



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

IMPACTO DE LA CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE
LOS TRABAJADORES EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA RED DE
CLÍNICAS, LIMA 2022-2023

**Línea de investigación:
Salud pública**

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Psicología
Organizacional y Recursos Humanos

Autora

Zelada Rodriguez, Miriam

Asesor

Pareja Morillo, Gonzalo

ORCID: 0000-0003-3110-6150

Jurado

Córdova Gonzales, Luis Alberto

Capa Luque, Walter

Mendoza Huamán, Vicente Eugenio

Lima - Perú

2025



IMPACTO DE LA CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA RED DE CLÍNICAS, LIMA 2022-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

IMPACTO DE LA CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA RED DE CLÍNICAS, LIMA 2022-2023

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Psicología Organizacional y Recursos

Humanos

Autora

Zelada Rodriguez, Miriam

Asesor

Pareja Morillo, Gonzalo

ORCID: 0000-0003-3110-6150

Jurado

Córdova Gonzales, Luis Alberto

Capa Luque, Walter

Mendoza Huamán, Vicente Eugenio

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

A mis dos amores bonitos que ya están en otra dimensión
que son y serán mi motor y motivo.

 Mi mamá y abuelita Justa.

Agradecimientos

A mis mamá y papá por su constante apoyo, y a mis hermanos, por estar siempre allí para mí.

A todos mis profesores, desde la primaria hasta la universidad, quienes contribuyeron a moldear quién soy hoy y despertaron en mí el amor por aprender.

A los directivos de la Clínica Maison de Santé por brindarme todas las facilidades para realizar mi tesis.

A mis amigos y amigas, quienes siempre me recordaron que debía terminar este reto y motivaron a seguir adelante con la tesis

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. Introducción	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Descripción del problema	4
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Antecedentes	5
1.4.1. Antecedentes internacionales	5
1.4.2. Antecedentes nacionales	7
1.5. Justificación de la investigación	9
1.6. Limitaciones de la investigación.....	10
1.7. Objetivos.....	10
1.7.1. Objetivo general	10
1.7.2. Objetivos específicos	10
1.8. Hipótesis	11
1.8.1. Hipótesis general.....	11
1.8.2. Hipótesis específicas	11
II. Marco teórico	12
2.1. Marco conceptual.....	12
2.1.1. Cultura organizacional	12

2.1.2. Comportamiento organizacional	18
2.1.3. Calidad de servicio	21
III. Método.....	26
3.1. Tipo de Investigación.....	26
3.2. Población y muestra.....	26
3.3. Operacionalización de variables	27
3.4. Instrumentos.....	31
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Análisis de datos	32
3.7. Consideraciones éticas.....	32
IV. Resultados.....	33
4.1. Análisis de resultados	323
4.2. Contrastación de la hipótesis	40
V. Discusión de resultados.....	47
VI. Conclusiones	54
VII. Recomendaciones	56
VIII. Referencias	62
IX. Anexos	67
Anexos A_Matriz de consistencia	67
Anexos B_Instrumentos: Encuestas.....	68
Anexos C Validación de los resultados de la prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach de los instrumentos	72
Anexos D_Niveles de las variables del estudio	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de brechas o gaps adaptado	22
Figura 2. Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithmal y Berry	24
Figura 3. Variable cultura organizacional.....	34
Figura 4. Dimensiones cultura organizacional.....	35
Figura 5. Variable comportamiento organizacional.....	36
Figura 6. Dimensiones de comportamiento organizacional.....	37
Figura 7. Variable calidad de servicio	38
Figura 8. Dimensiones de calidad de servicio	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	29
Tabla 2. Características sociodemográficas de la muestra de colaboradores (n = 145)	33
Tabla 3. Variable cultura organizacional	34
Tabla 4. Dimensiones de cultura organizacional	35
Tabla 5. Variable comportamiento organizacional	36
Tabla 6. Dimensiones de comportamiento organizacional	37
Tabla 7. Variable calidad de servicio	38
Tabla 8. Dimensiones de calidad de servicio	39
Tabla 9. Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov	41
Tabla 10. Prueba de Spearman Calidad de servicio-Cultura organizacional/Comportamiento organizacional	42
Tabla 11. Prueba de Spearman elementos tangibles - cultura organizacional/ comportamiento organizacional	43
Tabla 12. Prueba de Spearman fiabilidad - cultura organizacional/ comportamiento organizacional	43
Tabla 13. Prueba de Spearman capacidad de respuesta - cultura organizacional/ comportamiento organizacional	44
Tabla 14. Prueba de Spearman seguridad - cultura organizacional/ comportamiento organizacional	45
Tabla 15. Prueba de Spearman empatía - cultura organizacional/ comportamiento organizacional	46

RESUMEN

El estudio analizó el impacto de la relación entre cultura organizacional y comportamiento organizacional en la calidad del servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima, durante 2022-2023. Se empleó un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, con diseño no experimental y transversal. Se encontró que la cultura organizacional fue calificada como alta (37.9%), con dimensiones en nivel medio para valores (44.1%) y estilo de gestión (39.3%), y normas bajas (40.7%). El comportamiento organizacional fue bueno (43.4%), destacando comportamientos individuales (42.8%) y grupal (40.0%), así como estructura organizacional (42.8%). La calidad del servicio se evaluó en un nivel medio (44.1%), donde predominaron elementos tangibles (64.8%), fiabilidad (49.0%), capacidad de respuesta (52.4%), seguridad (49.0%) y empatía (63.4%). Se concluyó que existe una relación positiva y significativa, aunque moderada, entre cultura organizacional, comportamiento organizacional y calidad del servicio. Los elementos tangibles influyen principalmente en la percepción de la calidad. Una cultura sólida y un comportamiento adecuado fomentan la fiabilidad, generando confianza al asegurar la puntualidad en procesos. La capacidad de respuesta contribuye a una atención eficiente, mientras que normas claras y valores definidos mejoran la seguridad, minimizando riesgos. Finalmente, una cultura basada en la empatía y el respeto potencia la calidad humana en el trato, favoreciendo relaciones cercanas y mayor satisfacción del paciente. Por tanto, mejorar la cultura y el comportamiento organizacional en la red de clínicas impactará positivamente en la calidad del servicio ofrecido.

Palabras clave: calidad de servicio, comportamiento organizacional, cultura organizacional.

ABSTRACT

The study analyzed the impact of the relationship between organizational culture and organizational behavior on the quality of service in the Maison de Santé clinic network in Lima during 2022-2023. A quantitative approach was used, basic type, correlational level, with a non-experimental, cross-sectional design. It was found that organizational culture was rated as high (37.9%), with dimensions at a medium level for values (44.1%) and management style (39.3%), and low for norms (40.7%). Organizational behavior was rated as good (43.4%), highlighting individual behavior (42.8%), group behavior (40.0%), and organizational structure (42.8%). Service quality was evaluated at a medium level (44.1%), with tangible elements (64.8%), reliability (49.0%), responsiveness (52.4%), assurance (49.0%), and empathy (63.4%) predominating. It was concluded that there is a positive and significant, though moderate, relationship between organizational culture, organizational behavior, and service quality. Tangible elements mainly influence the perception of quality. A strong culture and appropriate behavior promote reliability, generating trust by ensuring timely processes. Responsiveness contributes to efficient care, while clear norms and defined values improve assurance, minimizing risks. Finally, a culture based on empathy and respect enhances the human quality of care, fostering close relationships and greater patient satisfaction. Therefore, improving organizational culture and behavior in the clinic network will positively impact the quality of the service provided.

Keywords: organizational behavior, organizational culture, service quality

I. INTRODUCCIÓN

La organización, desde una visión sistémica, está compuesta por individuos, grupos de individuos y una estructura que están bajo un determinado control, es así, que influyen en el desempeño de las organizaciones, la cultura y el comportamiento que tiene sus miembros a la hora de trabajar juntos para alcanzar los objetivos y metas propuestos, en otras palabras, la forma en que se organizan, actúan, piensan, trabajan juntas, el lenguaje, sus experiencias y cómo se coordinan para hacer el trabajo (Mosqueira, 2020)

Entre tanto, la cultura organizacional, que conceptualmente nace en los años ochenta, ha venido siendo objeto de estudio, precisamente, porque se ha demostrado que de ella depende en buena medida los logros individuales y colectivos de la empresa, lo que al final ha hecho que el foco de estudio sean las personas que la integran, que son los que se relacionan para producir y son los principales generadores de valor, por lo tanto, la cultura de la organización es fundamental para abrirse paso en el mercado y ser más competitivo (Mosqueira, 2020).

La conducta de los individuos dentro de la empresa también es un factor de estudio desde hace décadas, pues se ha demostrado que es importante analizar de qué manera el comportamiento de las personas está condicionado por las interacciones con los colegas y el entorno laboral en la organización. Este estudio es de vital importancia hoy, porque se demanda que las empresas se adapten a personas que son diferentes, ya que el factor humano es determinante para alcanzar el éxito organizacional (Campos et al., 2016).

Las organizaciones enfrentan muchos retos debido a que sus entornos se han vuelto muy competitivos, y una de las opciones principales para ello es mejorar la calidad de los productos y de los servicios que prestan. Para estudiar la calidad del servicio en el área de la salud, se deben tomar en cuenta la satisfacción del paciente, que representa la evaluación de la atención que ha recibido durante su permanencia en las instalaciones (Ramos Miranda et al.,

2020). Se ha demostrado que la calidad del servicio, puede depender en gran medida de la conducta del personal y de los valores de la organización (Mosqueira, 2020). Es por ello que esta investigación se ha propuesto analizar el impacto de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

1.1. Planteamiento del problema

Las clínicas o centros de salud son organizaciones de personas que tienen como objetivo atender a las necesidades de la población en materia de salud, para ello, hacen uso de varios tipos de recursos, como infraestructura e insumos, también recursos económicos y, por supuesto, el recurso humano. Es innato de estas organizaciones sociales tener una cultura organizacional, que es producto de una mezcla de características, creencias, tradiciones, actitudes, conductas y valores, que echaron raíces en la institución, y sus miembros las comparten; éstas se desarrollan durante el proceso de producción de sus bienes y/o servicios, y por ende incide en el comportamiento de sus colaboradores, y así se convierten en un elemento fundamental para una gestión exitosa en la empresa (Silva et al., 2020).

Recientemente han cobrado importancia la organización y los cambios que puedan fraguarse en su seno, en especial, en las dedicadas al área de la salud, donde se ha demostrado que éstos pueden mejorar la calidad y seguridad de los servicios de salud, si se realizan cambios y mejoras en la composición, estructura y conducta organizacional (Aguar et al., 2023). De acuerdo con este mismo autor, los cambios para mejorar la calidad de servicio en las organizaciones dedicadas a la salud, deben darse en dos niveles; en primer lugar, en términos psicológicos (actitudes, creencias e intenciones de los miembros), y, en segundo lugar, la estructura organizacional, con énfasis en las capacidades y los recursos.

Es importante para que las organizaciones evolucionen, tanto en la estructura como en la administración, debe cambiar la forma en que concibe y gestiona a su recurso humano, ya que se debe tomar en cuenta la dinámica de las relaciones entre las personas y los rasgos psicológicos de ellas, ya que estos inciden en su desempeño laboral, su personalidad o identidad y su nivel de compromiso con las metas de la organización (Llanos y Bell, 2018). Estas autoras también opinan que se ha dado un cambio de paradigmas en el estudio de las organizaciones, y se han tomado en cuenta los aportes de la psicología organizacional y social, cambiando conceptos, como el de recurso humano por talento humano, dándole así más importancia a elementos intangibles como la cultura organizacional.

Una de las preocupaciones más latentes en las empresas es obtener ganancias, y con el pasar del tiempo los gerentes han tratado de alcanzar ese objetivo con diferentes enfoques, entre ellos buscando de mejorar el comportamiento de la organización y de sus colaboradores, cambiando la práctica de dividir el trabajo horizontalmente y centralizar las decisiones, abriéndose cada vez más a la participación de los empleados, cuyo rol había sido muy bajo hasta hace poco (Consuelo et al., 2018). Estos autores también consideran que muchos estudios han demostrado que los empleados, por su actuación protagónica en la empresa, su comportamiento incide en el éxito organizacional, y es así que el ambiente de trabajo es un factor que tiene influencia en la productividad, y en consecuencia en la calidad del producto final de la empresa.

Actualmente, los usuarios tienen mayores expectativas respecto a los servicios que reciben debido a los frecuentes cambios en el ámbito empresarial, que ha ocasionado un aumento en la competitividad entre las organizaciones (Vigo y González, 2020). Por ejemplo, en Perú, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e información (INEI), para el año 2021, existían 2717 centros de salud, de los cuales 373 están ubicados en Lima Metropolitana (INEI, 2021); para ser competitivos y permanecer en el mercado, estos centro de salud deben

prestar atención a muchos factores hoy, que ayer no consideraban, como la calidad de sus productos o servicios, el nivel de satisfacción de sus colaboradores, el clima de la organización, la satisfacción de sus usuarios, entre otros (Vigo y González, 2020).

1.2. Descripción del problema

La red de clínicas Maison de Santé, fundada en 1867, posee tres sedes, la primera ubicada en el Jirón Miguel Aljovín 222, Cercado de Lima; la segunda en la Av. Alfredo Benavides 5362, Santiago de Surco; y la tercera en la Av. Chorrillos 171, Chorrillos. La red presta servicios de consulta médica, laboratorio, imágenes y servicio online. Esta red ha visto disminuida la cantidad de pacientes que atiende, ya que la cantidad de afiliados pasó de 25,165 en el año 2015 a 12,040 en febrero de 2023, lo que representa un decremento del 52.2% en el número de afiliaciones, situación que ha afectado sus ingresos, a pesar de que desde sus inicios se ha caracterizado por dar apoyo completo al paciente, poniendo en primer lugar la atención al enfermo en lugar de la ganancia.

Adicionalmente, la red está rodeada de competidores, ya que de acuerdo con Salazar (2021) se ha creado una integración vertical en este sector económico del Perú, entre redes de clínicas con gran capacidad para invertir y enfocados en la obtención de ganancia y expansión de su mercado; por lo que se ha visto desplazada por éstos, y ha mermado sus ganancias, lo que podría estar impactando la cultura y el comportamiento organizacional de los trabajadores de la clínica, ya que se ha observado desmotivación. Por lo tanto, esta investigación pretende demostrar la relación de la cultura y el comportamiento organizacional y su impacto en la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé.

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y su impacto en la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?

1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?
- b) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?
- c) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?
- d) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?
- e) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?

1.4. Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Boada et al. (2019) realizaron un artículo titulado “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL”, tuvieron como objetivo determinar cómo se percibía la calidad recibida por los usuarios del referido centro de salud. Se planteó un tipo de investigación descriptiva con diseño transversal, aplicando la encuesta a una muestra de 282 usuarios. Entre los resultados se hallaron los siguientes promedios: 3.47 en expectativas, 3.51 percepciones y 3.5 general, lo que arrojó un 70.0% de satisfecho; y no se encontró relación entre la percepción y las características sociodemográficas de la muestra. Se concluye que las mejoras en instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza y comodidad permiten mejorar el servicio prestado.

Peralta et al. (2019) en artículo titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018”, realizado con el objetivo de determinar qué tan satisfechos se sentían los pacientes atendidos en la referida clínica, respondiendo a un enfoque cuantitativo con diseño observacional, descriptivo y prospectivo, con una muestra de 116 sujetos, a los cuales se les aplicó una encuesta como instrumento. Las puntuaciones encontradas por dimensión fueron las siguientes: tangibilidad 4.6%, confiabilidad 5.0%, capacidad de respuesta 5.2%, seguridad 5.3% y empatía 5.1%. Se concluye que la frecuencia de satisfacción mostrada fue de 39.6% y no se halló relación significativa entre aquellos satisfechos y los no satisfechos.

Lezcano y Cardona (2018) en un artículo escrito para la revista Archivos de Medicina, titulado “Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia”, con el objetivo de analizar la calidad de la atención brindada de acuerdo al modelo SERVQUAL, procediendo con un estudio longitudinal y psicométrico, teniendo una muestra de 59 usuarios de la institución de salud. Dando como resultado que en el servicio de urgencias resultaron mejor evaluadas las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y calidad global y no se encontró asociación entre las variables del estudio, calidad percibida y características sociodemográficas. Se concluyó que la calidad fue valorada insatisfactoria, a excepción del área de urgencias.

Fariño et al. (2018) en artículo académico, de título “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro”, donde se plantearon como objetivo cuantificar ambas variables dentro las unidades operativas de salud en la ciudad de Milagro, con un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal, usaron como instrumento una encuesta basada en el modelo SERVQUAL. Entre sus resultados destaca que la dimensión tangibilidad obtuvo resultados positivos en sus indicadores, la dimensión fiabilidad obtuvo resultados negativos, la dimensión capacidad de respuesta fue positiva, la

dimensión empatía fue evaluada media. Se determinó que tanto la calidad de atención como la satisfacción estaban en un nivel medio.

Loaiza et al. (2020) en su artículo científico titulado: “Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018-2019”, con un tipo de investigación cuantitativa-analítica, transversal, usando la técnica de la encuesta sobre 282 colaboradores en planta asistencial y administrativa, y 382 usuarios. Entre sus resultados destaca que las dimensiones con brechas más significativas fueron confiabilidad, tangibles y aseguramiento, con -11.1, -9.6 y -9.3 respectivamente. La dimensión empatía, aunque tiene puntaje negativo, fue la mejor calificada por los clientes. Se concluyó que existe una correlación entre clima y percepción de la calidad, con r de Pearson = -0.258 y $p = 0.000$, por lo tanto, la calidad de la atención requiere que se mejoren todas sus dimensiones.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Achahui y Condori (2018) en su tesis de estudio presentada ante la Universidad Cesar Vallejo para optar al título de licenciado en Administración, titulada “Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021”, desarrollaron una investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo y mediante un diseño no experimental, en una muestra de 47 colaboradores de quienes se recolectaron los datos para el estudio mediante una encuesta. Entre los resultados destaca que la variable cultura organizacional es regular en el 72.3% de la muestra y la variable desempeño laboral es regular en el 55.3%. Se concluyó que la cultura organizacional se relaciona de manera estadísticamente significativa con el desempeño laboral, con $Rho = 0.670$ y $p = 0.000$.

Zea (2018) en su artículo académico, de título “La cultura organizacional y su relación con el nivel de desempeño del capital humano de servicios al paciente en el Hospital regional Manuel Núñez Butrón”, siendo un estudio de tipo correlacional, aplicando un cuestionario recolectar datos de 253 servidores en atención hospitalaria. Entre los resultados se determinó

que la cultura organizacional obtuvo 67.69 puntos, que se corresponde con una calificación media, mientras que la variable desempeño del capital humano en atención al paciente, obtuvo 75.53 puntos. Se llegó a la conclusión de que la cultura organizacional está vinculada al desempeño del personal de servicios al paciente, es decir, influye para que el trabajador cumpla a cabalidad con su trabajo y ayuda a que su desempeño sea exitoso y provechoso, optimizando el servicio al paciente.

Vicuña (2018) planteó en sus tesis con título, “Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del Hospital Hermilio Valdizán”, donde llevó a cabo una investigación de tipo básico con diseño transversal, con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, utilizando la encuesta para recolectar los datos del estudio, la cual aplicó a una muestra de 161 trabajadores del área de salud, se halló que el comportamiento organizacional varía según el grado académico, género y edad. El comportamiento organizacional obtuvo un nivel bueno en el 46.0% de la muestra.

Chávez (2022) en su tesis de la Universidad Cesar Vallejo de título: “Comportamiento organizacional y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021”, realizó una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Utilizó una muestra de 91 personas a los que les aplicó una encuesta. Los resultados demostraron que 48.4% percibió el comportamiento organizacional en un nivel medio, y una eficiencia laboral en nivel regular con 43.96%. Se concluyó que existe una relación directa y positiva entre la variable comportamiento organizacional y la variable eficiencia laboral, con un coeficiente $Rho = 0.830$ y $p = 0.000$, indicando que mejoras en el comportamiento organizacional inducen a mejoras en la eficiencia laboral.

Vigo y González (2020) realizaron una investigación publicada en una revista académica, de título “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo”, la cual fue cuantitativa, de tipo no experimental

y diseño correlacional, utilizando una muestra de 50 clientes atendidos, utilizando el cuestionario SERVQUAL. De los resultados se obtuvo que el 100.0% de los clientes evaluaron en un nivel alto la calidad de servicio, y la variable satisfacción del cliente estuvo en el mismo nivel con igual porcentaje. Se determinó que existe relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del cliente: elementos tangibles ($p = 0.000$), capacidad de respuesta ($p = 0.001$), fiabilidad ($p = 0.000$), empatía ($p = 0.000$) y seguridad ($p = 0.001$). Se concluyó que existe correlación entre las variables principales del estudio, de acuerdo a un coeficiente $Rho = 0.617$ y $p = 0.000$.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación se justifica desde un enfoque práctico, ya que proporcionará información útil tanto para la red de clínicas Maison de Santé como para otros establecimientos del sector salud en condiciones similares. Esta información podrá emplearse para diseñar estrategias basadas en la relación entre las variables estudiadas, con el objetivo de mejorar la productividad y la rentabilidad, así como ofrecer un servicio de mayor calidad a los pacientes, fomentando su satisfacción y fidelidad hacia la institución.

En relación a los aspectos teóricos, se justifica porque va a servir como aporte al estado del arte, como base a otros estudios que pretendan ampliar el conocimiento existente sobre las variables cultura organizacional, comportamiento organizacional y la calidad de servicio, así como también de sus dimensiones, y la relación que pueda existir entre ellas.

En el plano metodológico, va a agregar valor a futuras investigaciones, ya que los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán pueden ser utilizados en estas, por estar ya sometidos a criterios de validez y prueba de confiabilidad, también podrán utilizar futuros investigadores las variables y dimensiones presentadas en este proyecto.

1.6. Limitaciones de la investigación

La principal limitación para realizar esta investigación fue la aplicación de la encuesta a los pacientes de la clínica, ya que se debe seleccionar un área específica y realizarla en varios días, para poder alcanzar el tamaño de la muestra. Otra limitación que presentó el estudio fue para realizar las dos encuestas de las variables cultura y comportamiento organizacional a los trabajadores asistenciales, por los horarios rotativos en que estos prestan sus servicios, teniendo que coordinar diferentes itinerarios para poder alcanzar el número de colaboradores de acuerdo a la muestra calculada.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- b) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- c) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- d) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

- e) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

1.8.2. Hipótesis específicas

- a) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- b) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- c) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- d) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- e) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Cultura organizacional*

La cultura organizacional ha sido objeto de estudio desde la década de los ochenta, cuando se empezó a indagar sobre el comportamiento en las organizaciones, ya que su estudio, es un abreboca para estudiar a la organización y sus miembros, al proporcionar las guías sobre la forma en que deben comportarse las personas, permitiendo que a partir de su estudio se pueda modificar la conducta, al aprender nuevas experiencias, y es por eso que su estudio es actualmente importante para las organizaciones que desean aumentar su competitividad, por ejemplo, al brindar un servicio más apropiado al cliente (Mosqueira, 2020).

De acuerdo con López et al. (2020), la cultura organizacional puede definirse como los valores, las creencias, los supuestos, las normas, reglas y formas que tienen los individuos para relacionarse en el entorno donde laboran.

Méndez (2019) define la cultura organizacional como una elaboración de la realidad, formada a partir de las creencias y valores comunes que dirigen y controlan la conducta de los individuos y de la organización, a partir de la misión, las políticas y la guía que promueven los líderes para concretar las acciones.

Para Méndez (2019), el concepto de cultura organizacional ha sido abordado desde diversas perspectivas por varios autores, los cuales no se excluyen sino que se complementan, es así que en la revisión que este autor hizo de los diferentes conceptos, los sintetiza así:

- Es el resultado de la interacción social que se da entre los integrantes de una organización, la cual obtiene su forma de los patrones y normas que se comparten con otros integrantes que dirigen las acciones y por las conductas que se realizan en

diferentes situaciones, las cuales son obtenidas, asimiladas, transferidas y solidificadas con el paso del tiempo.

- Es una determinación de la realidad, que se identifica por las opiniones y valores comunes que inciden en el comportamiento individual y organizacional, de acuerdo a la misión y orientación propuesta por los líderes; esta permite que se lleven a cabo acciones de común aceptación, y es una guía para comprender actos y eventos que se dan en la interacción social, dando a las personas las pautas de cómo deben comportarse.
- En un enfoque sistémico, es un sistema de conceptos compartidos que dan forma a las conductas y dan una forma única a los pensamientos y estilos de vida en la organización, de acuerdo a las doctrinas, valores, cánones, historias, costumbres, rutinas, expresiones, símbolos, fábulas, rituales, entre otros, que con el tiempo han ido evolucionando y constituyen las bases de la organización.

Este mismo autor, sintetiza los elementos que constituyen a estos tres conceptos, es decir, los puntos en los que coinciden:

- Dirige conductas en la interacción social: en cada organización se edifican parámetros propios que guían el comportamiento del personal, estos son aprendidos en los procesos de inducción, por examen y emulación, se espera que se actúe similar a los pares en diferentes aspectos de la vida organizacional. La conciencia colectiva es influenciada por los líderes y los valores. Las personas aprenden de eventos pasados, convirtiendo las historias en creencias, que explican prácticas y comportamientos presentes; que son importantes, ya que sirven de guía para resolver problemas. También se pueden construir hábitos y conductas de acuerdo al cargo. Los líderes proponer las pautas para actuar, expresan los valores organizacionales, favorecen el compromiso y la

participación en las metas organizacionales, refuerzan la identidad y la cohesión de grupo.

- Favorecen la identidad y la cohesión en el grupo: la formación de la identidad propicia la permanencia de la organización en el tiempo. Esta viene a ser un resultado de las interrelaciones entre los stakeholders y las decisiones que toman los directivos para que la empresa sea reconocida en su contexto social. Si la identidad es fuerte e ingresa en la conciencia del colectivo, crea cohesión y alineamiento de los miembros en torno a las metas e intereses de la organización. La identidad genera cohesión, lo cual hace que la empresa se diferencie del resto y le da ventaja competitiva en relación a sus competidores, que se refleja en permanencia y crecimiento. Adicionalmente, coadyuva a consolidar la cultura de eficiencia que se puede observar en acciones que dan confianza a los empleados, accionistas, clientes, proveedores, entre otros, agregando más cohesión. La cultura organizacional propicia el sentido de pertenencia en los colaboradores, acentuando su compromiso en el logro de los objetivos y metas. Para que la cohesión lleve a la permanencia de la empresa en el tiempo, deben existir espacio para el diálogo, la puesta en práctica de las medidas y estrategias, sin excepciones.
- Factor de diferencia: la cultura viene a ser la estructura genética de la organización, al estudiarla se describe e identifica información que es única y que viene a diferenciar a la empresa del resto. Cada decisión que toman los directivos, viene a influir en la cultura, e implica que se eliminan, crean y refuerzan características de la organización; esto implica que la cultura organizacional puede cambiar en el tiempo; sin embargo, debería permanecer la identidad y las diferencias que ha obtenido frente a su competencia. Algunas organizaciones estudian y analizan los productos, servicios y procesos de otras que han sido exitosas con el objetivo de mejorar las propias, no obstante, es difícil imitar la perspectiva de los líderes, la estructura, las normas, la

filosofía, la moral, la responsabilidad social, las formas de interacción, el ambiente de la organización y otras características, lo cual admite ultimar que no es posible que haya organizaciones con culturas similares.

- Normas para la acción: las interrelaciones en la organización pueden ser formales o informales, por ellos existen normas y reglamentos, que pueden ser modificadas en el tiempo. Estas normas están contenidas en los manuales de normas, procedimientos y funciones. Estos instrumentos establecen parámetros de conducta para su actuación en situaciones específicas. Los comportamientos moldeados por estas normas y políticas, vienen a determinar ciertos rasgos en las personas, que influyen en las características de la cultura organizacional e indican cómo debe ser la actuación en la organización.

Para Llanos y Bell (2018) la cultura organizacional define lo que es la institución en el momento presente y cómo se proyecta al futuro, es lo que identifica a la organización y lo que le permite distinguirla entre las demás. Es así, que viene siendo la naturaleza de la organización y para definirla deben considerarse dos enfoques:

- Enfoque funcionalista: considera que las personas son seres sociales de manera natural, por lo tanto, la cultura se conforma para dar respuesta a la necesidad de sobrevivir y pertenecer a un grupo social.
- Enfoque psicodinámico: considera que el ser humano comparte componentes y circunstancias que activan las relaciones a través de emociones y reflexiones, que dan significado a su entorno y a sí mismo, a los otros y las experiencias compartidas dentro de la organización, que a su vez conforman su interior.

La cultura de la organización comparte características esenciales de los miembros, pero sin alienarlos ni quitarle su identidad propia. Esto quiere decir, que se respetan los compendios culturales de las personas, siempre que sean reconciliables con los de la organización (Llanos y Bell, 2018). Adicionalmente, la cultura organizacional influye en la gerencia de la

organización, porque los modelos culturales forman parte del centro del comportamiento y la acción humana (Simovic et al., 2023).

Un grupo de personas, sin importar su tamaño, pueden conformar una cultura específica. Los investigadores de las organizaciones usan el concepto de cultura organizacional para aludir a la cultura de una organización en su conjunto o a la de un grupo específico dentro de ella. La cultura puede diferenciar de manera significativa a una organización entre muchas. Puede ayudar a obtener lo mejor de las personas y crear un sano ambiente de trabajo, o por el contrario puede sacar lo peor de las personas y crear ambientes disfuncionales, caracterizados por el estrés y las tensiones (Warrick, 2017).

2.1.1.1 Dimensiones de la cultura organizacional

Para Méndez (2019), la cultura organizacional está bajo la influencia de los líderes, quienes proyectan la ideología de la organización, el sistema de ideas, las estrategias de gestión y las acciones a seguir; es decir, el estilo de gestión. Por otro lado, están los valores que son el conjunto de creencias que indican lo que es apropiado y lo que no, dirigen las acciones y las conductas de los empleados para alcanzar las metas y objetivos organizacionales, y son utilizados como fundamento para juzgar a las personas, las situaciones y los hechos.

Para Silva et al. (2020), los elementos que conforman la cultura organizacional se pueden clasificar en tres niveles: externos (comportamientos, historias, lenguaje y accesorios), intermedio (historias, mitos y héroes) y profundo (valores y creencias). De acuerdo con Ortega et al. (2015), la cultura organizacional en el sector salud se compone de un conjunto de elementos internos y externos, los cuales incluyen diversos subsistemas: el humano (pacientes, familiares y profesionales de la salud), el técnico y tecnológico (herramientas, materiales y procedimientos), el funcional-estructural (liderazgo, comunicación, terminología médica, y valores) y el macrosistema del entorno (normativas, reglamentos y leyes).

De acuerdo con Armstrong y Taylor (2014, citados por Massa Ballon, 2023), la cultura organizacional, puede dimensionarse a partir de sus componentes los cuales son:

- Valores: están vinculados a las creencias de lo que es mejor o bueno para la organización. Los valores más fuertes son aquellos que más influencia tendrán en la conducta de las personas. Aquello que no dependa de los valores deben ser expresado en las normas y elementos tangibles de la organización.
- Normas: son las reglas que norman la conducta de la organización, sin estar escritas, son guías de conducta informales que determinan cómo comportarse. Las normas van a indicar que debe hacerse, decirse, creerse e inclusive cómo vestirse. Son transmitidas de boca en boca o a través del testimonio entre los miembros de la organización. Son forzadas a ser cumplidas por la reacción que tienen los otros cuando son infringidas.
- Artefactos: son aquellos aspectos visibles y tangibles que la gente dentro de la organización puede percibir a través de los sentidos y que van a contribuir a comprender la cultura de la organización. Un ejemplo de ellos es el ambiente de trabajo.
- Estilo de gerencia: la manera en que los directivos tratan con las personas es una parte importante de la cultura organizacional. Los estilos de gerencia pueden incluirse
- en estos extremos: carismático-no carismático, autocrático-democrático, controlador-permisivo, transaccional-transformacional. Los gerentes pueden estar en el extremo o en el medio de estas categorías, puede variar con las situaciones. Cada gerente tiene su estilo particular.

Para efectos de la presente investigación las dimensiones para cultura organizacional de acuerdo estos autores son: valores, normas y estilos de gestión o liderazgo.

2.1.2. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional ha sido objeto de interés para los investigadores de las ciencias administrativas desde la década de los sesenta del siglo pasado, y comienza a ser un término muy utilizado en la literatura; esto porque estudios realizados develaron el rol que los empleados y su comportamiento tienen en el éxito de las organizaciones (Consuelo et al., 2018). Este papel no solo lo juegan los empleados, sino que los gerentes también tienen mucho que ver en el éxito organizacional, pues ellos realizan las labores a través de los colaboradores, dirigen las asignaciones, administran los recursos y toman las decisiones que permiten alcanzar las metas, y el comportamiento organizacional asiste al gerente en esta tarea, sumado a su experiencia, habilidades y conocimientos (Suárez et al., 2020).

En este contexto, el comportamiento organizacional se describe como un campo de estudio que examina la influencia de los individuos, grupos y la estructura en las dinámicas internas de una organización, y aplica este conocimiento con el fin de optimizar el funcionamiento de las organizaciones para lograr la mayor eficiencia (Suárez et al., 2020). Para los autores Campos et al. (2016), es un espacio de la investigación que analiza la forma en que los individuos se comprometen con los objetivos de la empresa, por medio de la motivación y el liderazgo, para ser más eficientes. Por su parte, Consuelo-Bravo et al. (2018), aportan como concepto que este emplea los saberes alcanzados sobre los individuos, los grupos y el impacto de las estructuras sobre el comportamiento, de manera que las organizaciones puedan llevar a cabo sus actividades con la mayor eficacia posible.

2.1.2.1. Disciplinas que contribuyen al estudio del comportamiento organizacional

De acuerdo con Suárez Guevara et al. (2020), el comportamiento organizacional es un área que examina la conducta, implica la conjunción de varias disciplinas conductuales como:

- Psicología: al ser una ciencia que estudia el comportamiento humano, puede aportar en cuanto a algunos aspectos a lo interno de las personas como la motivación, la

personalidad, las actitudes, el entrenamiento y desarrollo para adquirir habilidades en el trabajo, la percepción, el manejo del estrés laboral, el manejo de emociones y conflictos.

- Sociología: como ciencia que estudia el comportamiento de los grupos, puede aportar en materia de liderazgo, el trabajo de grupo, la comunicación, la formalidad e informalidad de las organizaciones, los procesos de grupos y la toma de decisiones.
- Antropología: al ser la ciencia que se encarga del estudio de la raza humana y su cultura, puede aportar en cuanto al análisis de la cultura organizacional, que influye en el comportamiento de las personas. También es importante la participación de esta ciencia en la actualidad, por los procesos que se generan en las organizaciones producto de la globalización, las fusiones y relaciones que se dan entre las empresas en una misma industria y con otras industrias, como la creación de consorcios y colaboraciones, que complejizan y diversifican la fuerza laboral.
- Psicología social: esta ciencia producto de la fusión entre psicología y sociología, siendo su ratio de acción la las interrelaciones entre las personas. Puede coadyuvar a mejorar el comportamiento en la organización. Ha demostrado ser exitosa en el manejo de los cambios, a gestionarlos a manejar la resistencia a los mismos.
- Ciencia política: esta ciencia asiste en la comprensión del comportamiento de los individuos dentro de un contexto político, por ejemplo, lleno de reglas gubernamentales, que se deben tomar en cuenta para el crecimiento de las organizaciones.

2.1.2.2. Importancia del comportamiento organizacional para el negocio

En el contexto de la globalización, el comportamiento organizacional puede ayudar a los gerentes a ser flexibles, proactivos y poder llevar a la organización a ejecutar operaciones

a nivel global, y así aprovechar las ventajas de otros países, con gerentes que se puedan adaptar a nuevas leyes, lenguajes, culturas, estilos de liderazgo y ética de trabajo. Otro aspecto donde el comportamiento organizacional puede aportar mucho es en gestionar la diversidad de la fuerza laboral, ya que en dentro de una misma organización pueden encontrarse trabajadores con diferentes culturas, costumbres, creencias religiosas, edad, género, raza, entre otros. Los gerentes deben tener la capacidad para controlar y gestionar el comportamiento de las personas en una misma dirección, que convenga al negocio, a pesar de sus marcadas diferencias. El comportamiento organizacional puede ayudar al gerente en esta tarea promoviendo conductas, conciencias, valores, ética de trabajo, habilidades, promoviendo la cultura y la diversidad de género y raza (Suárez et al., 2020).

La conducta en el ámbito organizacional contribuye a optimizar la rentabilidad y productividad del negocio y, en consecuencia, la calidad de los bienes y servicios producidos, ya que se empodera a los empleados, que son la fuerza motora del cambio necesario en los procesos para elevar la eficiencia. Se ha demostrado que la actitud y el comportamiento de los empleados frente al cliente, mejora la satisfacción de éstos; por lo tanto, el comportamiento organizacional ayuda al gerente a mejorar la calidad de los bienes y servicios, ya que mejora el desempeño de los empleados y sus habilidades, al proporcionar información sobre éstos. Adicionalmente, ayuda a promover la innovación y los cambios, ya que mejora la creatividad de los empleados. Y también hace aportes importantes en cuanto al equilibrio entre el tiempo que el trabajador debe dedicar al trabajo y a su vida personal, ya que se ayuda a diseñar trabajos más flexibles (Suárez et al., 2020).

2.1.2.3. Dimensiones del comportamiento organizacional

De acuerdo con las autoras Consuelo et al. (2018), el comportamiento organizacional puede medirse a través de la motivación, la satisfacción laboral, el clima, la cultura organizacional, la comunicación, los valores, los equipos de trabajo, el liderazgo, la lealtad,

señalando solo algunas. Se puede observar que en todas ellas el trabajador es un sujeto activo, que colabora con las mismas. Sin embargo, las autoras sintetizan todas estas aristas en tres puntos donde coinciden y pueden ser agrupadas: individual, grupal y estructuras (Consuelo et al., 2018).

- Comportamiento individual: se refiere a la comprensión de cómo las personas se comportan internamente en las organizaciones (Campos et al., 2016).
- Comportamiento grupal: se refiere a la manera en que los trabajadores se relacionan entre sí y la influencia que el entorno tiene sobre ellos y viceversa, así como también, la forma en que estos se coordinan para trabajar en equipo (Campos et al., 2016).
- Estructura: esta dimensión se refiere a los procesos, tecnología, sistema de información, visión, misión y valores de la organización (Consuelo et al., 2018)

2.1.3. Calidad de servicio

Muchas literaturas han explorado lo relacionado a la calidad de servicio, aunque en su mayoría se ha dado en el ámbito de negocios de servicios y productos que incluyen algún tipo de atención al cliente (Vera et al., 2018), también se ha medido o suele medirse en los servicios de salud (Vigo y González, 2020). La calidad de servicio se comenzó a definir y medir en la década de los ochenta. Se tiende a medir la calidad de un servicio a partir de la satisfacción que éste le produce a cliente o usuario (Vera et al., 2018).

La calidad de servicio se refiere al nivel de satisfacción y la percepción que el cliente tiene sobre el cumplimiento de sus expectativas, basado en las características y atributos del producto o servicio ofrecido (Vera et al., 2018). En el caso del área de salud, se han realizado diversos estudios sobre la calidad ofrecida y la lealtad del usuario. En el ámbito de la salud la calidad suele medirse con una escala como el SERVQUAL que considera varias características para el servicio, en otras palabras, es multidimensional (Bustamante et al., 2019).

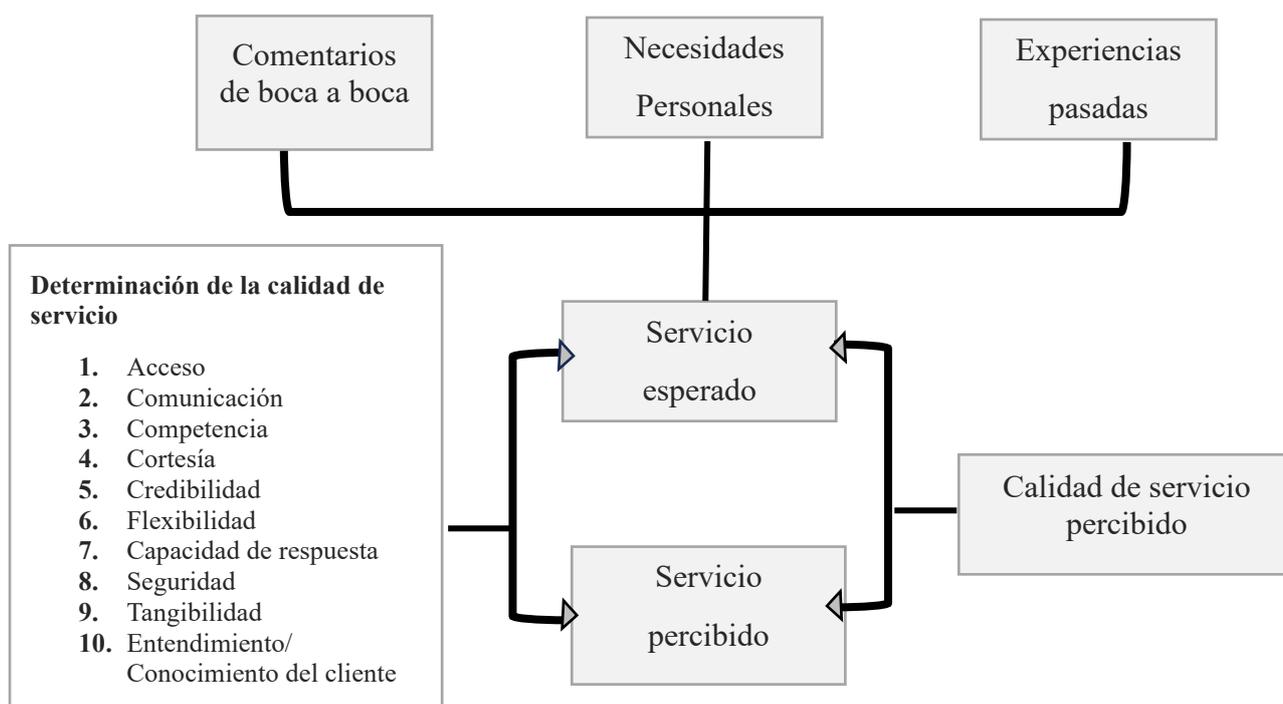
El concepto de calidad de servicio empleado hoy día, toma en cuenta la inmaterialidad de y la interacción que se da entre el comprador y el proveedor, y es así, que surge el concepto de calidad percibida, que posee una carga de subjetividad de parte del cliente, tomando en cuenta su percepción del servicio recibido. Se pasa de un concepto de calidad objetiva a uno de calidad subjetiva (Bustamante et al., 2019).

2.1.3.1. Modelo SERVQUAL

En los años ochenta, producto de la investigación en este campo, surgen modelos teóricos, que integran los conceptos de expectativa y percepción. Surge entonces, un modelo que consta de diez dimensiones, conocido como el modelo gaps o de brechas, ya que detalla la calidad como el contraste entre la expectativa y la percepción que en la realidad el cliente o usuario tiene del servicio dado. En la figura 1, que sigue se muestra el modelo propuesto en 1985 por Parasuraman, Zeithmail y Berry.

Figura 1

Modelo de brechas o gaps adaptado



Nota. Tomado de Bustamante et al. (2019)

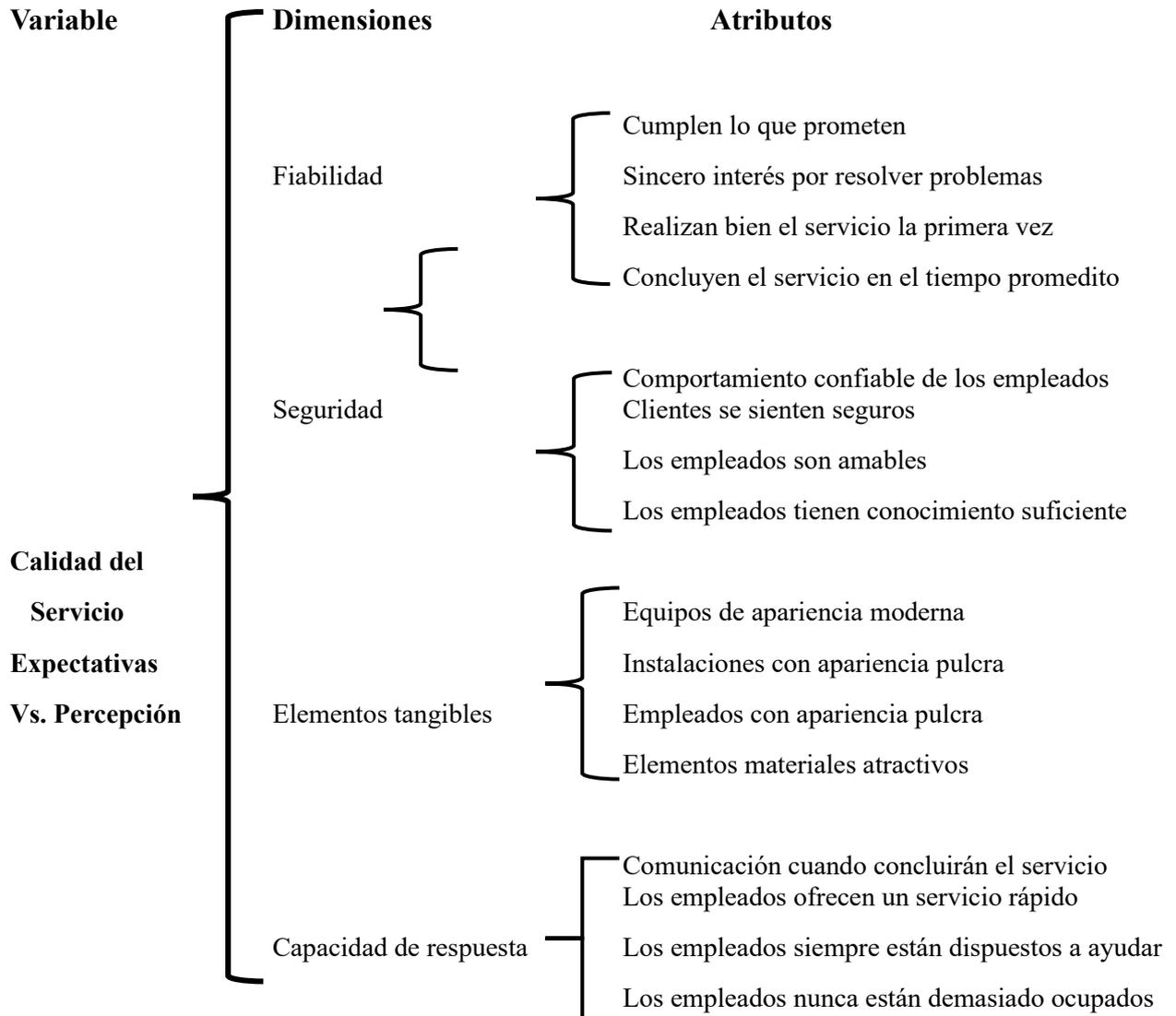
Se puede observar en la figura 1, que este modelo enfoca la calidad como objetiva o realizada, es decir, se refiere a la calidad medible frente a lo ideal o esperada como estándar. Se muestran las diez dimensiones que propone el modelo inicialmente, que luego fueron agrupadas en cinco, que son las que originan el modelo SERVQUAL, siendo sus descriptores de acuerdo con Bustamante et al. (2019):

- Confianza: la habilidad para realizar el servicio que se ofrece, con precisión y seguridad.
- Responsabilidad: disposición para atender a los clientes y usuarios de manera oportuna.
- Seguridad: demostración del conocimiento del tema y habilidades, por parte de los empleados, de manera que inspire confianza al cliente.
- Empatía: proporcionar al cliente una atención personalizada, con amabilidad y cuidado.
- Tangibles: el aspecto de la infraestructura física, los equipos y maquinarias, el personal y los materiales e insumos utilizados.

El modelo SERVQUAL permite evaluar la variable de calidad de servicio mediante encuestas basadas en cuestionarios, con el objetivo de medir las distintas dimensiones e ítems que representan dicha variable. En la figura 2, se muestra el modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry, elaborado en los años ochenta.

Figura 2

Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithmal y Berry



Una ventaja de este método es que hace posible la comparación de lo que el sujeto anticipa recibir y si ello fue realmente satisfecho, aplicable a cualquier tipo de organización dentro de un período de tiempo determinado, logrando obtener semejanzas y diferencias, y poder así diagnosticar el estado de la calidad del servicio brindado. Permite comparar los niveles de calidad obtenidos en empresas diferentes que presten el mismo servicio. Es adaptable a cualquier tipo de organización. Permite formar un panorama general de la opinión que los clientes tiene sobre el servicio prestado.

Una de las principales desventajas del método es que se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos, a través de un instrumento, el cual consta de 44 preguntas en total, lo cual puede ocasionar sesgos en las respuestas si las personas que lo aplican no explican bien las mismas, y adicionalmente, puede ser tedioso para el usuario responder la totalidad del cuestionario, corriendo el riesgo de que no las responda todas o algunas sean respondidas sin el debido razonamiento (Bustamante et al., 2019).

III.MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, dado que se realizó por etapas de acuerdo a un orden riguroso, inicia con una idea que se delimita en preguntas y objetivos de investigación, en el proceso se revisa bibliografía y se construye un marco conceptual; de las preguntas derivan hipótesis y variables, que son medidas en un contexto, y sus mediciones se analizan usando la estadística (Hernández et al., 2014).

La investigación realizada fue de carácter básico, también llamada investigación pura, ya que de sus resultados se obtiene conocimiento sobre las variables estudiadas y su manifestación en la realidad, (Carrasco, 2019), con lo que se pueden tomar acciones de mejora. Empleó un nivel o alcance correlacional, pues analizó la relación entre dos o más variables y sus dimensiones, según Carrasco (2019). Con diseño no experimental, ya que, de acuerdo con el mismo autor, las variables no fueron manipuladas por el investigador de manera intencional, y transeccional, ya que se estudió el fenómeno en un momento específico y determinado del tiempo, y en ello establecer si hay un vínculo o relación entre las variables del estudio.

3.2. Población y muestra

La población del estudio, contiene todas las unidades que pueden ser analizadas, ya que pertenecen al contexto espacial donde se va a desarrollar el mismo (Carrasco, 2019). En la presente investigación la unidad de análisis fueron los colaboradores de la red de clínicas; en ese sentido, la población estuvo compuesta por 232 colaboradores de la sede de Lima de la red de clínicas Maison de Santé, entre personal asistencial y no asistencial.

La muestra, de acuerdo con Carrasco (2019), es un conjunto de datos que representan de manera fiel a la población, ya que poseen las mismas características esenciales, por lo que,

las resultas producto del análisis de la muestra son válidas para la población. En este caso, se utilizó la fórmula para muestreo probabilístico, de acuerdo a la siguiente ecuación:

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

Donde,

- n = número de personas requeridas como muestra de estudio
- N = cantidad de la población considerada en el estudio
- Z = constante determinada por el nivel de confianza a emplear.
- he = error de tipo muestral admisible
- p = porcentaje de elementos que exhiben una característica específica a investigar.
- q = porcentaje de elementos que no exhiben las características a investigar, de manera que $p + q = 1$.

Para determinar la muestra se consideró un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, si $N = 232$, $e = 5\%$, $Z = 1.96$ y $p = 50\%$, tenemos que $n = 145$. De esta manera, la muestra fue de 145 trabajadores de la sede Lima de la red de clínicas Maison de Santé.

3.3. Operacionalización de variables

Las variables del estudio son las siguientes:

- Variable X1: Cultura organizacional. Es una elaboración de la realidad, formada a partir de las creencias y valores comunes que dirigen y controlan la conducta de los individuos y de la organización, a partir de la misión, las políticas y la guía que promueven los líderes para concretar las acciones (Méndez, 2019, p. 146).
- Variable X2: Comportamiento organizacional. Es un área de estudio que investiga la incidencia que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento a

lo interno de la organización, y utiliza este discernimiento para lograr que las organizaciones operen de la forma más eficiente posible (Suárez et al., 2020, p. 4).

- Variable Y: Calidad de servicio. Es el grado de satisfacción y la percepción que hace el cliente del cumplimiento de sus expectativas, en función de los atributos que el producto o servicio tiene (Vera y Trujillo, 2018, p. 3).

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
X1: Cultura organizacional	Es una elaboración de la realidad, formada a partir de las creencias y valores comunes que dirigen y controlan la conducta de los individuos y de la organización, a partir de la misión, las políticas y la guía que promueven los líderes para concretar las acciones (Méndez, 2019, p. 146).	La cultura organizacional puede medirse a través de tres dimensiones: valores, normas y el estilo de gestión o liderazgo (Méndez, 2019, p. 150).	Valores	Ética Innovación Responsabilidad Mejora continua	Tipo Likert
			Normas	Políticas organizacionales Manual de procedimientos Manual de funciones y responsabilidades Reglamento interno	
			Estilo de gestión	Estilo indiferente Estilo tecnócrata Estilo sociable Estilo sinérgico	
X2: Comportamiento organizacional	Es un área de estudio que investiga la incidencia que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento a lo interno de la organización, y utiliza este discernimiento para lograr que las organizaciones operen de la forma más eficiente posible (Suárez et al., 2020, p. 4).	El comportamiento organizacional puede medirse a través de tres dimensiones: comportamiento individual, comportamiento grupal o de grupos y estructura organizacional (Suárez et al., 2020, p.5).	Comportamiento individual	Aptitud Aprendizaje Rasgos individuales	Tipo Likert
			Comportamiento grupal	Rol Normas Cohesión	
			Estructura organizacional	Departamentalización Cadena de mando Especialización Formalización Centralización / descentralización	
Y1: Calidad de servicio	Es el grado de satisfacción y la percepción que hace el cliente del cumplimiento de sus expectativas, en función de los atributos que el producto o servicio tiene (Vera y Trujillo, 2018, p. 3).	La calidad de servicio se va a medir a partir del Método SERVQUAL, al cual establece cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Bustamante et al., 2019, p.18)	Elementos tangibles	Apariencia del equipamiento Apariencia de las instituciones Apariencia de los trabajadores Elementos de materiales atractivos	Tipo Likert
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido Interés para solucionar problemas Realización efectiva del servicio Tiempo de ejecución del servicio	
			Capacidad de respuesta	Comunicación efectiva Rapidez del servicio Apoyo del trabajador al cliente	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
				Disponibilidad del servicio	
			Seguridad	Comportamiento confiable del trabajador Seguridad percibida por el cliente Amabilidad de los trabajadores conocimientos del trabajador	
			Empatía	Atención individualizada Horarios de atención al cliente Preocupación por el cliente Comprensión de las necesidades del cliente	

3.4. Instrumento

De acuerdo con Carrasco (2019), para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta, ya que permite indagar y recolectar datos por medio de preguntas que se realizan a los sujetos o unidades de análisis que componen la muestra del estudio; es una de las más idóneas por permitir llegar a una muestra amplia y representativa, en poco tiempo y los datos obtenidos a través de ella se pueden analizar con técnicas estadísticas. En este caso el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual permite por medio de una serie de preguntas ordenadas de manera coherente, en atención a las variables que se medirán tal como indicó Carrasco (2019). Se utilizaron tres cuestionarios para medir las variables del estudio: Cultura organizacional, comportamiento organizacional y calidad de servicio (ver anexo 1).

Los instrumentos utilizados para cultura organizacional y comportamiento organizacional son adaptación propia de los propuestos por Massa en 2023, los cuales están compuestos por 20 y 18 ítems, respectivamente. Y el utilizado para calidad de servicio, es basado en el método SERVQUAL, de acuerdo a la adaptación hecha para el sector salud por Peralta et al. (2019). Este cuestionario está compuesto por cinco dimensiones que suman 22 preguntas de auto respuesta para lo cual se usará una escala tipo Likert de 6 puntos: que van desde 1 que significa una percepción muy mala del servicio y hasta 6 puntos que indican una percepción muy satisfactoria, de acuerdo con Peralta et al. en 2019.

3.5. Procedimientos

El estudio se llevó a cabo en la sede de Lima de la red de clínicas Maison de Santé, a una muestra de 145 colaboradores de la clínica. Para ello, se solicitó la autorización a la institución para realizar la encuesta entre los trabajadores. Una vez autorizada la encuesta, se realizó la misma en varias áreas de la institución, en horario laboral.

Se utilizó la técnica de encuestas para recopilar los datos, empleando un cuestionario. Posteriormente, se vaciaron las respuestas en una hoja Excel y en una base de datos en el programa SPSS, para posteriormente realizar los análisis correspondientes.

3.6. Análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados con los instrumentos, se empleó inicialmente el programa Excel para crear una base de datos con las respuestas y generar gráficos que describieran las variables y sus dimensiones. Además, se utilizó el software estadístico SPSS V-26 para realizar el análisis descriptivo de dichas variables y dimensiones, así como el análisis inferencial necesario para verificar las hipótesis del estudio. En el análisis inferencial, se examinó la normalidad de las variables utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra superaba los 30 datos. Según los resultados de la prueba de normalidad, se aplicó la prueba de correlación pertinente, tal como lo establece el planteamiento de Hernández et al. en 2014.

3.7. Consideraciones éticas

El proceso para realizar la investigación, tuvo su fundamento en los principios éticos básicos como son: el respeto a la dignidad de las personas que forman parte de la muestra, beneficencia, el derecho a la intimidad, mantener la confidencialidad de la información suministrada, así como también el anonimato de los participantes de acuerdo con Palomino et al., en 2015.

IV.RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En primer lugar, se muestran las características sociodemográficas de la muestra. En la tabla 2, se observa que la mayoría de los colaboradores encuestados pertenecía al área asistencial (67.6%, 98), tenía entre 1 y 10 años de servicio (62.8%, 91), era del sexo femenino (68.3%, 99), el grupo etario predominante fue el de 40 a 49 años (32.4%, 47) y el nivel de estudio superior (62.8%, 91).

Tabla 2

Características sociodemográficas de la muestra de colaboradores (n = 145)

Características		F	%
Área de trabajo	Administrativa	47	32.4
	Asistencial	98	67.6
Años de servicio	De 1 a 10 años	91	62.8
	De 11 a 20 años	30	20.7
	De 21 a 30 años	21	14.5
	De 31 a 40 años	3	2.1
Sexo	Femenino	99	68.3
	Masculino	46	31.7
Edad	De 22 a 29 años	20	13.8
	De 30 a 39 años	46	31.7
	De 40 a 49 años	47	32.4
	De 50 a 59 años	22	15.2
	De 60 a 69 años	10	6.9
Nivel de estudio	Primaria	1	0.7
	Secundaria	13	9.0
	Técnico	40	27.6
	Superior	91	62.8
Total		145	100.0

A continuación, se muestran los resultados descriptivos de las variables del estudio: cultura organizacional, comportamiento organizacional y calidad de servicio, y de sus dimensiones, de manera tabulada y graficada.

En la tabla 3 y figura 3, se puede observar que la variable cultura organizacional fue valorada alta por la mayoría de los encuestados, representados en el 37.9% (n = 55), seguido de la categoría media con 35.2% (n = 51) y baja con 26.9% (n = 39). Esta cifra indica que la mayoría considera que la clínica tiene buenos patrones, normas y valores comunes que le permiten conducirse en ella de acuerdo a su misión y objetivos.

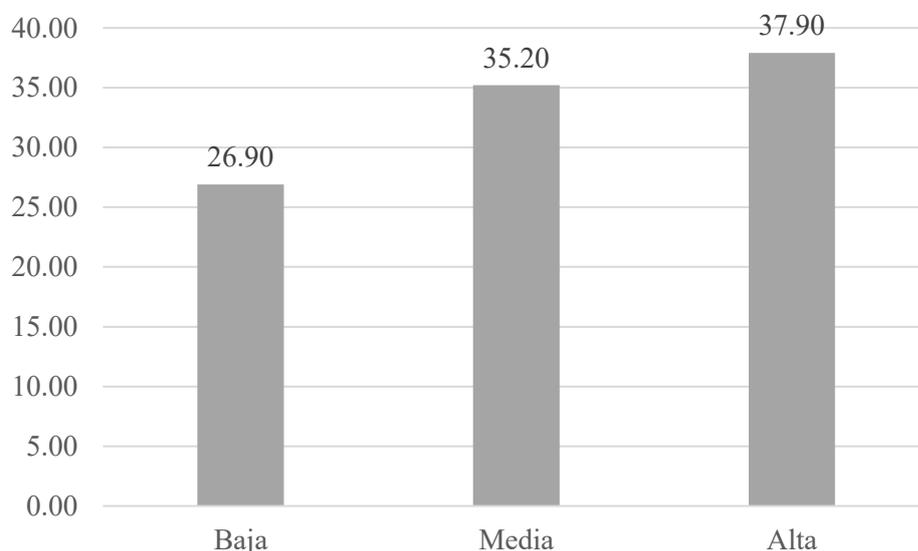
Tabla 3

Variable cultura organizacional

Nivel de cultura organizacional	F	%
20 – 47 Nivel bajo de cultura organizacional	39	26.9
48 – 73 Nivel medio de cultura organizacional	51	35.2
74 – 100 Nivel alto de cultura organizacional	55	37.9
Total	145	100.0

Figura 3

Variable cultura organizacional



Nota. Valores expresados en cifras porcentuales

En la tabla 4 y figura 4, se muestran los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable cultura organizacional. En donde se observa que los valores fueron valorados como medios por la mayoría (44.1%, 64) lo que indica que aquellas normas no tangibles o creencias de las personas

que forman parte de la organización medianamente influyen en la conducta de sus miembros. La dimensión normas fue calificada como baja (40.7%, 59) indicando que las normas no son bien conocidas por los miembros y tampoco se cumplen a cabalidad. La dimensión estilo de gestión resultó valorada media por el 39.3% (n = 57), que representa a la mayoría, por lo que, los gerentes no suelen mostrar interés por el personal, no son eficientes priorizando las actividades ni se preocupan por el clima laboral ni la gestión eficiente de conflictos.

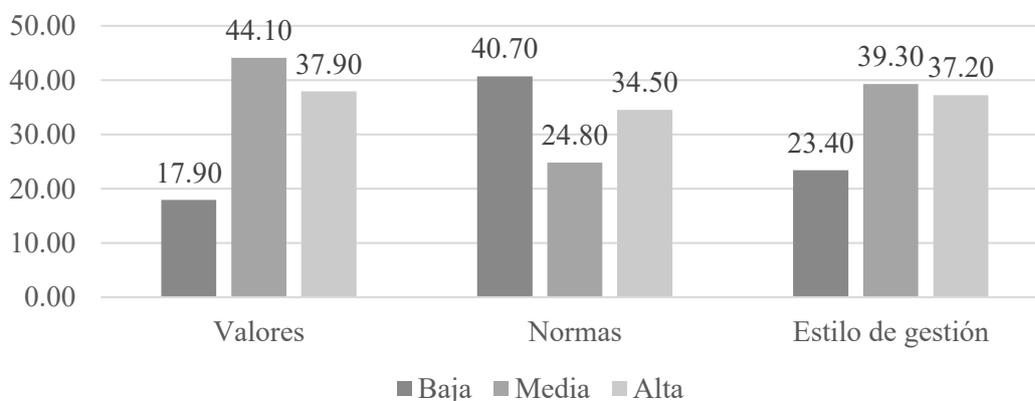
Tabla 4

Dimensiones de cultura organizacional

Niveles de las dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Valores	10 – 23 Nivel bajo	26	17.9
	24 – 37 Nivel medio	64	44.1
	38 – 50 Nivel alto	55	37.9
Normas	5 – 12 Nivel bajo	59	40.7
	13 – 18 Nivel medio	36	24.8
	19 – 25 Nivel alto	50	34.5
Estilo de gestión	5 – 12 Nivel bajo	34	23.4
	13 – 18 Nivel medio	57	39.3
	19 – 25 Nivel alto	54	37.2
Total		145	100.0

Figura 4

Dimensiones cultura organizacional



Nota. Valores expresados en cifras porcentuales

En la tabla 5 y figura 5 se puede observar que la variable comportamiento organizacional fue valorada buena por la mayoría de los encuestados, representados en el 43.4% (n = 63), seguido de la categoría media con 33.1% (n = 48) y baja con 23.4% (n = 34). Esta cifra indica que la mayoría considera que los colaboradores desempeñan de buena manera el rol que les corresponde en la empresa, garantizando la eficiencia de la organización.

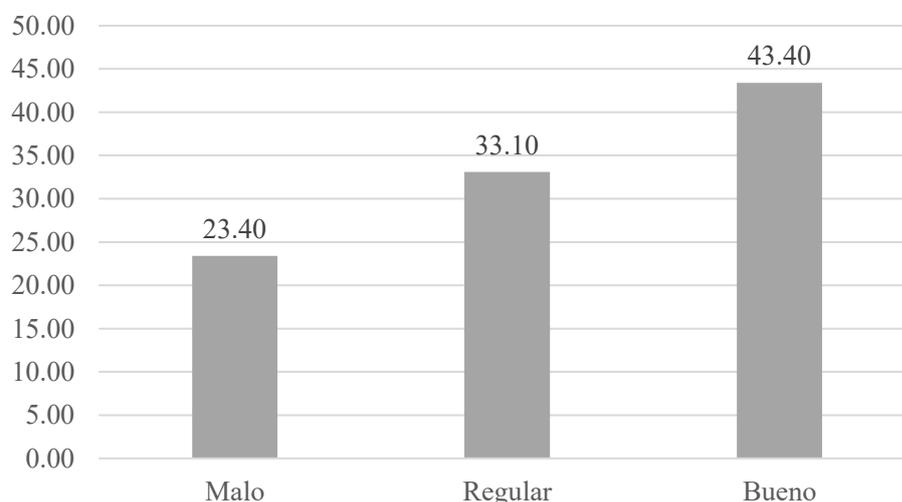
Tabla 5

Variable comportamiento organizacional

Nivel de comportamiento organizacional	F	%
18 – 42 Nivel malo de comportamiento organizacional	34	23.4
43 – 66 Nivel regular de comportamiento organizacional	48	33.1
67 – 90 Nivel bueno de comportamiento organizacional	63	43.4
Total	145	100.0

Figura 5

Variable comportamiento organizacional



Nota. Valores expresados en cifras porcentuales

En la tabla 6 y figura 6, se muestran los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable comportamiento organizacional. En donde se observa que comportamiento individual fue valorada buena por la mayoría (42.8%, 62) lo que indica que los colaboradores consideran que proceden de buena manera internamente en la organización, con la mejor

actitud hacia el trabajo y las personas. La dimensión comportamiento grupal fue calificada como buena (40.0%, 58) indicando que los colaboradores tienen buena relación con sus pares y con su entorno. La dimensión estructura organizacional resultó valorada buena por el 42.8% (n = 62), que representa a la mayoría, por lo que, los procesos, la tecnología, sistemas, visión, misión y valores de la organización funcionan adecuadamente

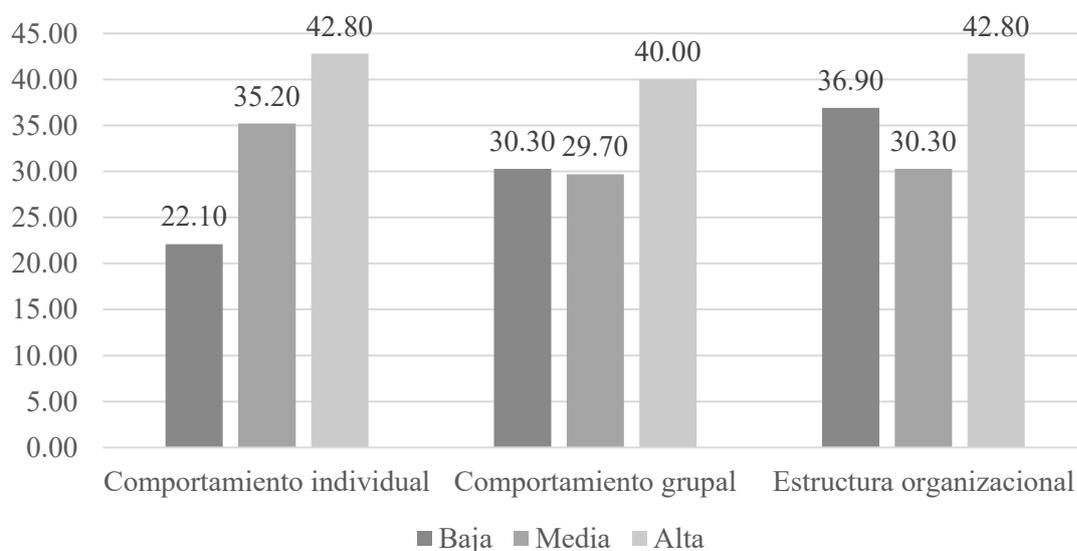
Tabla 6

Dimensiones de comportamiento organizacional

Niveles de las dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Comportamiento individual	8 – 19 Nivel malo	32	22.1
	20 – 29 Nivel regular	51	35.2
	30 – 40 Nivel bueno	62	42.8
Comportamiento grupal	5 – 12 Nivel malo	44	30.3
	13 – 18 Nivel regular	43	29.7
	19 – 25 Nivel bueno	58	40.0
Estructura organizacional	5 – 12 Nivel malo	39	26.9
	13 – 18 Nivel regular	44	30.3
	19 – 25 Nivel bueno	62	42.8
Total		145	100.0

Figura 6

Dimensiones de comportamiento organizacional



Nota. Valores expresados en cifras porcentuales

En la tabla 7 y figura 7 se puede observar que la variable calidad de servicio fue valorada media por la mayoría de los encuestados, representados en el 44.1% (n = 64), seguido de la categoría alta con 29.7% (n = 43) y baja con 26.2% (n = 38). Esta cifra indica que la mayoría de los pacientes encuestado se siente medianamente satisfecho con la atención recibida en la clínica.

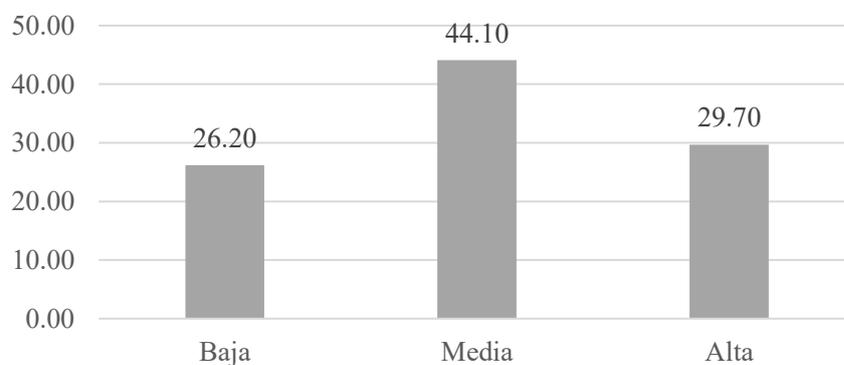
Tabla 7

Variable calidad de servicio

Nivel de calidad de servicio	F	%
18 – 42 Nivel bajo de calidad de servicio	38	26.2
43 – 66 Nivel medio de calidad de servicio	64	44.1
67 – 90 Nivel alto de calidad de servicio	43	29.7
Total	145	100.0

Figura 7

Variable calidad de servicio



Nota. Valores expresados en cifras porcentuales

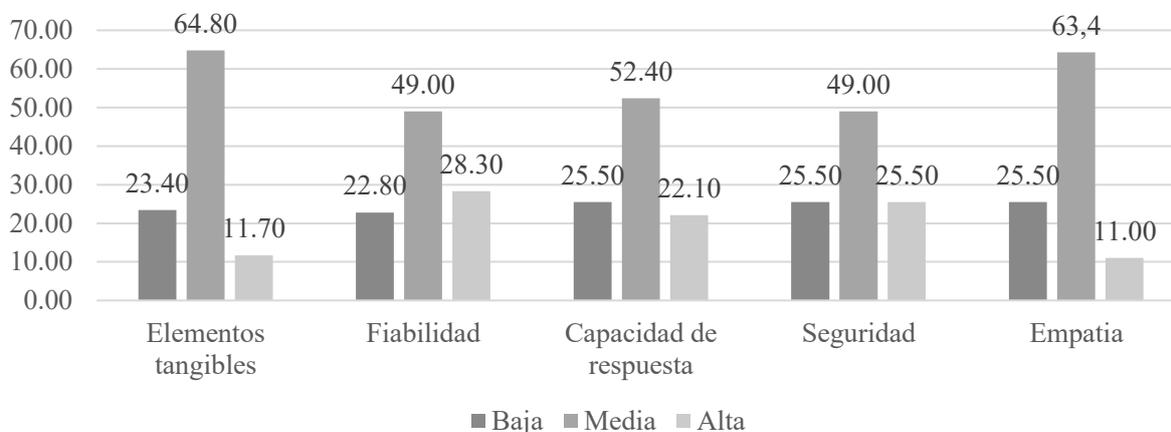
En la tabla 8 y figura 8, se muestran los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable calidad de servicio. En donde se observa que elementos tangibles fue valorada media por la mayoría (64.8%, 94) lo que indica que los pacientes consideran que el aspecto de la clínica y sus bienes es medianamente aceptable. La dimensión fiabilidad fue calificada como media (49.0%, 71) indicando que los pacientes perciben como medio el nivel de confianza en

el personal de la clínica. La dimensión capacidad de respuesta resultó valorada media por el 52.4% (n = 76), que representa a la mayoría, por lo que, la responsabilidad del personal es media a la hora de atender al paciente. En cuanto a la dimensión seguridad, esta fue calificada media por la mayoría (49.0%, 71) lo que indica que el paciente se sintió medianamente apoyado y atendido por el personal de salud, en cuanto a sus competencias se refiere. En la dimensión empatía la calificación fue también media con 63.4% (n = 92), ya que el personal de acuerdo a la percepción del paciente no muestra interés en él y en su salud lo suficiente, y es medianamente amable y agradable.

Tabla 8

Dimensiones de calidad de servicio

Niveles de las dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles	5 – 13 Nivel bajo	34	23.4
	14 – 22 Nivel medio	94	64.8
	23 – 30 Nivel alto	17	11.7
Fiabilidad	4 – 11 Nivel bajo	33	22.8
	12 – 17 Nivel medio	71	49.0
	18 – 24 Nivel alto	41	28.3
Capacidad de respuesta	4 – 11 Nivel bajo	37	25.5
	12 – 17 Nivel medio	76	52.4
	18 – 24 Nivel alto	32	22.1
Seguridad	4 – 11 Nivel bajo	37	25.5
	12 – 17 Nivel medio	71	49.0
	18 – 24 Nivel alto	37	25.5
Empatía	5 – 13 Nivel bajo	37	25.5
	14 – 22 Nivel medio	92	63.4
	23 – 30 Nivel alto	16	11.0
Total		145	100.0

Figura 8*Dimensiones de calidad de servicio*

Nota. Valores expresados en cifras porcentuales

4.2 Contrastación de la hipótesis

En esta sección se muestra el análisis inferencial, donde se comprueban las hipótesis del estudio. Iniciando con la prueba de normalidad que se muestra en la tabla 10, para lo cual se establecieron los siguientes criterios:

Hipótesis nula (H₀): la distribución de las variables no es normal

Hipótesis Alternativa (H_a): la distribución de las variables es normal

Nivel de significancia (p): 0.05

Regla de decisión: si p es menor a 0.05 se acepta la hipótesis nula, si es mayor se rechaza y acepta la alternativa.

Según se muestra en la tabla 9, las variables no siguen una distribución normal, ya que el valor de p es inferior a 0.05 en todos los casos, por lo que se aceptó la hipótesis nula. En vista de esto, se aplicó la prueba de Spearman para evaluar las hipótesis del estudio. En ese sentido, se establece una hipótesis nula y una alternativa, siendo esta última la del estudio, donde el nivel de significancia establecido es del 0.05 y la regla de decisión consiste en aceptar la hipótesis alternativa cuando p es menor a 0.05 y rechazarla cuando es mayor o igual a 0.05.

Tabla 9*Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov*

Variable	Estadístico de prueba	Nivel de significancia (p)
Calidad de servicio	0.130	0.000
Fiabilidad	0.158	0.000
Elementos tangibles	0.175	0.000
Capacidad de respuesta	0.112	0.000
Empatía	0.125	0.000
Seguridad	0.122	0.000
Cultura organizacional	0.132	0.000
Compromiso organizacional	0.170	0.000

Hipótesis general

- **H₀:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores no se relacionarán significativamente con la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- **H_a:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

Tal como se desprende de la tabla 10, motivado a que el nivel de significancia arrojado por la prueba es inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se comprueba que la cultura y el comportamiento organizacional se relación significativamente en la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023. Esto quiere decir que, si mejoran los niveles de las variables cultura organizacional y comportamiento organizacional mejorará la calidad del servicio suministrado por la clínica. Dicha relación es positiva, y de intensidad débil en el caso de cultura organizacional y media en el caso de comportamiento organizacional, de acuerdo con los coeficientes Rho obtenidos, de 0.485 y 0.509, respectivamente.

Tabla 10

Prueba de Spearman. Calidad de servicio-Cultura organizacional/Comportamiento organizacional

Variables	Estadístico de prueba	Nivel de significancia (p)
Calidad de servicio/cultura organizacional	0.485	0.000
Calidad de servicio/comportamiento organizacional	0.509	0.000

Hipótesis específicas 1

- **H0:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores no se relacionarán significativamente en los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- **Ha:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente en los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

Tal como se desprende de la tabla 11, se acepta la hipótesis del estudio, es decir, la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionan significativamente en los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023, visto que p es menor a 0.05 en ambos casos. Para el caso de la relación con la variable cultura organizacional dicha relación es positiva y de intensidad débil, visto que $Rho = 0.490$; mientras que con comportamiento organizacional la relación es positiva y media, visto $Rho = 0.501$. esto indica que si mejoran los niveles de la variable cultura organizacional y comportamiento organizacional mejorará la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio.

Tabla 11

Prueba de Spearman elementos tangibles/ cultura organizacional/comportamiento organizacional

Variables	Estadístico de prueba	Nivel de significancia (p)
Elementos tangibles /cultura organizacional	0.490	0.000
Elementos tangibles /comportamiento organizacional	0.501	0.000

Hipótesis específicas 2

- **H0:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores no se relacionan significativamente en la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- **Ha:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relación significativamente en la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

Se desprende de la tabla 12, que motivado a que el nivel de significancia arrojado por la prueba es inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se comprueba que la cultura y el comportamiento organizacional se relacionan significativamente en la dimensión fiabilidad de calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023. Esto quiere decir que si mejoran los niveles de las variables cultura organizacional y comportamiento organizacional mejorará la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio suministrado por la clínica. Dicha relación es positiva, y de intensidad débil en ambos casos, de acuerdo con los coeficientes Rho obtenidos, de 0.452 y 0.497, para cultura y comportamiento organizacional, respectivamente.

Tabla 12

Prueba de Spearman fiabilidad - cultura organizacional/ comportamiento organizacional

Variables	Estadístico de prueba	Nivel de significancia (p)
Fiabilidad /cultura organizacional	0.452	0.000
Fiabilidad /comportamiento organizacional	0.497	0.000

Hipótesis específicas 3

- **H0:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores no se relacionan significativamente en la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- **Ha:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionan significativamente en la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

Tal como se desprende de la tabla 13, se acepta la hipótesis del estudio, es decir, la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionan significativamente en la capacidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023, visto que p es menor a 0.05 en ambos casos. Para el caso de la relación con la variable cultura organizacional dicha relación es positiva y de intensidad débil, visto que $Rho = 0.479$; mientras que con comportamiento organizacional la relación es positiva y media, visto Rho de Spearman = 0.523. Esto indica que si mejoran los niveles de la variable cultura organizacional y comportamiento organizacional mejorará la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio.

Tabla 13

Prueba de Spearman capacidad de respuesta - cultura organizacional/ comportamiento organizacional

Variables	Estadístico de prueba	Nivel de significancia (p)
Capacidad de respuesta /cultura organizacional	0.479	0.000
Capacidad de respuesta /comportamiento organizacional	0.523	0.000

Hipótesis específicas 4

- **H0:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores no se relacionan significativamente en la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- **Ha:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionan significativamente en la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

Se desprende de la tabla 14, que motivado a que el nivel de significancia arrojado por la prueba es inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se comprueba que la cultura y el comportamiento organizacional se relación significativamente en la dimensión seguridad de calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023. Esto quiere decir que si mejoran los niveles de las variables cultura organizacional y comportamiento organizacional mejorará la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio suministrado por la clínica. Para el caso de la relación con la variable cultura organizacional dicha relación es positiva y de intensidad débil, visto que $Rho = 0.473$; mientras que con comportamiento organizacional la relación es positiva y media, visto $Rho = 0.510$.

Tabla 14

Prueba de Spearman seguridad - cultura organizacional/ comportamiento organizacional

Variables	Estadístico de prueba	Nivel de significancia (p)
Seguridad /cultura organizacional	0.473	0.000
Seguridad /comportamiento organizacional	0.510	0.000

Hipótesis específicas 5

- **H0:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores no se relacionan significativamente en la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.
- **Ha:** La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionan significativamente en la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.

Tal como se desprende de la tabla 15, se acepta la hipótesis del estudio, es decir, la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionan significativamente en la dimensión empatía de la variable calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023, visto que p es menor a 0.05 en ambos casos. Para el caso de la relación con la variable cultura organizacional dicha relación es positiva y de intensidad débil, visto que $Rho = 0.445$; mientras que con comportamiento organizacional la relación es positiva y media, visto $Rho = 0.506$. Esto indica que si mejoran los niveles de la variable cultura organizacional y comportamiento organizacional mejorará la dimensión empatía de la variable calidad de servicio.

Tabla 15

Prueba de Spearman empatía - cultura organizacional/ comportamiento organizacional

Variables	Estadístico de prueba	Nivel de significancia (p)
Empatía /cultura organizacional	0.445	0.000
Empatía /comportamiento organizacional	0.506	0.000

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023. A nivel descriptivo se encontró la calidad de servicio en un nivel medio, la cultura organizacional en un nivel alto y el comportamiento organizacional en nivel bueno. A nivel inferencial, los hallazgos mostraron que tanto la cultura organizacional como el comportamiento organizacional se relacionan de manera significativa y positiva en la calidad de servicio en la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022-2023. Específicamente, la cultura organizacional muestra una relación significativa, pero de intensidad débil ($Rho = 0.485$), mientras que el comportamiento organizacional presenta una relación de intensidad media ($Rho = 0.509$). Esto sugiere que, aunque ambos factores son relevantes, el comportamiento organizacional tiene un efecto más directo y tangible en la calidad del servicio, lo que coincide con la teoría organizacional que destaca la importancia de las conductas y acciones concretas de los empleados para mejorar la experiencia del cliente. La cultura, por su parte, actúa como el marco normativo que guía dichos comportamientos, por lo que fortalecer ambos aspectos es fundamental para la gestión de recursos humanos y la toma de decisiones en clínicas y organizaciones de salud.

En este sentido, los resultados del presente estudio muestran similitud con el nivel de satisfacción del servicio de salud obtenido por Peralta et al. (2019), quienes obtuvieron un 39.6% y en esta investigación fue de 44% de satisfacción. También presentan semejanza con el nivel la calidad de atención y satisfacción obtenida por Fariño et al. (2018) en unidades primarias de salud, donde encontraron un nivel medio de estas variables. En cuanto a la cultura organizacional, los resultados de Zea (2018) mostraron similitud al obtener un nivel medio en esta variable (67.69%) en los servicios de atención de salud en un hospital regional, al igual

que el nivel de comportamiento organizacional obtenido por Vicuña (2018) en el personal de salud de un hospital.

En cuanto a la relación entre las variables, el estudio más cercano fue el de Chávez (2022), en el cual se encontraron similitudes con los resultados obtenidos, ya que determinó una relación positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y la eficiencia laboral, siendo esta última, relacionada con los aspectos de trabajo del servicio. De acuerdo a estos resultados, se refleja que el nivel de calidad y satisfacción en los servicios de salud es medio o regular en la mayoría de los casos, que deja en evidencia, las falencias u oportunidades de mejora del personal que realiza las atenciones en este rubro. En cambio, los resultados obtenidos se contradicen con los obtenidos por Loaiza et al. (2020) quienes determinaron que el clima organizacional y la percepción de calidad de servicio, se relacionan de forma negativa y significativamente, presentando un comportamiento contrario o inversamente proporcional.

En relación al primer objetivo específico, se comprobó que la cultura organizacional también se relaciona de manera significativa, pero con intensidad débil en la dimensión elementos tangibles ($Rho = 0.490$), mientras que el comportamiento organizacional tiene una relación de intensidad media ($Rho = 0.501$). Estos resultados indican que las percepciones sobre aspectos físicos y materiales del servicio, como las instalaciones, los equipos y la presentación del personal, son un factor importante para la calidad del servicio y que con mejoras en el fortalecimiento de la cultura y el comportamiento organizacional pueden mejorar los indicadores.

Esto implica que es importante realizar mejoras en la infraestructura, contar con equipos modernos, instalaciones y personal con apariencia pulcra e instalaciones atractivas y una buena presentación de los servicios, contribuyendo así a mejorar la percepción y la satisfacción de los usuarios. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Vigo y González (2020), quienes

hallaron una relación media entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en laboratorio de análisis clínicos, mostrando semejanza con el presente resultado.

Respecto al segundo objetivo específico, se comprobó que la cultura y el comportamiento organizacional se asocian de manera significativa en la fiabilidad del servicio, mostrándose una relación positiva y baja dado los estadísticos de prueba $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.452. y Rho de Spearman = 0.497, respectivamente. Esta relación positiva y de intensidad débil, refleja que la cultura y el comportamiento organizacional influyen en la percepción de que los servicios se brindan de manera confiable, hay sincero interés por resolver los problemas, cumplen con los tiempos de atención; una cultura y un comportamiento organizacional adecuados mejoran el clima laboral y eso se refleja en la calidad del servicio e incrementa el compromiso de los trabajadores con altos estándares de calidad y fiabilidad. Los resultados más cercanos en relación a la dimensión de fiabilidad, se obtuvieron del estudio de Vigo y González (2020), donde se halló una relación media y significativa entre la satisfacción del cliente y la fiabilidad en la calidad de servicio en un laboratorio clínico. Esto implica que la relación de la cultura y comportamiento son claves para que esta dimensión contribuya a una mejor percepción del servicio y por ende mayor satisfacción del usuario.

En referencia al tercer objetivo específico, se determinó que la cultura y el comportamiento organizacional se relacionan de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio, visto los resultados de los estadísticos de prueba, que $p = 0.000$ y Rho de Spearman 0.479 y 0.523, representando una relación de intensidad media y positiva. Estos hallazgos sugieren que una cultura sólida, que promueve valores como la proactividad, la colaboración y la orientación al cliente, junto con comportamientos alineados, facilita que el personal responda con eficacia y prontitud a las necesidades de los usuarios. La capacidad de respuesta es un aspecto esencial para mejorar la experiencia del paciente, y su fortalecimiento requiere tanto un marco cultural favorable como

conductas organizacionales concretas que impulsen la flexibilidad y rapidez en la atención. Al respecto, también Vigo y González (2020) encontraron que la fiabilidad se relacionaba significativamente y con nivel moderado con la satisfacción de los clientes en el servicio de un laboratorio clínico. Lo que implica que los colaboradores que tienen incorporado en su comportamiento organizacional la importancia de brindar atención rápida, con predisposición a apoyar y tener como parte de su cultura, como lo indica la red de Clínica vocación de servicio y trato humanizado al paciente.

En lo concerniente al cuarto objetivo específico, se comprobó que la cultura y el comportamiento organizacional se relacionan de manera significativa con la dimensión seguridad de la calidad de servicio visto los estadísticos de prueba $p = 0.000$ con Rho de Spearman 0.473 y 0.510 respectivamente, representando una relación de intensidad media y positiva. La cultura organizacional funciona como un marco de referencia que guía las conductas y actitudes de los miembros de la organización para minimizar riesgos y errores en la prestación del servicio. Por su parte, el comportamiento organizacional refleja las acciones concretas que, alineadas con la cultura, contribuyen efectivamente a la seguridad del paciente y a la calidad del servicio. Estos resultados resaltan la necesidad de promover valores, normas y prácticas que fortalezcan la cultura de seguridad y de fomentar comportamientos responsables y colaborativos entre los empleados.

Referente al quinto objetivo específico, se determinó que la cultura y el comportamiento organizacional se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía de la calidad de servicio, obteniéndose los estadísticos de prueba $p = 0.000$ con Rho de Spearman 0.445 y 0.506, representando una relación de intensidad media y positiva. La influencia de estos factores sugiere que una cultura que promueve valores como la comprensión, el respeto y la orientación al paciente, junto con comportamientos alineados, favorece una atención más humana y personalizada. Además, el comportamiento organizacional es la manifestación práctica de esta

cultura, y cuando se fortalecen habilidades como la comunicación asertiva, la escucha activa y la sensibilidad emocional, se potencia la empatía en la atención, lo cual resulta fundamental en el área de la salud para generar confianza y satisfacción en los usuarios y pacientes del sistema. Los resultados más cercanos a los del presente estudio fueron los de Vigo y González (2020), igualmente, donde hallaron una correlación significativa y de intensidad media entre la empatía y la satisfacción de la atención en el servicio de un laboratorio clínico.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se complementan con los de otros estudios nacionales e internacionales que destacan la importancia de la cultura y el comportamiento organizacional en la calidad del servicio. La evidencia sugiere que, aunque la cultura organizacional tiene un impacto más débil en comparación con el comportamiento, ambas variables son pilares esenciales que deben ser fortalecidos a través de estrategias integrales de gestión de recursos humanos, liderazgo transformacional, capacitación continua y promoción de un clima laboral favorable. La mejora en estos aspectos no solo optimiza la calidad del servicio, sino que también contribuye a la satisfacción y fidelización de los pacientes, así como al desempeño y bienestar del personal. No obstante, la intensidad débil de algunas relaciones indica la necesidad de explorar otros factores contextuales y metodológicos que puedan complementar la comprensión de la calidad del servicio en organizaciones de salud.

Desde una perspectiva práctica el aporte del estudio radica en la evidencia de que tanto la cultura como el comportamiento organizacional tienen una relación significativa y positiva en la calidad del servicio en la red de clínicas Maison de Santé, especialmente en sus dimensiones clave como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Desde la gestión de recursos humanos, esto implica que fortalecer la cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, normas y prácticas compartida, y promover comportamientos alineados con estos valores, puede traducirse en mejoras concretas en la atención al paciente.

La capacitación continua, el liderazgo comprometido, la comunicación efectiva y el reconocimiento del personal son estrategias prácticas que pueden potenciar tanto la cultura como el comportamiento organizacional, favoreciendo un clima laboral positivo, mayor compromiso y, en consecuencia, una mejor calidad de servicio. Además, mejoras en aspectos como la seguridad y la fiabilidad contribuyen a reducir errores y riesgos, lo cual es crucial en el sector salud para garantizar una atención segura y confiable. En suma, el estudio ofrece un marco para que las organizaciones de salud diseñen intervenciones integrales que aborden tanto la cultura como el comportamiento para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.

Desde el punto de vista teórico, el estudio confirma y amplía la comprensión sobre la relación entre cultura organizacional, comportamiento organizacional y calidad del servicio en el contexto de la salud, apoyándose en modelos como SERVQUAL y en teorías organizacionales que postulan la cultura en la organización como un fundamento que guía las conductas, impactando directamente en los resultados de la organización. La correlación significativa, aunque de intensidad débil a media, entre cultura y comportamiento con las dimensiones de calidad, coincide con hallazgos previos que destacan la cultura como un constructo complejo y multifacético que influye indirectamente a través del comportamiento. Además, la investigación aporta evidencia empírica sobre cómo diferentes dimensiones de la calidad (fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles) se ven afectadas por estos factores organizacionales, subrayando la necesidad de abordajes integrales que consideren tanto aspectos estructurales como humanos.

En términos teóricos, el estudio también resalta la importancia de fomentar una cultura de calidad en las organizaciones de salud, que incluya liderazgo, comunicación abierta, aprendizaje continuo y un clima laboral favorable, elementos que son esenciales para la mejora sostenible de la calidad del servicio. Finalmente, el estudio contribuye a la literatura local e

internacional al contextualizar estas relaciones en un entorno específico, lo que permite validar y adaptar teorías generales a realidades particulares del sector salud en Latinoamérica. Sin embargo, se sugiere a futuros investigadores del tema a profundizar en los factores específicos de la cultura y del comportamiento organizacional que más influyen en la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos, las conclusiones de la presente investigación son:

- **Relación general entre variables:** Se confirmó que la cultura organizacional y el comportamiento organizacional tienen una relación positiva y significativa con la calidad del servicio en la red de clínicas Maison de Santé. Aunque esta relación no sea muy fuerte, esto sugiere que mejorar estos aspectos puede ayudar a ofrecer una mejor atención a los pacientes.
- **Elementos tangibles del servicio:** La cultura y el comportamiento organizacional influyen en la percepción que tienen los usuarios sobre los aspectos físicos del servicio, como la limpieza, el estado de los equipos, la presentación del personal y los materiales informativos. Esto sugiere que fortalecer estos elementos puede mejorar la imagen del servicio prestado.
- **Fiabilidad del servicio:** Se evidenció que una cultura organizacional sólida y un comportamiento adecuado del personal ayudan a que los pacientes perciban el servicio como confiable. Es decir, que los procedimientos se realizan correctamente y en los tiempos prometidos genera confianza en los usuarios y una percepción de satisfacción del servicio.
- **Capacidad de respuesta del personal:** La relación positiva entre las variables demuestra que cuando existe una buena cultura organizacional y un comportamiento profesional, el personal responde de manera rápida y eficiente a las necesidades del paciente. Esto es clave para brindar una atención oportuna y de calidad.
- **Seguridad en la atención:** Se observó que tener una cultura organizacional clara, con normas y valores definidos, junto con el comportamiento apropiado del personal, ayuda

a crear un ambiente más seguro para los pacientes. Esto ayuda a reducir errores, prevenir riesgos y garantizar una atención adecuada la salud.

- Empatía en el trato al paciente: Se concluyó que promover una cultura centrada en la empatía, el respeto y la comprensión, junto con comportamientos que reflejen esos valores, mejora mucho la calidad humana en la atención. Eso hace que la relación con los pacientes sea más cercana y personalizada, y desde luego, aumenta su satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, se recomienda a la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023:

- Estandarizar procedimientos e instrumentos para medir de forma continua la percepción de calidad de servicio a los usuarios y también incluir la satisfacción del cliente, como parte de la gestión integral de la clínica.
- Implementar estrategias de mejoras continuas y de capacitación para fortalecer la cultura organizacional enfocada en valores de empatía, seguridad y fiabilidad, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente formando parte del sistema de gestión de la calidad de la empresa cómo una mejora continua del área de recursos humanos.
- Se deben enfocar estrategias y acciones de mejora en todas las dimensiones de la calidad del servicio, especialmente en la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad; para lo cual se hace pertinentes las capacitaciones y formación del personal.
- Desarrollar estrategias para mejorar los aspectos tangibles del servicio, asegurando la limpieza, mantenimiento adecuado de equipos, presentación profesional del personal y actualización constante de materiales informativos.
- Establecer sistemas de evaluación y retroalimentación periódica sobre la cultura y comportamiento organizacional, que permitan identificar áreas de mejora y promover la seguridad y confianza en la atención brindada.

VIII. REFERENCIAS

- Achahui, R. N., & Condori, M. (2018). *Cultura organizacional y gestión de calidad del servicio del hospital Diospi Suyana de Curahuasi, Abancay 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio Institucional UNAMBA. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/624>
- Aguiar, F. M., Gomes Pereira, R. P., & Martins, M. M. (2023). Cultura organizacional para a mudança num contexto hospitalar: Uma perspectiva de enfermagem. *Acta Paulista de Enfermagem*, 36, eAPE00551. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2023AO00551>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Handbook of Human Resource Management Practice*. https://www.academia.edu/32280546/Armstrongs_Handbook_Of_Human_Resource_Management_Practice_I
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bustamante, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Campos, H., Espinoza, W., Espinoza, R., & Zambrano, M. (2016). El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de la organización. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (marzo 2016). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/calidad.html>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.

- Chavez, E. M. (2022). *Comportamiento organizacional y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86185>
- Consuelo, C., Sarmentero-Bon, I., Gómez-Figueroa, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100.
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología e Innovación en Salud Pública*. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.97>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2021). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. <https://m.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/health-sector-establishments/>
- Lezcano Tobón, L. A., & Cardona Arias, J. A. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *Archivos de Medicina*, 14(4), 1-9. <https://doi.org/10.3823/1402>
- Llanos, M. del P., & Bell, R. E. (2018). La cultura organizacional: Abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio. *Revista Científica Ecociencia*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.52.60>
- Loaiza, R. D. A., López, P. A. P., Loaiza, C. H., & Montoya, M. A. J. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(2), 397-409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.

- López, C., Segovia, A., & Morán, A. (2020). Las jornadas laborales y la cultura organizacional como desencadenantes del Síndrome de Burnout en el personal de salud: Una revisión de literatura. *Vincula Tégica*. 967-975.
- Massa Ballon, R. J. (2023). *Cultura y comportamiento organizacional en la gerencia de gestión del talento humano en una empresa de navegación aérea, Callao – 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107551>
- Mendez, C. E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), 136-169. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>
- Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(2), Article 2.
- Ortega, A., Corona, J., Hernández, E., Montaña, O., Asela Garduño, S., Cerecedo, M. T., & Robles, C. (2015). A systemic model of analysis of organizational culture in health care services. *Nova Scientia*, 7(15), 321. <https://doi.org/10.21640/ns.v7i15.42>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Peralta, R., Ruiz Díaz, C. M. L., Benítez Avalos, N. F., Fleitas Alderete, A. A., Franco Cañete, A. N., Ortega González, J. L., Peralta, R., Ruiz Díaz, C. M. L., Benítez Avalos, N. F., Fleitas Alderete, A. A., Franco Cañete, A. N., & Ortega González, J. L. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 6(1), 41-53. [https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06\(01\)41-053](https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053)

- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., Ruiz Arias, R. A., Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Salazar, E. (2021, diciembre 15). Los ocho grupos económicos detrás del negocio de la salud en Perú [Pro competencia]. *Comisión Nacional de Defensa de la Competencia*. <https://procompetencia.gob.do/los-ocho-grupos-economicos-detras-del-negocio-de-la-salud-en-peru/>
- Silva, D., Méndez Celis, P. B., Arancibia Morales, D., & Cortes Tello, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Universidad y Sociedad*, 12(S(1)), Article S(1).
- Simovic, O., Lesjak, M., Perović, Đ., & Podovšovnik, E. (2023). Measuring Organizational Culture in Hotels, Restaurants and Travel Agencies in Montenegro. *Sustainability*, 15(3), Article 3. <https://doi.org/10.3390/su15032715>
- Suárez, I. M., Tinajero Jiménez, M. R., & Jacóme Lara, I. M. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1-8.
- Vera, J., Trujillo, A., (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y administración*, 63(2), 0-0. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vicuña, M. (2018). *Nivel de comportamiento organizacional según percepción del personal de salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22283>

- Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), Article 3.
- Warrick, D. D. (2017). What leaders need to know about organization culture. *Business Horizons*, 60(3), 395-404. <http://dx.doi.org/10.1016/j.bushor.2017.01.011>
- Zea, J. H. B. (2018). La cultura organizacional y su relación con el nivel de desempeño del capital humano de servicios al paciente en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. *Revista de Investigaciones (Puno) - Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 7(2), Article 2.

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Métodos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y su impacto en la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación de la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores en la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023?.</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>b) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>c) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>d) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>e) Determinar la relación entre la cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores y la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p>	<p>Hipótesis general La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la calidad de servicio de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con los elementos tangibles de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>b) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la fiabilidad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>c) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la calidad de respuesta de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>d) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la seguridad de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p> <p>e) La cultura y comportamiento organizacional de los trabajadores se relacionarán significativamente con la empatía de la red de clínicas Maison de Santé, Lima 2022 -2023.</p>	<p>X1: Cultura organizacional</p> <p>Dimensiones: Valores Normas Estilo de gestión</p> <p>X2: Comportamiento organizacional</p> <p>Dimensiones: Comportamiento individual Comportamiento grupal Estructura organizacional</p> <p>Y1: Calidad de servicio Elementos tangibles</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Esta investigación es de tipo básica y de enfoque cuantitativo.</p> <p>La investigación fue de nivel descriptivo y correlacional.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 145 personas.</p> <p>Los instrumentos utilizados para cultura organizacional y comportamiento organizacional son adaptación propia de los propuestos por Massa en 2023, los cuales están compuestos por 20 y 18 ítems, respectivamente. Y el utilizado para calidad de servicio, es basado en el método SERVQUAL. Este cuestionario está compuesto por cinco dimensiones que suman 22 preguntas de auto respuesta para lo cual se usará una escala tipo Likert de 6 puntos.</p> <p>Se utilizó la técnica de encuestas para recopilar los datos, empleando un cuestionario. Posteriormente, se vaciaron las respuestas en una hoja Excel y en una base de datos en el programa SPSS, para posteriormente realizar los análisis correspondientes.</p> <p>Validez: Por juicio de expertos Confiabilidad: Alfa-Cronbach.</p>

Anexo B: Instrumentos y encuestas

Cuestionario para la medición de la variable cultura organizacional

El presente cuestionario se propone medir el nivel de la cultura organizacional que usted tiene como colaborador de la sede de Lima de la red de clínicas; en este sentido, se le agradece que, de respuesta a las interrogantes con la debida honestidad, es importante destacar que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Adicionalmente, se le informa que este instrumento permitirá recoger datos que solo serán de uso académico, y se seguirán los principios éticos correspondientes a este tipo de investigaciones, como el derecho a la intimidad, anonimato y confidencialidad.

Fecha: _____

Área en la que labora: _____

Antigüedad: _____

Planteamientos

Use la siguiente escala para sus respuestas y luego responda:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

DIMENSIÓN VALORES	1	2	3	4	5
1. Desarrollo mis funciones cumpliendo con el código de ética de mi organización					
2. Mi compromiso y proceder ético aporta a la excelencia y competitividad organizacional					
3. Me adapto fácilmente a los cambios que se generan en la organización					
4. Identifico las necesidades y dificultades de mi área de trabajo para proponer soluciones					
5. Mi autonomía profesional me permite tomar decisiones y afrontar problemas de manera oportuna en mi organización					
6. Mi responsabilidad profesional se fundamenta en el desarrollo de competencias y habilidades profesionales					
7. Recibo retroalimentación inmediata para una mejora continua en mi quehacer laboral					
8. Participo en actividades de actualización y capacitación profesional permanente					
9. Interactúo con respeto en mis quehaceres laborales					
10. Ante situaciones de disconformidad evidencio un alto nivel de respeto entre compañeros de trabajo					
DIMENSIÓN NORMAS	1	2	3	4	5
11. En cada decisión tomada me ciño a las políticas corporativas de la empresa					
12. Conozco con claridad cada una de mis funciones y responsabilidades de acuerdo al Manual de Normas y Procedimientos de mi organización					
13. El manual de procedimientos es cumplido con eficacia en la organización					
14. El cumplimiento del Reglamento Interno de la empresa contribuye al buen funcionamiento de esta					
15. Se cumplen con las normas y leyes que les corresponde a las clínicas en materia de salud y bioseguridad					
DIMENSIÓN ESTILO DE GESTIÓN	1	2	3	4	5
16. Los jefes de la organización muestran interés en las relaciones laborales y en los resultados de sus áreas correspondientes					
17. Los jefes de la organización priorizan las actividades y resultados de acuerdo al bienestar de toda la organización					
18. Los jefes de la organización se preocupan en establecer un buen clima laboral y desarrollar sanas relaciones interpersonales					
19. Los jefes demuestran interés en el desempeño eficiente de cada trabajador y en desarrollar un buen ambiente laboral					
20. Los jefes gestionan de manera eficiente los conflictos laborales					

Cuestionario para la medición de la variable comportamiento organizacional

El presente cuestionario se propone medir el nivel del comportamiento organizacional que usted tiene como colaborador de la sede de Lima de la red de clínicas; en este sentido, se le agradece que, de respuesta a las interrogantes con la debida honestidad, es importante destacar que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Adicionalmente, se le informa que este instrumento permitirá recoger datos que solo serán de uso académico, y se seguirán los principios éticos correspondientes a este tipo de investigaciones, como el derecho a la intimidad, anonimato y confidencialidad.

Fecha: _____

Área de la clínica en la que trabaja: _____

Antigüedad: _____

Planteamientos

Use la siguiente escala para sus respuestas y luego responda:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL	1	2	3	4	5
1. Me encuentro apto física y psicológicamente para realizar mis funciones laborales					
2. Llevo a la práctica mis habilidades profesionales y sociales bajo cualquier circunstancia					
3. Me muestro abierto y sociable con mis compañeros y superiores					
4. Soy tolerante y empático aún en situaciones laborales complicadas					
5. Me considero una persona disciplinada y responsable al asumir metas					
6. Desarrollo un aprendizaje continuo mediante capacitaciones y cursos de actualización					
7. Soy creativo al aportar o dar sugerencias que benefician a la entidad					
8. Me adapto fácilmente a los nuevos cambios de la organización					
DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO GRUPAL	1	2	3	4	5
9. En mi área de trabajo los roles se encuentran definidos con claridad					
10. Cada miembro de mi equipo de trabajo cumple su función contribuyendo a los resultados como área					
11. Mi equipo de trabajo toma en consideración las normativas organizacionales para un buen desempeño					
12. Existe un alto nivel de afinidad entre los miembros de mi equipo de trabajo					
13. El trabajo en equipo me motiva a ser más productivo					
DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
14. La organización me forma y capacita periódicamente de acuerdo a mis funciones asignadas					
15. La departamentalización de la organización es acorde a la misión de la misma					
16. Los trabajadores entendemos con claridad la cadena de mando organizacional					
17. Mi área de trabajo es constantemente supervisada para garantizar una gestión organizacional favorable					
18. Mis superiores permiten que trabajemos con autonomía e independencia					

Cuestionario para la medición de la calidad de servicio método SERVQUAL adaptado al área de salud

El presente cuestionario se propone medir el nivel de calidad de servicio percibido por usted como paciente del servicio de consulta externa de la sede de Lima de la red de clínicas Maison de Santé; en este sentido, se le agradece que, de respuesta a las interrogantes con la debida honestidad, es importante destacar que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Adicionalmente, se le informa que este instrumento permitirá recoger datos que solo serán de uso académico, y se seguirán los principios éticos correspondientes a este tipo de investigaciones, como el derecho a la intimidad, anonimato y confidencialidad.

Datos personales

Edad: _____

Sexo: _____

Nivel educativo: Primaria: ___ Secundaria: ___ Superior universitaria: ___ Ninguno: ___

Estado civil: Soltero: ___ Casado: ___ Viudo: ___ Unido: ___

Ocupación: Hogar: ___ Trabajador dependiente: ___ Trabajador independiente: ___ Pensionado: ___

Área de la clínica donde fue atendido: _____

Planteamientos: Use la siguiente escala para sus respuestas y luego responda de acuerdo a su percepción del servicio, su nivel de satisfacción:

Nivel de satisfacción					
1	2	3	4	5	6
Muy mala					Muy satisfactoria

CALIDAD DE SERVICIO	Percepción					
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5	6
1. Aspecto de las salas de internación						
2. Aspecto de los equipos hospitalarios						
3. Apariencia del personal de salud						
4. Señalizaciones dentro del hospital						
5. Calidad de las comidas servidas						
DIMENSIÓN FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6
6. Información oportuna aportada por los médicos						
7. Consentimiento para realizar procedimientos médicos						
8. Rapidez de los servicios prometidos						
9. Respeto a la intimidad del paciente						
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5	6
10. Deseo sincero de ayudar al paciente						
11. Personal de salud ágil y práctico						
12. Seguridad en los diagnósticos dados						
13. Disposición del personal de salud a atender necesidades personales de los pacientes						
DIMENSIÓN SEGURIDAD	1	2	3	4	5	6
14. Apoyo del personal de salud para la recuperación del paciente						

15. Personal de salud competente y capacitado						
16. Información médica adecuada a los familiares						
17. Personal de salud de aspecto confiable y seguro						
DIMENSIÓN EMPATÍA	1	2	3	4	5	6
18. Interés del personal de salud en escuchar las necesidades del paciente						
19. Personal de salud agradable y amable						
20. Personal de salud atiende las necesidades particulares del paciente						
21. Personal de salud dio trato personalizado						
22. Camilleros y limpiadores eficientes						

Anexo C: Validación de los resultados de la prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach de los instrumentos

Instrumento calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	22

Instrumentos cultura organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	20

Instrumento comportamiento organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	18

Anexo D: Niveles de las variables del estudio

Variable/dimensión	Escalas	Niveles
Cultura organizacional	20 – 47	Bajo
	48 – 73	Medio
	74 - 100	Alto
Valores	10 – 23	Bajo
	24 – 37	Medio
	38 - 50	Alto
Normas	5 – 12	Bajo
	13 – 18	Medio
	19 - 25	Alto
Estilo de gestión	5 – 12	Bajo
	13 – 18	Medio
	19 - 25	Alto
Comportamiento organizacional	18 – 42	Malo
	43 – 66	Regular
	67 - 90	Bueno
Comportamiento individual	8 – 19	Malo
	20 – 29	Regular
	30 - 40	Bueno
Comportamiento grupal	5 – 12	Malo
	13 – 18	Regular
	19 - 25	Bueno
Estructura organizacional	5 – 12	Malo
	13 – 18	Regular
	19 – 25	Bueno
Calidad de servicio	22 – 59	Bajo
	60 – 95	Medio
	96 - 132	Alto
Elementos tangibles	5 – 13	Bajo
	14 – 22	Medio
	23 - 30	Alto
Fiabilidad	4 – 11	Bajo
	12 – 17	Medio
	18 - 24	Alto
Capacidad de respuesta	4 – 11	Bajo
	12 – 17	Medio
	18 - 24	Alto
Seguridad	4 – 11	Bajo
	12 – 17	Medio
	18 - 24	Alto
Empatía	5 – 13	Bajo
	14 – 22	Medio
	23 - 30	Alto