximo de error permitido de 0.05 . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_2), lo que respalda la conclusión de que ambas variables están correlacionadas.

Para fortalecer esta relación, se examinó la intensidad de la correlación mediante el índice de correlación de Pearson, que arrojó un valor de $0,850$. Este resultado confirma una correlación positiva muy fuerte entre las costumbres de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Los datos respaldan la idea de que existe una conexión sólida entre estas dos variables, respaldada tanto por la significancia estadística como por la fuerza de la correlación identificada.

H₅: Los símbolos se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H₀: Los símbolos no se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 5

	Los símbolos	Calidad de los servicios de salud
Los símbolos	Correlación de Pearson	1 , $,850$
	Sig. (bilateral)	$,000$
	N	252

Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,850	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	252	252

Nota. *Aplicación del instrumento de investigación.*

Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre los símbolos y la calidad de los servicios de salud. Esta afirmación se sustenta en los hallazgos que indican un nivel de significancia de ($,000$), el cual es inferior al umbral máximo de error permitido de 0.05 . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_2), lo que respalda la conclusión de que ambas variables están correlacionadas.

Para fortalecer esta relación, se examinó la intensidad de la correlación mediante el índice de correlación de Pearson, que arrojó un valor de $0,850$. Este resultado confirma una correlación positiva muy fuerte entre los símbolos y la calidad de los servicios de salud. Los datos respaldan la idea de que existe una conexión sólida entre estas dos variables, respaldada tanto por la significancia estadística como por la fuerza de la correlación identificada.

H₆: El trabajo en equipo se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 6

	El trabajo en equipo	Calidad de los servicios de salud
--	----------------------	-----------------------------------

El trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	,800
	Sig. (bilateral)		,001
	N	252	252
Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,800	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	252	252

Nota. Aplicación del instrumento de investigación.

Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre la variable del trabajo en equipo y la calidad de los servicios de salud. Estos hallazgos se respaldan mediante pruebas estadísticas, donde el nivel de significancia alcanzado (0,001) es inferior al umbral máximo de error permitido (0.05). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), lo que respalda la afirmación de que ambas variables están correlacionadas.

Adicionalmente, la intensidad de esta correlación se evalúa mediante el índice de correlación de Pearson, que exhibe un valor de 0,800. Este resultado indica una correlación positiva muy fuerte entre el trabajo en equipo y la calidad de los servicios de salud.

H₁: La tecnología se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

H₀: La tecnología no se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 7

		La tecnología	Calidad de los servicios de salud
La tecnología	Correlación de Pearson	1	,850
	Sig. (bilateral)		,000
	N	252	252
Calidad de los servicios de salud	Correlación de Pearson	,850	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	252	252

Nota. Aplicación del instrumento de investigación.

Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa entre la tecnología y la calidad de los servicios de salud. Esta afirmación se sustenta en los hallazgos que indican un nivel de significancia de ($,000$), el cual es inferior al umbral máximo de error permitido de 0.05 . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_2), lo que respalda la conclusión de que ambas variables están correlacionadas.

Para fortalecer esta relación, se examinó la intensidad de la correlación mediante el índice de correlación de Pearson, que arrojó un valor de $0,850$. Este resultado confirma una correlación positiva muy fuerte entre la tecnología y la calidad de los servicios de salud. Los datos respaldan la idea de que existe una conexión sólida entre estas dos variables, respaldada tanto por la significancia estadística como por la fuerza de la correlación identificada.

5.3. Discusión de resultados

En seguida, se contrastarán los resultados obtenidos en la investigación con los antecedentes y las bases teóricas previamente sistematizadas en este trabajo. Para ello, se verificó la correspondencia entre los resultados obtenidos en esta investigación y los resultados de los trabajos utilizados como antecedentes, tal como se explica a continuación:

Respecto a la hipótesis general se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que la cultura organizacional se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. Con una intensidad el 0.80 y con un p-valor menor a 0.05, ofrece hallazgos consistentes con el estudio realizado a cabo en el Hospital Universitario de Guayaquil en Ecuador. en el 2022, liderado por Checa y titulado "La Cultura Organizacional y la Calidad del Servicio del Hospital Universitario de Guayaquil en el 2022". Ambas investigaciones comparten similitudes en cuanto a su enfoque descriptivo-correlacional y su respaldo teórico que aborda aspectos cruciales como recursos humanos, clima organizacional y trabajo en equipo. Además, ambas investigaciones tienen como población de estudio tanto a los clientes internos como externos de los hospitales, asegurando así una representación integral de las perspectivas de los usuarios y del personal interno. Un elemento clave que unas ambas investigaciones es la técnica de recolección de datos a través de encuestas. Tanto el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano como el Hospital Universitario de Guayaquil utilizaron cuestionarios con preguntas cerradas y de opción múltiple, respaldados por un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Esta metodología robusta proporciona una base sólida para la validez y la generalización de los resultados obtenidos. En términos de presentación de resultados, ambas investigaciones utilizaron tablas de distribución de frecuencias y estadísticas gráficas para facilitar el análisis correspondiente. Esto contribuye a la claridad y comprensión de los hallazgos, permitiendo una interpretación efectiva de la relación entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud. En el caso específico del estudio en el Hospital Universitario de Guayaquil, se identificó una cultura organizacional altamente positiva en el entorno laboral. Los resultados destacaron que esta cultura organizacional positiva ejerce una influencia beneficiosa en la calidad del servicio médico proporcionado por el personal del hospital. La recomendación de implementar mejoras continuas en metodologías y procesos de trabajo para optimizar la experiencia de los usuarios también se alinea con la conclusión general de la investigación realizada en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. En conclusión, la consistencia entre ambas investigaciones refuerza la idea de que una cultura organizacional positiva tiene un impacto directo en la calidad de los servicios de salud. Los resultados y recomendaciones presentadas en el estudio ecuatoriano pueden ser considerados valiosos

para el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, proporcionando una base sólida para la implementación de mejoras y la optimización de la experiencia de los usuarios.

Respecto a la hipótesis específica 1 se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que los valores de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. Con una intensidad el 0.80 y con un p-valor menor a 0.05. Para contextualizar estos hallazgos, es pertinente compararlos con un estudio anterior realizado a cabo en Ecuador en 2020 por Morales y Cecibel, titulado "Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en la Unidad Educativa 'Ati II Pillahuaso' Guayaquil, Ecuador". En el estudio de Morales y Cecibel, se adoptó una metodología cuantitativa con un diseño descriptivo correlacional. La recolección de datos se realizó a través de encuestas respaldadas por cuestionarios validados y sometidos a pruebas de confiabilidad. La muestra consistió en 34 trabajadores seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado. El análisis estadístico se basó en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que reveló una evaluación significativa ($r = 0,618$, Sig. = 0,000) entre la cultura organizacional y la gestión de la calidad del servicio. En el caso del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, la metodología y diseño de investigación se informa de una relación positiva entre los valores de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Es importante destacar que esta afirmación se respalda mediante un análisis detallado de pruebas estadísticas sobre las pruebas utilizadas o los coeficientes obtenidos. Ambos estudios comparten la utilización de pruebas estadísticas para respaldar sus conclusiones, lo que refuerza la validez de los resultados. La investigación en Ecuador obtuvo una valoración significativa entre cultura organizacional y gestión de calidad, mientras que la investigación en el hospital peruano muestra una relación positiva entre los valores de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Además, la investigación podría beneficiarse de la inclusión de información detallada sobre la muestra, la técnica de análisis estadístico utilizada y la presentación organizada de los resultados en tablas, similar a la metodología empleada en la investigación en Ecuador.

Respecto a la hipótesis específica 2 se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que las creencias de los trabajadores se relacionan de manera positiva con

la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. Con una intensidad el 0.85 y con un p-valor menor a 0.05. Para comprender mejor estos resultados, es útil compararlos con el antecedente proporcionado, la investigación realizada en Ecuador por Chinche y Elizabeth en 2021. En el estudio ecuatoriano, se examina la relación entre la cultura organizacional, el agotamiento emocional de los profesionales de la salud y la calidad de la atención hospitalaria en un hospital público de Quito durante el periodo de abril de 2020 a abril de 2021. La metodología Utilizado fue cuantitativo, analítico y de diseño no experimental, con un enfoque retrospectivo. La muestra estuvo compuesta por 83 profesionales, y se evaluó sobre la cultura organizacional, el nivel de agotamiento emocional y la calidad de la atención. Los resultados de la investigación en Ecuador revelaron que la cultura organizacional en la institución de salud se clasificó como deficiente y regular, con un impacto negativo en el entorno institucional. Por el contrario, el agotamiento emocional experimentado por los profesionales fue bajo, indicando niveles reducidos de estrés. Desde la perspectiva de los profesionales, la calidad de atención se percibió como positiva. En resumen, se encontró que la deficiencia cultural organizacional no incidió significativamente en el agotamiento emocional ni en la calidad de la atención en el servicio de emergencia. Ahora, al comparar estos resultados con la investigación en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, se observa una diferencia en los hallazgos. Mientras que en Ecuador la cultura organizacional se clasificó como deficiente y regular, en Huánuco se encontró una relación positiva entre las creencias de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud. Este contraste puede sugerir que la cultura organizacional en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco es más saludable o que las creencias de los trabajadores tienen un impacto diferente en la calidad de los servicios. Es importante considerar las particularidades de cada contexto y organización al interpretar estos resultados. En el caso de Huánuco, se podría profundizar en los aspectos específicos de la cultura organizacional que contribuyen positivamente a la calidad de los servicios de salud. Además, sería útil explorar cómo las creencias de los trabajadores se manifiestan en sus prácticas diarias y cómo estas prácticas impactan directamente en la atención al paciente. En conclusión, la investigación en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco sugiere una relación positiva entre las creencias de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud,

contrastando con los resultados obtenidos en un contexto similar en Ecuador. Estos hallazgos ofrecen una base para futuras investigaciones y para la implementación de estrategias específicas que fortalecen la cultura organizacional y mejoren la calidad de la atención en el ámbito hospitalario.

Respecto a la hipótesis específica 3 se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que las normas se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. Con una intensidad el 0.80 y con un p-valor menor a 0.05. Este hallazgo puede interpretarse a la luz de antecedentes similares, como el estudio realizado por García en Colombia en 2019, titulado "Cultura organizacional y la gestión pública en el ámbito de los servicios de salud en Colombia". En el artículo de García, se exploran los fundamentos teóricos de modelos administrativos que buscan integrar la cultura organizacional en los servicios de salud. Uno de estos modelos, respaldado por el Gobierno nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, se presenta como una garantía de calidad para la atención integral en salud. Este modelo refleja la importancia de establecer normas y directrices claras para mejorar la calidad de los servicios de salud. Un segundo enfoque mencionado en el antecedente es el basado en los principios de René Bédard y su "rombo filosófico". Bédard, a través de un análisis cualitativo, evaluó la estructura, los procesos, la operación y los resultados del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en la atención de salud en el departamento del Huila, Colombia. Este enfoque analítico-cualitativo buscaba comprender a fondo la cultura organizacional y proponer estrategias de transformación y cambio para mejorar la calidad de los servicios de salud. La conexión entre estos antecedentes y los resultados actuales puede sugerir que la implementación de normas y la atención a la cultura organizacional son componentes esenciales para lograr una mejora continua en la calidad de los servicios de salud. Al igual que en el estudio de Bédard, donde se buscaba una evolución positiva en la manera en que se ofrecen los servicios de salud en la región, la investigación en Huánuco también respalda la importancia de abordar la mejora continua desde una perspectiva cultural. La discusión de los resultados de la investigación en Huánuco sugiere que la relación positiva entre normas y calidad de servicios de salud es consistente con antecedentes similares en otros contextos, como el colombiano. Estos hallazgos respaldan la idea de que la implementación de normas y la

atención a la cultura organizacional son estrategias clave para promover una evolución positiva en la prestación de servicios de salud.

Respecto a la hipótesis específica 4 se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que las costumbres de los trabajadores se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. Con una intensidad el 0.80 y con un p-valor menor a 0.05, se presenta en un contexto relevante y se puede comparar con el estudio previo realizado en el Hospital General de Oxapampa en 2022 por Curimozón y Alberto. El estudio en Junín, Perú, realizado por Curimozón y Alberto en 2022, centrado en la cultura organizacional y su impacto en la calidad de la atención médica, adoptó un enfoque no experimental con una muestra de 80 empleados del hospital y el uso de un cuestionario como instrumento de investigación. Los resultados respaldaron la aceptación de la hipótesis general (H_i), con un valor de significancia de ($0,000 < 0,05$). Además, los resultados de la prueba piloto indicaron una alta consistencia para las variables de cultura organizacional y calidad de atención, con valores de 0,992. El análisis de los resultados inferenciales a través de la prueba de regresión ordinal en el Hospital General de Oxapampa en 2021 reveló una incidencia significativa de la cultura organizacional en la calidad de atención médica, con un Nagelkerke de 45,4%. Este hallazgo respalda la validez de la hipótesis planteada en el estudio. Al comparar estos resultados con la investigación realizada en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en 2023, donde se encontró una relación positiva entre las costumbres de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud, podemos inferir que existe una consistencia en la importancia de los factores organizacionales y culturales en la calidad de la atención médica en hospitales de la región. Es fundamental destacar que estos resultados proporcionan un respaldo empírico a la idea de que la cultura organizacional y las prácticas laborales influyen significativamente en la calidad de los servicios de salud. La conexión entre las costumbres de los trabajadores en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y la calidad de los servicios de salud puede interpretarse como una manifestación de la cultura organizacional que ha sido previamente validada en el estudio de Oxapampa.

Respecto a la hipótesis específica 5 se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que los símbolos se relacionan de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

Con una intensidad el 0.80 y con un p-valor menor a 0.05. Estos resultados son coherentes con el antecedente presentado por Paredes y Dalila en su estudio sobre la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral en 2022. En el estudio actual, se adoptó una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo correlacional, similar al estudio anterior en Huaral. La población y muestra fueron exhaustivas, a empaquetar a los empleados del hospital, y la herramienta utilizada para la recopilación de datos fue una encuesta con nueve preguntas para cada variable en estudio. Este enfoque proporcionó una base sólida para analizar la relación entre los símbolos y la calidad de los servicios de salud. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.965 para la variable de cultura organizacional y 0.914 para la variable de calidad de servicios. Estos resultados indican una buena confiabilidad en la medición de ambas variables, fortaleciendo la validez interna del estudio. La aplicación del índice de correlación de Pearson para determinar la evaluación entre las variables reveló un coeficiente de 0.743, indicando una conexión moderada o media entre los símbolos y la calidad de los servicios de salud. Estos resultados son consistentes con la hipótesis de que una cultura organizacional sólida está asociada a una mayor calidad en los servicios proporcionados. La presentación de los resultados en tablas, detallando los niveles de evaluación entre las variables y sus dimensiones, así como el análisis de tablas cruzadas para evaluar la confiabilidad del instrumento, añade rigor y claridad a la presentación de los resultados. Estos elementos son esenciales para que otros investigadores y profesionales puedan comprender y replicar los resultados obtenidos.

Respecto a la hipótesis específica 6 se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que el trabajo en equipo se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. Con una intensidad el 0.85 y con un p-valor menor a 0.05. La investigación realizada en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023 proporciona resultados que sugieren una relación positiva entre el trabajo en equipo y la calidad de los servicios de salud en dicho hospital. Esta conclusión se presenta en comparación con el estudio realizado por Corrales y Amanda en Piura, Perú, en el año 2022, que exploró la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una institución educativa privada. En el estudio del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, la relación

positiva entre el trabajo en equipo y la calidad de los servicios de salud puede interpretarse como un indicador de la importancia de la colaboración y coordinación eficiente entre los profesionales de la salud para ofrecer servicios de alta calidad. Esta conclusión respalda la noción de que un equipo bien cohesionado puede tener un impacto directo en la atención y satisfacción de los pacientes. Comparando con el estudio en el ámbito educativo en Piura, donde se exploró la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en una institución privada, se observa una diferencia en el enfoque y los elementos medidos. Mientras que el estudio en el hospital se centra en el trabajo en equipo, el estudio educativo se enfoca en la cultura organizacional. Sin embargo, ambos comparten la premisa de que aspectos organizativos internos tienen un impacto significativo en la calidad del servicio ofrecido. En cuanto a la metodología utilizada en la investigación educativa, se empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando cuestionarios basados en modelos reconocidos. Este método proporcionó resultados con un alto nivel de significancia, respaldados por el análisis estadístico mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. La evaluación significativa y alta entre la cultura organizacional y la calidad del servicio indica que la cultura organizacional positiva está asociada con una mejora en la calidad del servicio.

Respecto a la hipótesis específica 7 se concluyó que: Con un nivel de confianza del 95% podemos afirmar que la tecnología se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023. Con una intensidad el 0.80 y con un p-valor menor a 0.05. Estos hallazgos contrastan con el estudio realizado en Lima, Perú, por Ponce y Victoria en 2022, que se centró en la Cultura Organizacional en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins durante el año 2021. En el caso de nuestro estudio, se evidencia que la implementación de tecnologías en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano ha contribuido de manera significativa a mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios de salud. La integración de sistemas digitales, la informatización de procesos médicos y la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas han agilizado la atención a los pacientes y han permitido una gestión más efectiva de los recursos hospitalarios. Comparando estos resultados con el estudio previo en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, donde se destacaba la importancia de la Cultura Organizacional, es interesante notar que, aunque la tecnología fue

un aspecto clave en nuestra investigación, la Cultura Organizacional también desempeña un papel fundamental en la prestación de servicios de salud de calidad. Ambos elementos, tecnología y cultura organizacional, pueden actuar de manera complementaria para lograr un impacto más significativo en la calidad asistencial. En el contexto del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, la Cultura Organizacional se identificó como un factor dinámico que evolucionó durante el año 2021. La resiliencia y la capacidad de adaptación fueron resaltadas como aspectos destacados que permitieron al personal de salud afrontar los desafíos propios del contexto sanitario. Además, la promoción de valores éticos y una comunicación efectiva fortalecerán la confianza y el compromiso mutuo entre los miembros del equipo. Es crucial resaltar que, si bien la tecnología puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud, la Cultura Organizacional sigue siendo esencial para proporcionar un marco ético y relacional dentro de la institución. La adaptabilidad y la capacidad de respuesta a las demandas cambiantes del entorno, como se supervisa en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, son elementos clave para mantener una Cultura Organizacional saludable. En conclusión, la relación positiva entre la tecnología y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco destaca la importancia de incorporar avances tecnológicos en el ámbito hospitalario. Sin embargo, la experiencia en Lima nos recuerda que la Cultura Organizacional sigue siendo un pilar esencial que debe ser fomentado y fortalecido, ya que influye directamente en la percepción y el desempeño del personal de salud, impactando, en última instancia, en la calidad de los servicios brindados a la comunidad.

5.4. Aporte científico de la investigación

Partiendo de la premisa que la investigación es un puente entre la teoría y la práctica en el proceso de la búsqueda del conocimiento, además de ello teniendo en cuenta que se busca resolver los problemas mediante los resultados.

Esta información constituye un valioso esfuerzo por profundizar en la interrelación entre la cultura organizacional y la prestación de servicios de salud en un entorno hospitalario, con el objetivo de contribuir al conocimiento científico en este ámbito. La cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, creencias y prácticas compartidas dentro de una institución, desempeña un papel fundamental en la configuración de la dinámica interna de las organizaciones de salud.

En este contexto, el estudio se enfoca en identificar los elementos culturales específicos presentes en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y examinar su impacto en la calidad de los servicios de salud ofrecidos. Los resultados de esta investigación no solo aportarán a la comprensión teórica de la relación entre cultura organizacional y calidad de servicios en el ámbito hospitalario, sino que también proporcionarán conocimientos prácticos y recomendaciones para la mejora de la gestión institucional. Asimismo, se espera que los hallazgos contribuyan a la formulación de estrategias eficaces destinadas a fortalecer la cultura organizacional en el hospital, con miras a optimizar la calidad de la atención brindada a los usuarios.

CONCLUSIONES

1. Con base en los resultados de la presente investigación, se puede afirmar de manera contundente que existe una magnitud relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. Los análisis inferenciales llevados a cabo han arrojado evidencia estadística concluyente que sustenta la presencia de esta asociación. La magnitud de dicha relación, cuantificada a través de un coeficiente de proporción de 0,800, confirma la fuerza y dirección positiva de la asociación de la cultura organizacional en la calidad de los servicios de salud proporcionados por la institución mencionada.
2. La presente investigación ha permitido profundizar en la comprensión de la interrelación entre los valores profesionales de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el año 2023. A través de un exhaustivo análisis inferencial de los datos recopilados, se ha logrado establecer una base sólida de evidencia estadística que respalda la existencia de una relación significativa entre ambas variables. La magnitud de esta relación se ha cuantificado mediante un coeficiente de compensación de 0,800, lo cual indica una asociación considerable entre los valores institucionales e individuales de los trabajadores y la calidad percibida de los servicios de salud. No solo refuerza la importancia de la dimensión ética y valorativa en el ámbito laboral, sino que también destaca su impacto directo en la prestación de servicios de salud de alta calidad.
3. En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se puede concluir de manera contundente que existe una relación significativa entre las creencias de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. Los análisis inferenciales llevados a cabo han revelado de manera concluyente que existe una conexión significativa entre dichas creencias y la calidad de los servicios de salud, demostrando una interconexión robusta con una intensidad de relación medida en 0,850. Esta sustancial asociación subraya la importancia de las percepciones y creencias de los trabajadores en la configuración y ejecución de los servicios de salud en la institución investigada.

4. Se ha llevado a cabo un análisis minucioso de la vinculación entre las normativas y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. A través de un enfoque inferencial, se ha procurado identificar la posible compensación entre estas dos variables críticas en el contexto laboral de la institución. Los resultados obtenidos de este estudio han arrojado una luz clara sobre la existencia de una relación significativa entre las normativas y la calidad de los servicios de salud ofrecidos por el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. Los datos recopilados y su consiguiente análisis estadístico han proporcionado evidencia suficiente para respaldar la afirmación de que ambas dimensiones, es decir, las normativas y la calidad de los servicios de salud, están intrínsecamente interconectadas en este entorno específico. La intensidad de esta relación se ha cuantificado, revelando un coeficiente de proporción de 0,800. Este hallazgo implica una asociación robusta y positiva entre la adherencia a las normas y la mejora en la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco durante el período de estudio especificado.

5. Con base en los resultados obtenidos, se puede afirmar de manera concluyente que se evidencia una correlación significativa entre las costumbres de los trabajadores y la calidad de los servicios de salud ofrecidos en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, en el año 2023. Los análisis inferenciales realizados han proporcionado pruebas estadísticas concluyentes que respaldan la existencia de esta relación. La magnitud de dicha asociación, cuantificada mediante un coeficiente de proporción de 0,800, valida la firmeza y dirección positiva de la influencia ejercida por las costumbres laborales de los trabajadores en la calidad de los servicios de salud prestados.

6. La presente investigación ha arrojado luz sobre la interrelación entre los símbolos y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. A través de un minucioso análisis inferencial de los datos recopilados, se ha establecido una base sólida de evidencia estadística que respalda la existencia de una relación significativa entre ambas variables. La magnitud de esta relación se ha cuantificado mediante un coeficiente de proporción de 0,800, indicando

una asociación considerable entre los símbolos y la calidad de los servicios de salud en el hospital mencionado.

7. Basándonos en los resultados derivados de la presente investigación, se puede afirmar de manera enfática que se establece una relación sustancial entre el trabajo en equipo y la calidad los servicios de salud ofrecidos por el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Los análisis inferenciales realizados han arrojado conclusiones concluyentes, evidenciando de manera irrefutable la existencia de una conexión significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de los servicios de salud, siendo esta interrelación particularmente sólida, con una intensidad de relación cuantificada en 0,850. Esta asociación sustancial resalta la trascendencia del trabajo en equipo como factor determinante para la calidad de los servicios de salud proporcionados por el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

8. Se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de la relación entre la tecnología y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. Mediante un enfoque inferencial, se ha buscado identificar la posible compensación entre estas dos variables críticas en el ámbito laboral de la institución. La recopilación de datos y su posterior análisis estadístico han proporcionado evidencia suficiente para respaldar la afirmación de que ambas dimensiones, es decir, la tecnología, se relaciona de manera positiva con la calidad de los servicios de salud en dicha institución. La intensidad de esta relación se ha cuantificado, revelando un coeficiente de proporción de 0,800. Este hallazgo implica una asociación robusta y positiva entre la tecnología y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el año 2023. En consecuencia, se concluye que la implementación y el uso efectivo de la tecnología en el ámbito de la salud en esta institución están directamente vinculados a mejoras significativas en la calidad de los servicios prestados.

SUGERENCIAS

Al director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano:

1. Considerar la importancia de fomentar y fortalecer la cultura organizacional existente, ya que ello podría traducirse en mejoras sustanciales en la calidad de los servicios de salud prestados. La implementación de estrategias dirigidas a consolidar una cultura organizacional saludable podría contribuir de manera significativa a la optimización de los procesos internos y, por ende, a la eficacia y eficiencia en la atención médica brindada a la comunidad.
2. Implementar estrategias que fortalezcan y promuevan los valores éticos y profesionales entre el personal de salud, con especial atención en aquellas áreas identificadas como críticas, para la mejora de la calidad de los servicios. Asimismo, se propone llevar a cabo programas de capacitación y sensibilización que fomenten una cultura organizacional basada en valores, contribuyendo así a la consolidación de un entorno laboral propicio para el desarrollo de prácticas de atención médica eficientes y éticas. La adopción de estas medidas puede no solo potenciar la calidad de los servicios de salud, sino también fortalecer la cohesión y satisfacción laboral, generando un impacto positivo en la percepción de los usuarios y en la reputación institucional del hospital.
3. Fortalecer las creencias positivas y minimizar las creencias negativas que impactan en la calidad de los servicios, con el propósito de fortalecer la relación positiva entre las actitudes y valores de los trabajadores y la excelencia en la atención médica ofrecida. Este enfoque estratégico contribuirá no solo a la mejora de la calidad de los servicios de salud en la institución estudiada, sino también a la optimización del desempeño general del personal y, por ende, al bienestar de los usuarios del hospital.
4. Continuar fortaleciendo y reforzando la implementación de normativas internas, ya que este enfoque parece tener un impacto directo y positivo en la mejora de la calidad de los servicios de salud proporcionados. Estas conclusiones no solo contribuyen al entendimiento teórico de la interrelación entre normativas y calidad en el ámbito hospitalario, sino que también ofrecen perspectivas prácticas que podrían ser de utilidad para la gestión efectiva de la calidad en instituciones similares.
5. Implementar medidas orientadas a fortalecer las costumbres laborales que inciden directamente en la eficacia y eficiencia de los servicios de salud. Esta recomendación se

fundamenta en la necesidad de optimizar la sinergia entre las dinámicas laborales y la prestación de servicios de salud de alta calidad, con miras a mejorar el bienestar de los pacientes y la percepción general de la comunidad respecto a la institución hospitalaria

6. Implementar medidas destinadas a fortalecer la presencia de símbolos que comuniquen eficazmente los valores y la identidad institucional, con el fin de potenciar positivamente la percepción y experiencia de los usuarios, contribuyendo así a la mejora. continua de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

7. Fortalecer y fomentar las prácticas de trabajo colaborativo en el ámbito hospitalario, reconociendo su impacto positivo directo en la calidad de los servicios de salud ofrecidos. Este enfoque estratégico contribuirá de manera significativa a optimizar la eficiencia y eficacia de las operaciones hospitalarias, asegurando así una atención médica de alta calidad y satisfacción para los pacientes atendidos en dicha institución.

8. Continuar fortaleciendo la integración de tecnologías innovadoras en los procesos y prácticas de atención médica en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. Esta medida no solo contribuirá a optimizar la eficiencia operativa, sino que también reforzará la calidad y la excelencia en la prestación de servicios de salud, beneficiando así tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes.

REFERENCIAS

1. Nieto Alva MJ, Ala Malpartida YJ. Desempeño laboral y los estilos de vida del profesional de enfermería en los servicios de cirugía, medicina y pediatría del Hospital Regional de contingencia Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2019. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020.
2. Jorge Etkin y Leonardo Schvarstein; Identidad de las organizaciones invariancia y cambio- PAIDOS, Buenos Aires, Barcelona, México.
3. Edgar H. Schein: Cultura Organizacional y Liderazgo. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/93346458/LIBRO-Cultura-Organizacional-Schein>
4. Mariela A. Ardison (2012); Habilidades de gestión, Cultura Organizacional. Disponible en: <http://www.faecc.recabeitia.com.ar/2012/oe-2/bibliografia/vicente%20-%20cap4%20-%20cultura.pdf>
5. La OMS, la OCDE y el Grupo Banco Mundial (2020). Prestación de servicios de salud de calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Pag. 11. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
6. Gestipolis; Julio Cesar Méndez Rosey (2013), Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Disponible en : <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
7. Ardison, Mariela A. Xdoc.mx. Cultura organizacional: [citado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://xdoc.mx/preview/cultura-organizacional-cap-4-5f3c3987e2109>
8. Checa Calderón VN. Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. revista [Internet]. 2023 [citado el 21 de enero de 2024];7(2):68–87. Disponible en: <http://espirtuemprededortes.com/index.php/revista/article/view/335>

9. Morales B, Cecibel M. Cultura organizacional y gestión de la calidad del servicio en la Unidad Educativa “Ati II Pillahuaso” Guayaquil, Ecuador, 2020. Universidad César Vallejo; 2021.
10. Chinche C, Elizabeth J. Cultura organizacional y desgaste emocional en profesionales de salud e influencia en la calidad de atención hospitalaria, Ecuador 2020 – 2021. Universidad César Vallejo; 2021.
11. García LMB. Cultura organizacional y la gestión pública en el ámbito de los servicios de salud en Colombia. Adm Desarro [Internet]. 2019 [citado el 21 de enero de 2024];47(2):136–59. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403421>
12. Curimozón O, Alberto L. Cultura organizacional en la calidad de atención en salud del Hospital general de Oxapampa, 2021. Universidad César Vallejo; 2022.
13. Paredes O, Dalila E. Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2022. Universidad César Vallejo; 2022.
14. Corrales Z, Amanda M. Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura. Universidad César Vallejo; 2022.
15. Ponce H, Victoria A. Cultura organizacional en el personal de salud del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima - 2021. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022.
16. Soldevilla P, Enriqueta P. Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical “Dr. Julio César Demarini Caro”, 2018 - La Merced. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2019.
17. Edu.pe. [citado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/2915>
18. Zevallos C, Jhimy G. Asociación entre actividad física, calidad de sueño y compromiso laboral (engagement) en el personal de salud asistencial en la modalidad de contrato administrativo de servicios COVID-19 del Hospital de Tingo Maria – Huánuco en el año 2021. Universidad Ricardo Palma; 2023.

19. Luis J, Fajardo Y, Santos Mejía JR. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas ISSN: 2219-1631 revistacyc.alas@gmail.com Asociación Latinoamericana de Sociología Uruguay [Internet]. Redalyc.org. [citado el 21 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
20. Ulloa-Eraza N. Cultura organizacional ¿un paradigma social? *Comhumanitas* [Internet]. 2019 [citado el 22 de enero de 2024];10(2):150–73. Disponible en: <https://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/201>
21. La Cruz Espinoza D, Dante E. Reputación corporativa del Hospital Carlos LanFranco La Hoz en los usuarios de la urbanización Las Casuarinas. Lima. 2020. Universidad César Vallejo; 2020.
22. Castillo Romani Y, Farfan Jimenez DJ. Valoración de la cultura organizacional del Hospital Vitarte en su personal administrativo. Lima.2021. Universidad César Vallejo; 2021.
23. Researchgate.net. [citado el 22 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Helman-Hernandez-Riano/publication/343178375_Relacion_entre_estres_laboral_y_cultura_organizacional_en_empleados_del_sector_salud/links/5f1a35b092851cd5fa420722/Relacion-entre-estres-laboral-y-cultura-organizacional-en-empleados-del-sector-salud.pdf
24. Ortiz De Agui ML, Villar-Carbajal EI, Llanos De Tarazona MI. Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *gacien* [Internet]. 2021 [citado el 22 de enero de 2024];7(1):37–45. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1064>
25. Mena Méndez D. Organizational culture, general elements, mediations and impact on the integral development of institutions. *Rev Cient Pensam Gest* [Internet]. 2020 [citado el 22 de enero de 2024];(46):11–47. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762019000100011&script=sci_arttext
26. De Araujo Uribe N. Cultura organizacional e innovación: una revisión de la literatura. 2020 [citado el 22 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repository.eafit.edu.co/items/80c1e518-2fff-46b9-8c71-529aa9bbe42a>

27. Signos. Universidad Santo Tomas; 2021.
28. Siervo da Motta LA, Gomes JS. Interacciones entre cultura nacional, cultura organizacional y gestión pública. Contab Neg [Internet]. 2019 [citado el 22 de enero de 2024];14(27):89–103. Disponible en: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/21369>
29. Huancaruna Cubas W. Modelo de gestión del cambio para mejorar la cultura organizacional en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2018. Universidad César Vallejo; 2019.
30. Valero Ancco VN, Vilca Mamani GE, Coapaza Mamani MY. Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. Puriq [Internet]. 2022 [citado el 22 de enero de 2024];4:e190. Disponible en: <http://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/190>
31. Cuenca Galarza RX, López Paredes HA. Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. Podium [Internet]. 2020 [citado el 22 de enero de 2024];37(37):43–56. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692020000200043&script=sci_arttext
32. Mendez Alvarez CE. Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Univ Empresa [Internet]. 2019 [citado el 22 de enero de 2024];21(37):136. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392019000200136&script=sci_arttext
33. Carrillo-Punina ÁP. Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. Universidad Nacional de La Plata; 2019.
34. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [citado el 22 de enero de 2024];36(2):288. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295/es/>
35. Quintero RSG, Toirac YG, Laffita DM, Rodríguez IG, Ruiz RL, Silveira SAG. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir [Internet]. 2021 [citado el 22 de enero de 2024];17(35):1–27.

Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900>

36. Ubilla MAB, Barreno ERZ, Freire FO, Sánchez MT. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial [Internet]. 2019 [citado el 22 de enero de 2024];13(2):1–15. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

37. Supo, José; Perú (2012): Seminarios de Investigación Científica Sinopsis del libro 2012

ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Formulación del problema</p> <p>1.2.1 Problema general</p> <p>¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?</p> <p>1.2.2 Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?</p> <p>2. ¿Qué dimensiones de la cultura organizacional según valores, creencias, normas</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la cultura organizacional se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Conocer las características sociodemográficas de los trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ha: La cultura organizacional se relaciona positivamente con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p> <p>Ho: La cultura organizacional no se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>Hi: Las dimensiones de la cultura organizacional según valores, creencias, normas costumbres, símbolos, trabajo en equipo, se relaciona con la calidad de los</p>	<p>Variable independiente</p> <p>• Cultura organizacional</p>	<p>% de cumplimiento de valores institucionales</p> <p>% de cumplimiento de creencias institucionales</p> <p>% de cumplimiento de normas institucionales</p> <p>% de cumplimiento de costumbres institucionales</p> <p>% de cumplimiento de</p>	<p>Nivel de Investigación</p> <p>Relacional</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Observacional</p> <p>Prospectivo</p> <p>transversal</p> <p>Analítico</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>Diseño no experimental en</p>

<p>costumbres, símbolos, trabajo en equipo, se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la correlación estadística de la cultura organizacional según valores, creencias, normas costumbres, símbolos, trabajo en equipo, con la calidad de los servicios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023?</p>	<p>b) Identificar las dimensiones de la cultura organizacional según valores, creencias, normas costumbres, símbolos, trabajo en equipo y tecnología que se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p> <p>c) Hallar la Correlación estadística de la cultura organizacional según valores, creencias, normas costumbres, símbolos, trabajo en equipo y tecnología,</p>	<p>servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p> <p>Ho: Las dimensiones de la cultura organizacional según valores, creencias, normas costumbres, símbolos, trabajo en equipo y tecnología, se relaciona con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p> <p>Hi: La correlación estadística de la cultura organizacional según valores, creencias, normas costumbres, símbolos, trabajo en equipo y tecnología, se relaciona con la calidad de los servicios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>costumbres institucionales</p> <p>% de cumplimiento de símbolos institucional</p> <p>% de cumplimiento de trabajo en equipo</p> <p>:</p> <p>Dimensión fiabilidad</p> <p>Dimensión sensibilidad</p> <p>Seguridad al cliente</p> <p>Nivel de empatía.</p>	<p>su modalidad correlacional</p> <p>Población está constituida por Los trabajadores asistenciales que hacen un total de</p> <p>Muestra</p> <p>Representada por 89 profesionales asistenciales y 252 usuarios</p> <p>Muestreo</p> <p>El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple</p>
--	--	---	--	--	---

	con la calidad de los servicios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.	Ho: La correlación estadística de la cultura organizacional según valores, creencias, normas costumbres, símbolos, trabajo en equipo y tecnología, no se relaciona con la calidad de los servicios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.		Nivel de elementos tangibles.	
--	---	--	--	-------------------------------	--



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

TÍTULO:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.
HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023

OBJETIVO:

Determinar la relación de la cultura organizacional con la calidad de los servicios de salud del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2023.

INVESTIGADOR: ESPINOZA DE SANTIAGO YOLA

Consentimiento / Participación voluntaria

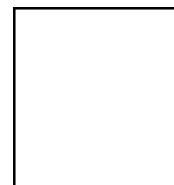
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



Anexo 3: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO

El presente estudio tiene por finalidad recoger información del personal asistencial para conocer la relación de la cultura organizacional con la calidad de los servicios del Hospital. Por ello se solicita que sus respuestas a las preguntas del cuestionario tengan sinceridad, seriedad y se resuelva en forma personal. Agradeciéndole anticipadamente por su apoyo.

- 1. DATOS GENERALES:** 1. Edad: años , 2. Sexo: M () F ()
3. Profesión:, 4. Servicio:
5. Nivel: Profesional () Técnico () Auxiliar () Otro:.....
6. Condición laboral: Nombrado () Contratado () Interno () Serumista ()
7. Tiempo de permanencia (años): 1 a 5 () 6 a 10 () 11 a 15 () 6 a 20 ()
21 a 30 () 31 a 35 () 36 a 40 () 41 a más ()

Lea cuidadosamente cada cuestionamiento califique del 1 al 4, de acuerdo a los siguientes valores:

1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4= Siempre

VALORES		1	2	3	4
1	Los líderes y directores del hospital practican los valores que difunde				
2	En su hospital existe código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto				
3	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos				
CREENCIAS		1	2	3	4
4	Cree usted que para ingresar a trabajar al hospital se necesita una influencia interna o recomendación.				
5	Cree usted que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.				
6	Cree usted que el salario que percibe en el hospital por su trabajo es lo adecuado				
NORMAS		1	2	3	4
7	En el hospital hay normas respecto a la presentación personal de los empleados				
8	El hospital cuenta con normas de incentivos y sanciones.				
9	Al presentarse una vacante los directivos del hospital toman en cuenta primero a los trabajadores internos antes que personas externas.				

COSTUMBRES		1	2	3	4
10	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo				
11	En el hospital acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.				
12	Los directivos del hospital se interesan en el desarrollo profesional y familiar.				
SÍMBOLOS		1	2	3	4
13	Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos del hospital.				
14	Los directivos del hospital utilizan incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar el cumplimiento de las labores.				
TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4
15	En su hospital se promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios				
16	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del hospital				
17	En el trabajo en equipo nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles				
TECNOLOGÍA		1	2	3	4
18	El hospital cuenta con los equipos, instrumentos y materiales necesarios para el cumplimiento de su trabajo				
19	En el hospital dónde labora se fomenta la innovación y la creatividad				
20	Tiene acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu diagnostico adecuadamente				

valores: **1= Nunca** **2 = Casi nunca** **3 = A veces** **4= Siempre**

Nivel de calidad de la cultura organizacional:

Siempre: Más del 80%
A veces: De 60 a 79%
Casi nunca: De 40 a 59%
Nunca: Menos de 40%

Anexo 4: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO

El presente estudio tiene por finalidad recoger información de los usuarios para conocer la relación de la cultura organizacional en la calidad del servicio del Hospital Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco. Por ello se solicita que sus respuestas a las preguntas del cuestionario tengan sinceridad, seriedad y se resuelva en forma personal.

DATOS GENERALES: 1. Edad: 2. Sexo: M () F ()

3. Grado de estudio: Sin estudio () Primaria () Secundaria () Superior ()

DATOS SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO:

Escala de medición: 1= Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno 4= Muy bueno

	Dimensión de fiabilidad	1	2	3	4
1	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.				
2	Se atiende en el horario adecuado.				
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.				
4	La historia clínica se encuentra disponible para la atención.				
5	Se encuentra citas disponibles y con facilidad.				
	Dimensión de sensibilidad				
6	La atención en caja o admisión es rápida.				
7	La atención para toma de análisis es rápida.				
8	Los empleados están dispuestos a ayudarlo.				
9	La atención para toma de exámenes radiológicos es rápida.				
10	La atención en farmacia es rápida.				
	Dimensión de seguridad				
11	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.				
12	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.				
13	El personal que le atiende usa protección personal.				

14	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.				
15	Los empleados del hospital se ven pulcros.				
	Dimensión de empatía				
16	El profesional que le atiende le trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.				
17	Se muestra interés en la solución del problema de salud.				
18	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.				
19	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.				
20	Existe adecuada orientación a los pacientes.				
	Dimensión de elementos tangibles				
21	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente.				
22	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.				
23	Los consultorios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención.				
24	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.				
25	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.				

Valores: 1, 2, 3, hasta 4 puntos

Nivel de calidad del servicio:

- Deficiente: Más de 80%
- Regular: De 60 a 79%
- Bueno: De 40 a 59 %.
- Muy Bueno: Menos de 40%.

Anexo 05 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

1. a) VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Título de investigación:** “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.2. Nombre del experto: Dr. Joel Tucto Berrios

1.3. Especialidad: Ing. de Metalurgia y Doctor en Ciencias de la Salud

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM		Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Valores	1	Los directivos del hospital practican los valores que difunden.	4	4	4	4
	2	En el hospital existe código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	4
	3	En el hospital existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos	4	4	4	4
Creencias	4	La cultura organizacional es relevante para una atención de calidad de los usuarios.	4	4	4	4
	5	En el hospital se desconoce los componentes de la cultura organizacional.	4	4	4	4
	6	La resistencia al cambio no permite que se desarrolle la cultura organizacional en el hospital	4	4	4	4
Normas	7	En el hospital hay normas respecto a la presentación personal de los empleados	4	4	3	4
	8	El hospital cuenta con normas de incentivos y sanciones.	4	4	4	4
	9	Los documentos normativos del hospital priorizan al personal interno en concursos para ocupar plazas vacantes.	4	4	4	4
Costumbres	10	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	4
	11	En el hospital acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	4
	12	Los directivos del hospital se interesan en el desarrollo profesional y familiar.	4	3	4	4

Símbolos	13	Los trabajadores reconocemos y entendemos el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos del hospital.	4	4	4	4
	14	Los directivos del hospital utilizan incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar el cumplimiento de las labores.	4	4	4	4
Trabajo en Equipo	15	En el hospital se promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	4	4	4	4
	16	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del hospital.	4	4	3	4
	17	En el hospital la formación de grupos con ciertos intereses dificulta el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
Tecnología	18	El hospital cuenta con los equipos, instrumentos y materiales necesarios para el cumplimiento de su trabajo	4	4	4	4
	19	En el hospital donde labora se fomenta la innovación y la creatividad	4	4	4	4
	20	Tiene acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu diagnóstico adecuadamente	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firmado digitalmente por TUCTO
BERRIOS Joel FAU 20172383531
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.07.2024 11:14:51 -05:00

.....
Dr. Joel Tucto Berríos
Doctor en Ciencias de la Salud

1. b) VALIDACION DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de investigación: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.1 Nombre del experto: Dr. Joel Tucto Berrios

2.1. Especialidad: Ing. de Metalurgia y Doctor en Ciencias de la Salud

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Fiabilidad	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	4
	Se atiende en el horario adecuado.	4	4	4	4
	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	3	4
	La historia clínica se encuentra disponible para la atención.	4	4	4	4
	Se encuentra citas disponibles y con facilidad.	4	4	4	4
Sensibilidad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	3	4
Seguridad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	3	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4

Empatía	El profesional que le atiende le trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	3	4
	Se muestra interés en la solución del problema de salud.	4	4	4	4
	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.	4	4	4	4
	Se Comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	4	4	4	4
	Existe adecuada orientación a los pacientes.	4	4	4	4
Elementos tangibles	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente.	4	4	4	4
	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	4
	Los consultorios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	4
	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.	4	4	3	4
	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO (X)



.....
 Dr. Joel Tucto Berrios
 Doctor en Ciencias de la Salud

2. a) VALIDACION DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de investigación: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.1 Nombre del experto: Dra. Ibeth C. Figueroa Sánchez

1.2 Especialidad: Obstetra, Doctora en ciencias de la Salud

I. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Fiabilidad	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	3	4
	Se atiende en el horario adecuado.	4	4	4	4
	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	3	4
	La historia clínica se encuentra disponible para la atención.	4	4	4	4
	Se encuentra citas disponibles y con facilidad.	4	4	3	4
Sensibilidad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4

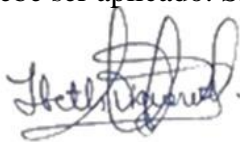
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	3	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	3	4
Seguridad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	3	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	3	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4
Empatía	El profesional que le atiende le trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	3	4
	Se muestra interés en la solución del problema de salud.	4	4	4	4
	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.	4	4	3	4

	Se Comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	4	4	4	4
	Existe adecuada orientación a los pacientes.	4	4	3	4
Elementos tangibles	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente.	4	4	4	4
	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	3	4
	Los consultorios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	4
	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.	4	4	3	4
	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO (X)



.....

Dra. Ibeth C. Figueroa Sánchez

Doctor en ciencias de la Salud

1. b) VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Título de investigación:** “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.2. Nombre del experto: Dra. Ibeth C. Figueroa Sánchez

1.3. Especialidad: Obstetra, Doctora en ciencias de la Salud

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad	
Valores	1	Los directivos del hospital practican los valores que difunden.	4	4	4	4
	2	En el hospital existe código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	4
	3	En el hospital existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos	4	4	4	4
Creencias	4	La cultura organizacional es relevante para una atención de calidad de los usuarios.	4	4	4	4
	5	En el hospital se desconoce los componentes de la cultura organizacional.	4	4	4	4
	6	La resistencia al cambio no permite que se desarrolle la cultura organizacional en el hospital	4	4	4	4
	7	En el hospital hay normas respecto a la presentación personal de los empleados	4	4	4	4

Normas	8	El hospital cuenta con normas de incentivos y sanciones.	4	4	4	4
	9	Los documentos normativos del hospital priorizan al personal interno en concursos para ocupar plazas vacantes.	4	4	4	4
Costumbres	10	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	4
	11	En el hospital acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	4
	12	Los directivos del hospital se interesan en el desarrollo profesional y familiar.	4	4	4	4
Símbolos	13	Los trabajadores reconocemos y entendemos el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos del hospital.	4	4	4	4
	14	Los directivos del hospital utilizan incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar el cumplimiento de las labores.	4	4	4	4
Trabajo en Equipo	15	En el hospital se promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	4	4	4	4
	16	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del hospital.	4	4	4	4

	17	En el hospital la formación de grupos con ciertos intereses dificulta el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
Tecnología	18	El hospital cuenta con los equipos, instrumentos y materiales necesarios para el cumplimiento de su trabajo	4	4	4	4
	19	En el hospital donde labora se fomenta la innovación y la creatividad	4	4	4	4
	20	Tiene acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu diagnostico adecuadamente	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO (X)



.....

Dra. Ibeth C. Figueroa Sánchez

Doctor en ciencias de la Salud

3. a) VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Título de investigación:** “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.2. Nombre del experto: Dr. JORGE JESÚS AQUINO

1.3. Especialidad: Doctor en GESTIÓN PÚBLICA – METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

II. ASPECTOS DE VALIDACION

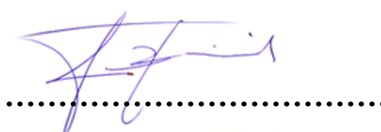
Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Valores	Los directivos del hospital practican los valores que difunden.	4	4	4	4
	En el hospital existe código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	4
	En el hospital existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos	4	4	4	4
Creencias	La cultura organizacional es relevante para una atención de calidad de los usuarios.	4	4	4	4
	En el hospital se desconoce los componentes de la cultura organizacional.	4	4	4	4
	La resistencia al cambio no permite que se desarrolle la cultura organizacional en el hospital	4	4	4	4
Normas	En el hospital hay normas respecto a la presentación personal de los empleados	4	4	4	4
	El hospital cuenta con normas de incentivos y sanciones.	4	4	4	4
	Los documentos normativos del hospital priorizan al personal interno en concursos para ocupar plazas vacantes.	4	4	4	4
Costumbres	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	4
	En el hospital acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	4
	Los directivos del hospital se interesan en el desarrollo profesional y familiar.	4	4	4	4
Símbolos	Los trabajadores reconocemos y entendemos el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos del hospital.	4	4	4	4

	Los directivos del hospital utilizan incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar el cumplimiento de las labores.	4	4	4	4
Trabajo en Equipo	En el hospital se promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	4	4	4	4
	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del hospital.	4	4	4	4
	En el hospital la formación de grupos con ciertos intereses dificulta el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
Tecnología	El hospital cuenta con los equipos, instrumentos y materiales necesarios para el cumplimiento de su trabajo	4	4	4	4
	En el hospital donde labora se fomenta la innovación y la creatividad	4	4	4	4
	Tiene acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu diagnostico adecuadamente	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Dr. JORGE JESÚS AQUINO
GESTIÓN PÚBLICA

3. b) VALIDACION DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de investigación: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL

HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.1. Nombre del experto: Dr. JORGE JESÚS AQUINO

1.2. Especialidad: Doctor en GESTIÓN PÚBLICA – METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. ASPECTOS DE VALIDACION

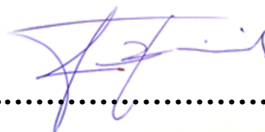
Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Fiabilidad	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	4
	Se atiende en el horario adecuado.	4	4	4	4
	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	4	4
	La historia clínica se encuentra disponible para la atención.	4	4	4	4
	Se encuentra citas disponibles y con facilidad.	4	4	4	4
Sensibilidad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4

	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4
Seguridad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4
Empatía	El profesional que le atiende le trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	4
	Se muestra interés en la solución del problema de salud.	4	4	4	4
	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.	4	4	4	4
	Se Comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	4	4	4	4
	Existe adecuada orientación a los pacientes.	4	4	4	4
Elementos tangibles	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente.	4	4	4	4
	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	4
	Los consultorios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	4
	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.	4	4	4	4
	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Dr. JORGE JESÚS AQUINO

Doctor en GESTIÓN PÚBLICA

4. a) VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL I. DATOS

GENERALES:

1.1. **Titulo de investigación:** “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.2. Nombre del experto: Dr. NILTON OVIDIO ALVARADO CALIXTO

1.3. Especialidad: MEDICO GINECO OBSTETRA – DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

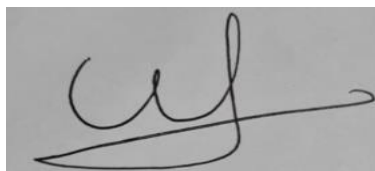
Dimensiones	ITEM		Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Valores	1	Los directivos del hospital practican los valores que difunden.	4	4	4	4
	2	En el hospital existe código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	4

	3	En el hospital existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos	4	4	4	4
Creencias	4	La cultura organizacional es relevante para una atención de calidad de los usuarios.	4	4	4	4
	5	En el hospital se desconoce los componentes de la cultura organizacional.	4	4	4	4
	6	La resistencia al cambio no permite que se desarrolle la cultura organizacional en el hospital	4	4	4	4
Normas	7	En el hospital hay normas respecto a la presentación personal de los empleados	4	4	4	4
	8	El hospital cuenta con normas de incentivos y sanciones.	4	4	4	4
	9	Los documentos normativos del hospital priorizan al personal interno en concursos para ocupar plazas vacantes.	4	4	4	4
Costumbres	10	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	4
	11	En el hospital acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	4
	12	Los directivos del hospital se interesan en el desarrollo profesional y familiar.	4	4	4	4
Símbolos	13	Los trabajadores reconocemos y entendemos el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos del hospital.	4	4	4	4
	14	Los directivos del hospital utilizan incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar el cumplimiento de las labores.	4	4	4	4

Trabajo en Equipo	15	En el hospital se promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	4	4	4	4
	16	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del hospital.	4	4	4	4
	17	En el hospital la formación de grupos con ciertos intereses dificulta el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
Tecnología	18	El hospital cuenta con los equipos, instrumentos y materiales necesarios para el cumplimiento de su trabajo	4	4	4	4
	19	En el hospital dónde labora se fomenta la innovación y la creatividad	4	4	4	4
	20	Tiene acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu diagnostico adecuadamente	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



.....

Dr. Nilton Ovidio ALVARADO CALIXTO

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

4. b) VALIDACION DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de investigación: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL

HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.1. Nombre del experto: Dr. NILTON OVIDIO ALVARADO CALIXTO

1.2. Especialidad: MEDICO GINECO OBSTETRA – DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Fiabilidad	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	4
	Se atiende en el horario adecuado.	4	4	4	4
	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	4	4
	La historia clínica se encuentra disponible para la atención.	4	4	4	4
	Se encuentra citas disponibles y con facilidad.	4	4	4	4
Sensibilidad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4

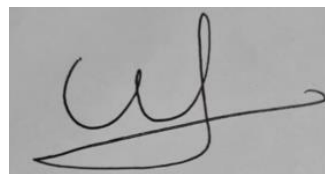
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4
Seguridad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4
Empatía	El profesional que le atiende le trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	4
	Se muestra interés en la solución del problema de salud.	4	4	4	4
	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.	4	4	4	4
	Se Comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	4	4	4	4
	Existe adecuada orientación a los pacientes.	4	4	4	4
	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente.	4	4	4	4

Elementos tangibles	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	4
	Los consultorios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	4
	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.	4	4	4	4
	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



.....
 Dr. Nilton Ovidio ALVARADO CALIXTO
 DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

5. a) VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL I. DATOS GENERALES:

1.1. **Titulo de investigación:** “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.2. Nombre del experto: Dr. AMANCIO R. VALDIVIESO ECHEVARIA

1.3. Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA – METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Valores	Los directivos del hospital practican los valores que difunden.	4	4	4	4
	En el hospital existe código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	4	4	4	4
	En el hospital existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que nos conducimos	4	4	4	4
Creencias	La cultura organizacional es relevante para una atención de calidad de los usuarios.	4	4	4	4
	En el hospital se desconoce los componentes de la cultura organizacional.	4	4	4	4
	La resistencia al cambio no permite que se desarrolle la cultura organizacional en el hospital	4	4	4	4
Normas	En el hospital hay normas respecto a la presentación personal de los empleados	4	4	4	4
	El hospital cuenta con normas de incentivos y sanciones.	4	4	4	4
	Los documentos normativos del hospital priorizan al personal interno en concursos para ocupar plazas vacantes.	4	4	4	4
Costumbres	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	4	4	4	4
	En el hospital acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.	4	4	4	4
	Los directivos del hospital se interesan en el desarrollo profesional y familiar.	4	4	4	4
Símbolos	Los trabajadores reconocemos y entendemos el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos del hospital.	4	4	4	4

	Los directivos del hospital utilizan incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar el cumplimiento de las labores.	4	4	4	4
Trabajo en Equipo	En el hospital se promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	4	4	4	4
	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del hospital.	4	4	4	4
	En el hospital la formación de grupos con ciertos intereses dificulta el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
Tecnología	El hospital cuenta con los equipos, instrumentos y materiales necesarios para el cumplimiento de su trabajo	4	4	4	4
	En el hospital donde labora se fomenta la innovación y la creatividad	4	4	4	4
	Tiene acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu diagnostico adecuadamente	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

.....

Dr. Amancio R. VALDIVIESO ECHEVARIA
DOCTOR GESTIÓN PÚBLICA

5.b) VALIDACION DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de investigación: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL

HERMILIO VALDIZAN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023”

1.1. Nombre del experto: Dr. AMANCIO R. VALDIVIESO ECHEVARIA

1.2. Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA – METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. ASPECTOS DE VALIDACION

Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

Dimensiones	ITEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Fiabilidad	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	4	4	4	4
	Se atiende en el horario adecuado.	4	4	4	4
	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	4	4	4	4
	La historia clínica se encuentra disponible para la atención.	4	4	4	4
	Se encuentra citas disponibles y con facilidad.	4	4	4	4
Sensibilidad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4

Seguridad	Se respeta el derecho a la privacidad y confidencialidad durante la consulta.	4	4	4	4
	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	4	4	4	4
	El personal que le atiende usa protección personal.	4	4	4	4
	El profesional que le atiende demuestra conocimiento para resolver su problema de salud.	4	4	4	4
	Los empleados del hospital se ven pulcros.	4	4	4	4
Empatía	El profesional que le atiende le trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	4
	Se muestra interés en la solución del problema de salud.	4	4	4	4
	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.	4	4	4	4
	Se Comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.	4	4	4	4
	Existe adecuada orientación a los pacientes.	4	4	4	4
Elementos tangibles	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente.	4	4	4	4
	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	4	4	4	4
	Los consultorios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención.	4	4	4	4
	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.	4	4	4	4
	Las instalaciones físicas de la institución son atractivas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

.....

Dr. Amancio R. VALDIVIESO

ECHEVARIA

DOCTOR GESTIÓN PÚBLICA

NOTA BIOGRÁFICA

Yola Espinoza de Santiago, con DNI N°22468386, con título profesional de Obstetra; con maestro en Administración y Gerencia en Salud, con estudios de especialidad en Alto Riesgo Obstétrico; con ocho años de servicio en la parte asistencial, laborando en la universidad con mas de 24 años de servicio en la docencia universitaria; ex directora de Escuela profesional de Obstetricia, ex Directora del departamento académica de la escuela profesional de Obstetricia, de la facultad de Obstetricia Universidad nacional Hermilio Valdizán. Coordinadora de Tutoría, Comisiones diversos EGECA, Grados y títulos, Investigación, Proyección social, entre otros. Diplomados en docencia universitaria, Formación de formadores, Fortalecimiento de capacidades, Liderazgo para la transformación, en diseño curricular y con estudios de actualización en Obstetricia, Docente Renacyt. Docente de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL, Con ponencias a nivel internacional y pasantías en Paraguay, Chile, España; actualmente directora de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Obstetricia.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 13:00 horas del día miércoles 17 de abril del 2024, se reunieron los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ	PRESIDENTE
Dr. Jorge Ruben HILARIO CARDENAS	SECRETARIO
Dra. María del Pilar MELGAREJO FIGUEROA	VOCAL
Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA	VOCAL
Dr. Victor QUISPE SULCA	VOCAL

Acreditados mediante Resolución N° 01204-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 12 de abril del 2024, de la tesis titulada "CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023", presentada por la doctorando Yola ESPINOZA DE SANTIAGO, con el asesoramiento de la Dra. Nancy Elizabeth CASTAÑEDA EUGENIO, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el Grado de Doctor en Ciencias de la Salud.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación de la doctorando, teniendo presente los siguientes criterios:

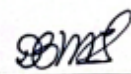
1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos de la Doctorando	Jurado Evaluador					Promedio Final
	Presidente	Secretario	Vocal	Vocal	Vocal	
Yola ESPINOZA DE SANTIAGO	17	17	17	18	17	17

Obteniendo en consecuencia la doctorando Yola ESPINOZA DE SANTIAGO la nota de Diecisiete (17), equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado.

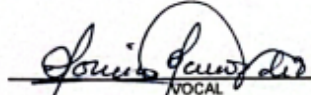
Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 78° del Reglamento General de Grados y Titulos Modificado de la UNHEVAL.

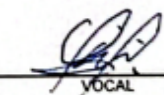
Se da por finalizado el presente acto, siendo las 14:50 horas del día miércoles 17 de abril del 2024, firmando en señal de conformidad.


 PRESIDENTE
 DNI N° 06927959


 SECRETARIO
 DNI N° 07230761


 VOCAL
 DNI N° 22503110


 VOCAL
 DNI N° 22418398


 VOCAL
 DNI N° 22962246

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno
0 a 13: Deficiente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 117-2024-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente *CONSTANCIA DE SIMILITUD*, aplicando el software TURNITIN, el cual reporta un **7%** de similitud, correspondiente a la interesada **Yola ESPINOZA DE SANTIAGO**, de la tesis titulada **CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO. HUÁNUCO, 2022** cuya asesora es la **Dra. Nancy Elizabeth CASTAÑEDA EUGENIO** por consiguiente.

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 01 de abril de 2024.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITA
L REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDR
ANO. HUÁNUCO, 2022**

AUTOR

YOLA ESPINOZA DE SANTIAGO

RECUENTO DE PALABRAS

26149 Words

RECUENTO DE CARACTERES

146189 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

618.5KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 1, 2024 11:14 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 1, 2024 11:16 AM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

● 7% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.udh.edu.pe Internet	1%
2	repositorio.unheval.edu.pe Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.unsm.edu.pe Internet	<1%
5	espirituemprendedores.com Internet	<1%
6	repositorio.uncp.edu.pe Internet	<1%
7	dialnet.unirioja.es Internet	<1%
8	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2019-04-11 Submitted works	<1%

9	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-27 Submitted works	<1%
10	cdn.gob.pe Internet	<1%
11	National University College - Online on 2023-11-01 Submitted works	<1%
12	Universidad TecMilenio on 2024-01-31 Submitted works	<1%
13	bibliotecadigital.univalle.edu.co Internet	<1%
14	Universidad San Marcos on 2024-03-25 Submitted works	<1%
15	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2023-10-10 Submitted works	<1%
16	bdigital.dgse.uaa.mx:8080 Internet	<1%
17	coursehero.com Internet	<1%
18	americanae.aecid.es Internet	<1%
19	Universidad Internacional de la Rioja on 2023-07-24 Submitted works	<1%
20	Universidad del Istmo de Panamá on 2024-03-20 Submitted works	<1%

21	National University College - Online on 2023-07-02 Submitted works	<1%
22	Universidad de Guayaquil on 2024-03-14 Submitted works	<1%
23	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2024-02-26 Submitted works	<1%
24	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-11-27 Submitted works	<1%
25	Universidad TecMilenio on 2024-02-02 Submitted works	<1%
26	Quelas, Judith Soraya. "El cambio organizacional a través de la transfo..." Publication	<1%
27	ULACIT Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología on 2023... Submitted works	<1%
28	Universidad Alas Peruanas on 2020-01-28 Submitted works	<1%
29	Universidad Andina del Cusco on 2021-03-02 Submitted works	<1%
30	Universidad Tecnológica del Perú on 2023-12-13 Submitted works	<1%
31	hdl.handle.net Internet	<1%
32	uncedu on 2023-11-27 Submitted works	<1%

33	conapo.gob.mx Internet	<1%
34	John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez Martínez, Rafael Wilfredo Roj... Crossref	<1%
35	Universidad Catolica de Trujillo on 2020-08-30 Submitted works	<1%
36	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2023-11-14 Submitted works	<1%
37	Universidad de Manizales on 2024-02-05 Submitted works	<1%
38	consultoriadeserviciosformativos on 2024-03-16 Submitted works	<1%
39	repositorio.lamolina.edu.pe Internet	<1%
40	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional		Segunda Especialidad		Maestro		Doctor	X
-----------	--	--------------------	--	----------------------	--	---------	--	--------	---

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	CIENCIAS DE LA SALUD
Grado que otorga	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD
Título que otorga	

2. Datos del (los) Autor(es): (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	ESPINOZA DE SANTIAGO, YOLA								
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	22468386	
Correo Electrónico:	yepinoza@unheval.edu.pe								
Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de documento:		
Correo Electrónico:									
Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de Documento:		
Correo Electrónico:									

3. Datos del Asesor: (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	CASTAÑEDA EUGENIO, NANCY ELIZABETH								
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	22494508	
ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0002-3016-663X								

4. Datos de los Jurados: (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
Secretario	HILARIO CARDENAS JORGE RUBEN
Vocal	MELGAREJO FIGUEROA MARIA DEL PILAR
Vocal	LLANOS MELGAREJO MARINA IVERCIA
Vocal	QUISPE SULCA VICTOR
Accesitario	

5. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)	2024								
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	X	Trabajo Académico		Trabajo de Suficiencia Profesional		
Palabras claves	CULTURA ORGANIZACIONAL			CALIDAD		SERVICIOS DE SALUD			
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	X	Cerrado*		Restringido*		Periodo de Embargo		
(*) Sustentar razón:									



6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: *(Ingrese el título tal y como está registrada en el Acta de Sustentación)*

CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO. HUÁNUCO, 2023

Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	ESPINOZA DE SANTIAGO YOLA	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 17 de Julio del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).