



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El modelo SERVQUAL y compromiso laboral de los
colaboradores del área de Logística en la Oficina de Gestión de
Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Guzman Saboya, Luz Veronica (orcid.org/0000-0003-1898-7889)

Zarria Panduro, Iris (orcid.org/0000-0002-7405-8147)

ASESORA:

Mtra. Paredes Ramírez, Gimena (orcid.org/0000-0003-1835-3456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestras madres y nuestros hermanos por su amor incondicional y por ser el pilar en lo que somos profesionalmente, por habernos inculcado valores; la humildad y el respeto que nos caracteriza a ellos nuestra dedicación especial.

A mi hijo, por su cariño, ternura y por ser la inspiración de nuestro desarrollo profesional.

Iris y Luz

Agradecimiento

Gracias a Dios.

A todos nuestros compañeros de estudio que han sido importantes para nosotros durante todo este tiempo.

A nuestro Asesora Mtra. Paredes Ramírez Gimena, por su instrucción y entrega en nuestro trabajo de investigación. A nuestras madres, que siempre nos han facilitado su apoyo incondicional a través del tiempo, a quienes debemos gratitud por haber alcanzado este logro profesional, por todo su esfuerzo y dedicación para formarnos académicamente.

Las autoras

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización:.....	17
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
Anexos.....	44

Índice de tablas

Tabla 4 Validez de variables	20
Tabla 8 Prueba de normalidad variables y dimensiones	22
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	23
Tabla 10 Relación entre la fiabilidad y el compromiso laboral	24
Tabla 11 Relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral.....	25
Tabla 12 Relación entre la seguridad y el compromiso laboral.....	26
Tabla 13 Relación entre la empatía y el compromiso laboral	26
Tabla 14 Relación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral	277
Tabla 16 Sexo: Los colaboradores del área de logística tienen conocimiento para responder los requerimientos solicitados	28

Índice de figuras

Figura 1. Diseño no experimental.....	16
---------------------------------------	----

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el modelo Servqual y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de alcance descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La muestra fueron 60 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios. Los resultados fueron: Existe relación significativa entre las dimensiones del modelo Servqual y el compromiso laboral, Fiabilidad $r= 0.765$ y $\text{sig}=0.000$, capacidad de respuesta $r= 0.649$ y $\text{sig}= 0.000$, seguridad $r= 0.730$ y $\text{sig}= 0.000$, empatía $r= 0.697$ y $\text{sig}=0.000$ y seguridad con un $r= 0.687$ y un $\text{sig}= 0.000$. Se concluye que existe relación significativa entre el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022, con un Rho de Spearman de 0.727 y un $\text{sig}= 0.000$.

Palabras clave: Modelo Servqual, compromiso laboral, fiabilidad

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the Servqual model and the labor commitment of the employees of the Bajo Mayo Health Services Management Office, Tarapoto, 2022. It was of a quantitative approach, applied type, correlational descriptive scope and design. not experimental. The sample was 60 collaborators. The technique was the survey and the instrument two questionnaires. The results were: There is a significant relationship between the dimensions of the Servqual model and work commitment, Reliability $r = 0.765$ and $\text{sig} = 0.000$, response capacity $r = 0.649$ and $\text{sig} = 0.000$, security $r = 0.730$ and $\text{sig} = 0.000$, empathy $r = 0.697$ and $\text{sig} = 0.000$ and security with $r = 0.687$ and $\text{sig} = 0.000$. It is concluded that there is a significant relationship between the SERVQUAL model and the work commitment of the employees of the Logistics area of the Health Services Management Office Bajo Mayo, Tarapoto, 2022, with a Spearman's Rho of 0.727 and a $\text{sig} = 0.000$.

Keywords: Servqual model, labor commitment, trust

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas e instituciones buscan constantemente mejorar la calidad de sus servicios, siendo este, un eje fundamental para conseguir la fidelidad de las personas, ya que son los que se llevan la última impresión y por consecuencia suelen recomendar o censurar a su entorno dicho servicio la cual repercute en la elección de un determinado servicio (Rojas et al., 2020). A nivel internacional en México, la problemática en las organizaciones sigue siendo el cumplimiento de metas, lo cual se debe a un factor humano, ya que el compromiso laboral que tiene el trabajador con la empresa en una variable consecuente a diversas actividades, en el artículo hace énfasis que cuando el trabajador no siente que es beneficiado de una manera recíproca con la entidad, cambia su conducta por lo que lleva a una ineficiente calidad en su trabajo (Hernández et al., 2018). Además, en Brasil, el sistema hospitalario es precario, dicho reporte manifiesta que aproximadamente el 60% de las muertes que tenían solución médica no fueron tratados a tiempo debido a una mala calidad de atención, asimismo, se resalta que ésta, es la principal causa por que la tasa de mortalidad aumentó y es preocupante para la población que este tipo de altercados ocurran en el día a día, los problemas en el servicio están estrechamente ligado al factor humano, en el cual se puede evidenciar que no existe un compromiso laboral, ni la voluntad del servicio al prójimo, muchas veces solo están enfocados en cumplir horarios y recibir un salario (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

En el entorno peruano, ya es recurrente y casi normal recibir una mala calidad de atención en el sector hospitalario, según la Defensoría del Pueblo - Perú (2019) son los centros de salud las instituciones que más quejas han tenido a nivel nacional, debido a la mala atención a los pacientes. Según los informes del (Gestión, 2019) a nivel nacional los centros de salud evidencian más de 50 mil quejas por el mal servicio, debido a eso más de 40 instituciones han sido sancionadas por aproximadamente S/ 1.9 millones de soles, asimismo, según Podestá y Maceda (2018) en el Hospital II de distrito de Vitarte, Lima, existe un problema con la calidad de servicio percibida los usuarios expresan su malestar ya que no se atiende a tiempo los servicios requeridos, asimismo los enfermeros y la mayoría del personal no mantiene un compromiso con la entidad, el personal no

brinda el interés adecuado para resolver las consultas de los pacientes (Martínez et al., 2020).

A nivel local en San Martín según un estudio realizado por Ruíz y Delgado (2020) la calidad de servicio en las instituciones públicas es deficiente, ya que carecen de una adecuada planificación, lo que hace que los usuarios desconfíen en estas entidades, lo cual es evidenciado que los trabajadores no se identifican con la entidad donde laboran, el poco compromiso laboral es manifestado en la cantidad de quejas a dichas instituciones. En el área de logística de la Red de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, se ha visto que existen falencias en brindar los medicamentos a las demás áreas, muchas veces no se cumplen con los plazos acordados y esto genera un malestar en la entidad, asimismo, están sujetos a un contrato presupuestal que muchas veces maneja de manera interna. En cuanto al personal se evidencia su baja motivación para hacer sus actividades, simplemente esperan cumplir sus horarios y salir, sumado a ello, es importante mencionar que el personal está en una edad avanzada, su rendimiento en las actividades no es el adecuado, se notan cansados de su labor, se evidencia que los colaboradores no están comprometidos con realizar sus actividades de forma eficiente así también los usuarios de las demás áreas, se evidencia que el personal se identifica con la institución o solo cumplen su horario, podemos decir que en este sentido se evidencia que prácticamente es 50%, 50%, en este sentido hacemos la acotación que el personal nombrado no refleja esa identificación con la institución ya que cuando va ser hora de salida ellos son los primeros en salir ni bien cumple la hora; Pero también existe la otra cara de la moneda donde se ve evidenciado que los locadores de servicios son personal que más muestran su identificación con la institución ya que siempre están llanos a apoyar cuando se los requiera sin pensar en que ya es hora de salir.

Ya planteado la problemática, el problema general de la investigación fue la siguiente: ¿Cuál es la relación entre el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022? Los problemas específicos fueron: 1. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso

laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022? 5. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022?

El estudio fue justificado teóricamente, puesto que se tomarán teorías pertinentes y verificadas y se adaptará al contexto local de tal manera que pueda servir para futuros tratados relacionados, asimismo, se aportará con nuevas definiciones sobre las variables tomadas. Se justificó por implicancias prácticas, ya que, se aportará información importante a los involucrados con el estudio, de modo que se puedan resolver situaciones conflictivas, de tal modo que la directiva tenga información para mejorar su plan estratégico. Fue justificado metodológicamente, debido que se dieron a conocer nuevos conceptos sobre el tema, ayudando a su mejor entendimiento ya que fueron ajustados al contexto en la que se encuentran, así también se utilizaron herramientas de medición que fueron cuestionarios adaptados para su mejor entendimiento, los cuales cumplieron los estándares científicos para cumplir su cometido con respecto al tema de servicios en un centro hospitalario, beneficia a toda la población involucrada que recibe estos servicios, asimismo, servirá para dar un acercamiento a la realidad enfocado al compromiso de los colaboradores.

Se plantearon los siguientes objetivos de investigación; objetivo general: Determinar la relación entre el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Los Objetivos específicos: 1. Identificar la relación entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. 2. Analizar la relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. 3. Identificar la relación entre la seguridad y el

compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. 4. Determinar la relación entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. 5. Determinar la relación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

Así también se planteó las hipótesis de investigación, tanta hipótesis general: Hi Existe significativa entre el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Ho: No existe significativa el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Las hipótesis específicas son: Hi1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Ho1: No Existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Hi2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Ho2: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Hi3: Existe relación significativa entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Ho3: No existe relación significativa entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Hi4: Existe relación significativa entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Ho4: No existe relación significativa entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Hi5:

Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Ho5: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En un ámbito global se identificaron las siguientes investigaciones;

Según Velásquez et al., (2020) cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio en el área de Obstetricia. Estudio de diseño no experimental, descriptivo-correlacional, la muestra fue 76 pacientes, se realizaron encuestas a través de cuestionarios modelo SERVQUAL. Se evidencia que el servicio es 48% medio, 40% alto y 12% bajo. La conclusión fue, si bien los servicios están puntuados como satisfactorios, la entidad no abastece todas las demandas de la población, la falta de equipo y aumentar infraestructura son elementos que no se pueden pasar desapercibido, ya que el estado no brinda el presupuesto necesario para estos implementos, esto afecta a todos las áreas que están destinadas a brindar ayuda a los pacientes que cada día son más concurrentes, esto hace que no se lleguen a cumplir con todos lo cual genera malestar y desconfianza, lo cual repercute a la imagen de la institución, sin embargo, esto escapa de las manos de los directivos ya que el presupuesto designado para comprar nuevos materiales e implementos es mínimo, el cual es retrasado debido a los múltiples trámites y procesos como sucede en la mayoría de instituciones, ya que no existe esa inmediatez para ejecutar una acción para resolver algún conflicto.

Continuando con, Henao (2020) determinó el servicio en las empresas de telecomunicaciones. Diseño del estudio no experimental, correlacional, tuvo una muestra de 324 usuarios, se realizaron encuestas modelo SERVQUAL. Los resultados evidencian una relación significativa $p > 0.001$ entre confiabilidad y capacidad de respuesta con el valor percibido. La conclusión fue, en cuando al sector estudiado que son las telecomunicaciones un sector donde las expectativas son otras, los usuarios esperan mejores servicios, sin embargo, las empresas cumplen con los requisitos mínimos, lo cual evidencia que los clientes usuarios no están descontentos sin embargo, esperan mejores implementos tecnológicos ya que haría mucho más rápido la dinámica de funcionamiento, en este tipo de industria, la rapidez y conectividad fideliza a los usuarios que cada día requieren más velocidad, por lo tanto, lo esperado por los usuarios es estar a la vanguardia de las tendencias mundiales, debido a que pueden optar de manera rápida por otro servicio que les brindo lo que ellos desean, es importante recalcar el costo que

conlleva a las empresas a estar en la carrera por satisfacer al usuario, sin embargo, este último siempre quiere más lo cual es la naturaleza del ser humano.

Rubio y García (2019) en su artículo, identificó la relación entre gestión humana y compromiso laboral de los empleados. Diseño no experimental, correlacional, tuvo una muestra de 152 empleados, y el instrumento el cuestionario. Los resultados, revelan una relación muy baja entre gestión humana y compromiso laboral con un $\text{sig} = 0.0077$ un $r = 0.254$. Se llegó a la conclusión que, existen factores relevantes que influyen al compromiso laboral, como es la remuneración, el puesto en la jerarquía de la institución también influye en la decisión de recompensar a fin de alcanzar los objetivos propuestos, entonces, la entidad debe prestar atención minuciosa para aquellos elementos donde el trabajador se siente más comprometido, la gestión de recompensas es necesaria para establecer mejores lazos con los colaboradores, el sentido de pertenencia es lo que el individuo pueda valorar con más fuerza que otros elementos, dicho esto se deben identificar aquellos pequeños elementos que fortalezca los lazos trabajador institución, dando enfoque a aquellos elementos como darle el uniforme, dar a conocer las metas, un buen proceso de inducción donde pueda conocer el funcionamiento de todas las áreas para que vea que él es parte importante para que todo funcione de manera eficiente, así se evitarán los comportamientos no deseados, los cuales tendrán en cuenta las normas y a su vez exigirán el cumplimiento de las mismas, hay que tener en cuenta que para el desarrollo de actividades los colaboradores deben contar con el equipo necesario para su fin.

Así también, Marsollier y Expósito (2018) en su artículo analizó los niveles de compromiso laboral en trabajadores. Con diseño no experimental, descriptivo-correlacional, la muestra fue de 147 empleados, y el instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que existen correlaciones negativas y débiles entre los valores y el compromiso laboral ($r = -0,195$; $p = 0,05$), asimismo, el compromiso fue valorado como 30% medio, 45%, alto y 25% bajo, los valores en un entorno laboral tienen diferentes características, debido a que cada persona está regida por valores individuales, por lo tanto, tendrán diferentes significados con el compromiso laboral que sienten hacia la entidad, y esto evidencia una falta de compromiso, ya que no se sienten parte de la entidad, las horas extras no son recompensadas, no se valora el esfuerzo de los trabajadores en general.

Continuando con, Parodi y Medina (2018) cuyo objetivo identificar la percepción del servicio hospitalario. Diseño no experimental, correlacional, cuya muestra fue de 71 pacientes, se ha desarrollado cuestionario sobre el modelo SERVQUAL. Los resultados muestran que existe una mala percepción del servicio, la dimensión empatía es medio con un 45%, así mismo la interrelación fue significativa al nivel 0.003 siendo significativo. La principal conclusión fue, existen diferentes formas de el punto de vista de ciertos elementos captados del consumo de un servicio, por lo tanto, tanto hombres como mujeres pueden tener una diferente preferencia y valor de diferente modo, ya que por sus vivencias o características singulares puede gustar más que otro, en el caso de hombres se mostraron más satisfechos que las mujeres, así también, la edad es un factor importante ya que a mayor edad la percepción de calidad era mejor, asimismo, la dimensión seguridad es la que mejor fue valorada como excelente servicio, este hecho evidencia que efectivamente cuando la empresa está dirigida a mejorar de manera continua no solo en el servicio, sino también en su infraestructura, valores, los usuarios captarán dichas características como únicas diferenciadoras de otras lo cual perdura a lo largo del tiempo.

En un contexto peruano, Grandez y Saravia (2021) en su artículo el propósito fue determinar la satisfacción y compromiso de los empleados. No experimental, de correlación, la población fueron 50 trabajadores, y el instrumento fue el cuestionario. La satisfacción es intermedia 55%, 25% alto y 20% bajo así también entorno al compromiso laboral 40% alto, 40% medio y 20% bajo, con un $r = 0.564$ y un $p = 0.234$. La principal conclusión fue, cada día los sistemas de servicio al usuario deben estar en constante mejoramiento y capacitación, de modo que cada vez mejorar los servicios, de esta manera crear una buena imagen institucional asimismo fidelidad, la misma que genera que a lo largo del tiempo el trabajador tenga el sentido de que pertenece a una familia laboral, el cual esté respaldado y se identifique con la institución, el punto fundamental del compromiso del trabajador con una institución es que a través del tiempo este dará todos sus esfuerzos para conseguir las metas, mientras el sienta que sus esfuerzos son valorados. Es importante que las capacitaciones se de manera practica y no solo en tomar conocimientos, los cuales ayudan directamente a la aplicación en las actividades, por lo tanto, se reducen las fallas y consecuencias no deseadas en la toma de

buenas decisiones, debido a que los criterios están para todos y de manera conjunta, así también, es necesario la inducción del conocimiento de todas las áreas debido a que la rotación de personal afecta al correcto funcionamiento de la entidad, sin embargo, cuando todos saben las funciones es fácil reemplazar un vacío y seguir trabajando.

Así también, Febres y Mercado (2020) en su artículo el objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios. De enfoque cuantitativo, experimental de corte transversal y descriptiva correlacional, la población y muestra fueron 292 pacientes, cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados muestran que, el 60.3% respondió que la calidad es alta, la satisfacción en torno a la seguridad dio una correlación $r=0.664$, fiabilidad $r= 0.786$, empatía $r= 0.653$, elementos tangibles $r=0.422$. La principal conclusión fue, cada día los sistemas de servicio al usuario deben estar en constante mejoramiento y capacitación, de modo que cada vez mejorar los servicios, de esta manera crear una buena imagen institucional asimismo fidelidad, así también de que las actitudes laborales de los individuos deben interpretarse a la luz de las disposiciones de actitud, así como de condiciones de trabajo más objetiva, las personas pueden tener predisposiciones en sus actitudes hacia el trabajo que son consistentes a lo largo del tiempo y en todas las situaciones, los efectos disposicionales sobre las actitudes laborales puede ayudar a los investigadores a interpretar las consecuencias positivas de la participación organizacional en la satisfacción no laboral y la satisfacción profesional, tal vez los empleados muy involucrados tengan una actitud dispuesta a ver las diversas facetas de sus vidas de manera positiva. Por lo tanto, se sienten psicológicamente involucrados en sus organizaciones laborales, y su disposición a ver el mundo de manera positiva puede afectar sus satisfacciones no laborales y profesionales.

Ramos et al. (2020) en su artículo el objetivo fue establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes. Diseño observacional transversal, descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo y correlacional, la población y muestra fueron 123 pacientes, a los que se realizaron encuestas y el instrumento el cuestionario. Se muestra que la calidad con 25% es alta, así como regular 55%, Se la relacionan significativamente con un $r=.0876$ y $\text{sig}= 0.004$. La principal conclusión fue, la calidad de los servicios de hospital fue aceptable, ya que la gran

mayoría de los encuestados respondieron en valoración media, así también, mediante la dimensión fiabilidad se identificó que los usuarios confían en el trabajo de los profesionales, lo cual creó una buena imagen de la institución que a lo largo del tiempo ha ido mejorando constantemente no solo el servicio, sino también realizaron capacitaciones, nuevo equipamiento, las instalaciones cada periodo son mejoradas, esto se debe al compromiso y la buena gestión de sus directivos y el esfuerzo en conjunto.

Siguiendo con, Palomino (2019) en su artículo cuyo objetivo ha sido establecer la relación del compromiso organizacional y el tipo de contrato laboral. Diseño observacional transversal, descriptivo-correlacional, la población y muestra fueron 170 trabajadores, se realizaron encuestas. El 65,3% de los trabajadores poseen un nivel medio en cuanto al compromiso laboral, así se evidenció que no existe relación, lo cual concluye en que, en el contexto de estudio existen trabajadores estables e inestables, esto se debe al tipo de trabajo ya en la remuneración es baja y las metas que se impone al colaborador para que permanezca en la entidad son altas, lo cual dificulta aún más si el trabajador no cuenta con la correcta capacitación para realizar sus labores, sin embargo, existen colaboradores que ya tienen un puesto asegurado por motivos políticos o familiares en la institución, lo cual diferencia el compromiso laboral que tienen con la empresa, aquellos que están seguros con mantener su trabajo evidencia un mayor compromiso, de esto se puede decir que el factor trabajo seguro es importante para que el trabajador de todo de sí. El compromiso de los empleados brinda a las personas la oportunidad de desarrollar un sentido de pertenencia y de satisfacer la necesidad humana de un trabajo significativo, cuando los individuos se sienten comprometidos con sus organizaciones de trabajo, comparten los valores de las organizaciones, obtienen un significado personal de sus experiencias laborales porque la búsqueda de metas organizacionales es consistente con sus valores personales, como resultado, se sienten bien consigo mismos y con lo que están haciendo en el trabajo, a su vez, se espera que estos buenos sentimientos se extiendan a la vida no laboral de los empleados.

Para la elaboración del enfoque teórico se pudo identificar las teorías más relacionadas a las variables del estudio:

Las teorías organizacionales se han adoptado en el dominio de la gestión de operaciones para investigar una amplia gama de temas, como cadenas de suministro ecológicas, abastecimiento estratégico y cadenas de suministro de mejor valor uno de las notables líneas de investigación en este sentido implica estudios relacionados con la calidad del servicio usando la lente de la teoría organizacional. Estas teorías ayudan a generar útiles explicaciones de los comportamientos y procesos observados dentro de la organización, sin embargo, una revisión de los conceptos de calidad de servicio estudiado usando varias teorías organizacionales sigue siendo un eslabón perdido en la literatura. El Total Quality teoría donde se hace énfasis al mejoramiento continuo para ofrecer una mayor satisfacción al consumidor, siempre dando un valor agregado a cada elemento, creando de esta manera una cultura organizacional orientada al servicio (Manzano y Silva, 2022). Asimismo, existe un enfoque japonés sobre la teoría de la calidad total, donde enfatiza al recurso humano como primer elemento importante en una organización, entonces el enfoque se basa en que primero hay que formar personas de alta calidad de esta manera ellos puedan generar productos de calidad. Así también para el estudio se ha tomado el modelo SERVQUAL cuyos autores Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, se fundamentan su modelo en que los usuarios nunca están conformes la cual está relacionada con la teoría de las brechas o GAPS, esta teoría hace referencia a la diferencia que hace el usuario en el tiempo de espera y el consumo del servicio identificando ciertos elementos (Silva y Luján, 2022). Dichos elementos se verán reflejados en las próximas líneas como dimensiones para poder explicar a detalle lo que se quiere estudiar en este apartado.

Así también, la teoría de ecosistemas en un contexto empresarial, para dar fundamento se explica de la siguiente manera: La definición de ecosistema empresarial fue planteado por Moore en el año 1993, pero se basa en el trabajo de Trist del año 1976 y 1983 quien desarrolló la visión de la ecología organizacional. La inspiración para el concepto de ecosistema empresarial se toma del ecosistema biológico, donde se supone que todo el ecosistema y el proceso de evolución solo puede ser entendida a nivel del ecosistema complejo. Los ambientalistas ecológicos creen que existe una relación simbiótica de dependencia y limitaciones mutuas, y la diversidad y la simbiosis son los requisitos generales y las leyes para la supervivencia biológica y desarrollo. Este tipo de simbiosis y diversidad no

descarta la competencia, pero requieren por su propia naturaleza una estrecha cooperación entre sí para lograr la evolución biológica y la innovación, así como el mantenimiento de un desarrollo sostenible de la biológica mundial. En el entorno empresarial actual, las empresas y sus competidores se encuentran en situaciones complejas, los ambientes y competencia feroz, por lo que la 'coevolución' también es necesaria para la gestión moderna, y este concepto puede ser más relevante y sostenible que la competencia. Al igual que varios grupos biológicos dependen unos de otros en los sistemas de ecología natural, cada miembro de la comunidad económica depende del otro para la coexistencia y desarrollo con sus colaboradores para asegurar el equilibrio del ecosistema empresarial. Al igual que las especies en un ecosistema biológico, cada miembro individual dentro un ecosistema de negocios, no importa cuán fuerte sea, en última instancia, comparte su destino con todo el grupo de miembros (Chen et al., 2018).

El compromiso laboral está basado en el enfoque Tridimensional de Meyer y Allen en el año 1991, dicha teoría expone que el compromiso es un comportamiento psicológico que tiene un ser humano con respecto a alguna organización. De acuerdo a ello los autores plantean tres componentes para identificar cómo el colaborador puede asumir su rol de compromiso con la empresa, los cuales están divididos en compromiso normativo, afectivo y de continuidad. Por otro lado, también tenemos la Teoría del compromiso en las organizaciones fundamentado por Mowday et al, en el año 1982, cuyo fundamento se basa en que toda persona crea una identidad dentro del contexto en que desempeña alguna actividad, los autores dividen la teoría en enfoques, el primero es el afectivo/actitudinal, instrumental, sociológico y comportamental (Soria et al., 2021). Así también la Teoría LMX y satisfacción de trabajador enteramente ligado al compromiso de este, observar la relación entre líderes y seguidores como un proceso de intercambio, se considera que todos los enlaces verticales son diferentes formando así dos tipos básicos de conexiones (relaciones). El primer tipo son aquellos enlaces que se basaron en los roles extendidos acordados que involucran ciertas responsabilidades (roles adicionales) o grupo interno y el segundo tipo los basados en formar contratos de trabajo (roles definidos), llamados grupos externos (out-group). en las investigaciones recientes, la división se realiza en intercambios de alta y baja calidad. Si la relación será clasificada como de alta

calidad o no, es de esperar el respeto mutuo y el cumplimiento de obligaciones de un grupo los cuales deben estar encaminados a la excelencia. El intercambio de calidad requiere que ambas partes, es aceptar los intereses comunes y la decisión de perseguir objetivos comunes. Las relaciones de alta calidad se describen como sociedades colegiadas, donde los individuos están dispuestos a ir un paso más allá de su rol formal en la organización para alcanzar los objetivos deseado. En cambio, los líderes y seguidores en relaciones no cualitativas observan de cerca sus roles organizacionales y no se desvían de las restricciones formales. El interés dicta el comportamiento del individuo en este tipo de relación, y el seguidor está motivado a contribuir no por confianza, respeto y sentido de lealtad, sino del control económico formalmente adquirido y de la autoridad formal del líder. En relación a los que tienen malas relaciones con sus líderes, los seguidores en la calidad Los intercambios tienden a obtener un mayor apoyo social, político y económico, lo que lleva al hecho de que estos individuos van un paso más allá de sus roles laborales formales, para justificar y retroalimentar tal tratamiento, la calidad de la relación líder-seguidor es el predictor de varios resultados positivos en el trabajo, incluida la satisfacción laboral de los seguidores, pero también más administración en todos los niveles. Las personas con mayor nivel de compromiso con la institución se identifican y se siente parte de ella donde están empleados, lo que aumenta su deseo de perseguir los objetivos y actividades de la organización, lo que se refleja en su voluntad de seguir siendo parte de la organización. Además, las personas comprometidas con la organización se ausentan mucho menos del trabajo.

SERVQUAL es un modelo que mide el servicio en términos de medición con un rango escalonado donde se puede evaluar a través de diversas perspectivas como el beneficio del usuario a través de un bien o servicio (Ganga et al., 2019). Así también el SERVQUAL mide la creación de valor que identifica a una organización a través de los recursos prestados a los consumidores, de modo que este sea de alto beneficio (Bustamante et al., 2020). Está dirigido a medir el servicio y las consecuencias de lo consumido y el recuerdo que tiene en la mente de lo que puede recibir contra lo que realmente percibe de dicho servicio, si el servicio supera las expectativas se puede llamar un servicio de calidad (Vergíu, 2022). Por otro lado, es definido como la impresión general que tienen los clientes de las debilidades y superioridades en los servicios durante el proceso de recibir servicios,

la calidad del servicio es una cuestión basada en el cliente, altamente subjetiva, y principalmente constructo cognitivo (Min, 2022). Por último, la calidad de servicio es una cualidad que las empresas deberían poner más énfasis ya que es el factor que las distingue de las demás, agrega valor para crear beneficio y, por ende, clientes fieles (Abdullah, 2020).

Así también la variable modelo SERVQUAL se divide en cinco dimensiones. Fiabilidad, es el grado de confiabilidad en que la empresa puede cumplir con el servicio ofrecido, de manera cuidadosa, dentro de ello se puede diferenciar el expertise de quien brinda el servicio. Es referido a la aptitud o capacidad en dar solución a lo que se llama respuesta de servicio, que sirve para brindar soporte a las personas, incluye la facilidad de adquirir dicho servicio. Seguridad, esta referido a la resolución de conflictos o problemas en mano de la entidad, si tiene la confianza y seguridad que estos serán resueltos de la mejor manera, así también eso significa credibilidad y la preocupación que la entidad manifieste en querer resolver los problemas. Empatía, es la atención de forma especial y personalizada que se le da a cada usuario, lo cual es muy importante que se conozca bien al cliente, debido a que tendrá mejor conexión con las necesidades a resolver. Elementos tangibles, esta referido a la infraestructura y elementos físicos que dispone la entidad. La fiabilidad expresa que existen características que producen insatisfacción ya sea en algún tipo de producto o al recibir un servicio, dado por la experiencia de recibir el servicio la cual será calificada según su pensamiento, describe el éxito y la insatisfacción de contactos con un servicio, en lugar de las dimensiones generales. Así también la dimensión empatía tienen que ver con la aceptación que las personas reciben de sus compañeros. Las respuestas emocionales, así como hacer inferencias sociales (tanto estados conscientes como emocionales) son aspectos importantes de la realización de interacciones sociales, ya que promueven la comprensión de las intenciones de los demás y conducen a predecir comportamientos aleatorios y ajustar el propio comportamiento en situaciones sociales (Manzano y Silva, 2022).

A continuación, se plantean algunas definiciones en torno a compromiso laboral, se define como el anhelo de estadía en una organización tomando acciones de acuerdo a los objetivos empresariales, asimismo, el compromiso y velar por el bien de la institución (Gil et al., 2021). Así también se define como los cimientos de

un intercambio de esfuerzos colectivos a cambio de una remuneración donde ambas partes obtienen beneficios (Prieto et al., 2021). Se fundamenta como la disposición de someterse a ciertas normas de la entidad y ganarse una estancia en la misma (Amar et al., 2019). Es el apego de los trabajadores con el fin de llevar a la empresa al éxito, los cuales están influenciados por los incentivos, beneficios, y una remuneración (Soria et al., 2021).

Para el mejor entendimiento referido al compromiso laboral, el entorno que suscitan lo afectivo, es el lazo emocional y afectivo que tiene el colaborador hacia la empresa, esto se da por diferentes experiencias que el empleado ha ido interiorizando, de tal forma que se identifica con la entidad (Prieto et al., 2021). La continuidad, es el criterio que tiene el trabajador en torno a los beneficios que puede obtener con el intercambio de trabajo que realiza, tal como el salario, los seguros, jubilación, por lo tanto, si sus objetivos están alineados con los de la empresa el sujeto puede llevar a un comportamiento de continuidad (Kumar y Varma, 2021). El Compromiso normativo refiere, al sentimiento recíproco que tiene el colaborador con la institución, ya que cuando la entidad brinda beneficios a los trabajadores los cuales se sienten satisfechos, crea en ellos un sentir de obligación de comprometerse y dar mayores esfuerzos hacia ella (Obeng et al., 2021). El compromiso afectivo está basado en las teorías: de emociones y afectividad colectiva, donde postula que el afecto es emocional e incluye tipos diferentes de sensaciones, que son respuestas valorativas de placer y displacer, como, por ejemplo, "sentirse" engañado o tener "sentir" indignación, o estados de ánimo, es decir, emociones más generales, como ser o estar triste. La emoción es un fenómeno emocional breve, específico e intenso que distrae y dirige el comportamiento y la percepción, como las emociones de los espectadores durante un partido de fútbol (Badaruddin et al., 2021). Finalmente, las linternas, que son muy duraderas, duraderas y poco duraderas, son en sí mismas los objetos que persiguen, como "apasionado" por alguien o "apasionado" por la música o el trabajo, son comunes en los idiomas, aunque son a menudo, intercambiables según el contexto, la "pasión" del fútbol o las "emociones" de la música para (Soria et al., 2021).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque:

Cuantitativo, debido a que se aplicaron estratos estadísticos, donde se agrupa la información con el objetivo de explicar a través de la data recolectada (Hernández et al., 2018).

Tipo:

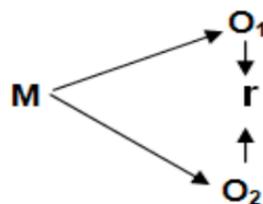
El estudio fue aplicada, según Tabone et al. (2021) los cuales están encaminados a resolver algún fenómeno o problema brindando alternativas de solución de forma creativa los cuales se verá repercutido en un grupo o sociedad. Así también fue descriptivo, según Dorantes et al., (2016), menciona que solo están limitados a transcribir lo observado en la realidad de un determinado elemento, fue correlación ya que se evidenció la interacción y relación de dos fenómenos en una realidad.

Diseño:

No experimental, debido a que se mantuvo el sentido y orden en que se encontraban los elementos de estudio sin alterar su composición ni forma, así también toda la investigación fue realizada en el año 2022 (Hernández et al., 2018).

Figura 1.

Diseño no experimental



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Modelo SERVQUAL

O₂= Compromiso laboral

r = Relación

Corte de investigación

Presentó un corte transversal ya que el acopio de data fue en un solo año. Estos tratados buscan recolectar datos en un momento específico donde es enriquecedor conocer cómo se manifiestan los fenómenos a observar (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Modelo SERVQUAL

Definición conceptual:

Referido a la creación de valor que identifica a una organización a través de los recursos prestados a los consumidores, de modo que este sea de alto beneficio (Bustamante et al., 2020).

Definición operacional

El cuestionario consta de 22 enunciados con cinco dimensiones escala de Likert.

Indicadores:

Dimensión 1: Fiabilidad

Cumplimiento de promesas
Interés por resolver problemas
Desempeño del servicio
Mejoras en los procesos
Credibilidad y confianza

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Comunicación eficiente
Trámites rápidos
Principios y valores institucionales
Personal dispuesto a ayudar

Dimensión 3: Seguridad

Confidencialidad
Gestión de acuerdo a las normas
Desempeño del servicio con medidas de protección

Conocimientos necesarios

Dimensión 4: Empatía

Atención personalizada

Respeto por los horarios

Buen comunicación y entendimiento

Cortesía y sutileza

Buen trato

Dimensión 5: Elementos tangibles

Percepción de equipo e instalaciones

Percepción de apariencia del personal

Materiales nuevos

Escala: Ordinal con valoración Likert

Variable 2: Compromiso laboral

Definición conceptual:

Gil et al. (2021) especifica como el anhelo de estadía en una organización tomando acciones de acuerdo a los objetivos empresariales, asimismo, el compromiso y velar por el bien de la institución.

Definición operacional

El cuestionario contiene 15 ítems, que consta de cuatro dimensiones.

Indicadores:

Dimensión 1: Compromiso afectivo

Pertenencia

Lazos emocionales

Significado personal

Sentimiento familiar

Dimensión 2: Compromiso de continuidad

Buena comunicación

Necesidad de permanencia

Evaluación de permanencia

Considera dejar la empresa

Dimensión 3: Compromiso normativo

Lealtad

Gratitud
Compromiso
Sentimiento de deuda con la institución
Escala: Likert

3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población fue finita y estuvo conformado 60 empleados del área de Logística de la Red de Salud San Martín. Se puede conceptualizar como el conjunto de elementos con rasgos similares los cuales pueden ser objetos de captura de datos relevante para cierta materia (Hernández y Mendoza, 2018).

Criterios de inclusión: Empleados con rango de edad mayores de 18 y menores a 55 años. Trabajadores laborando por un periodo mayor a 6 meses. Empleados que deseen formar parte del estudio.

Criterios de exclusión: Empleados con permiso de descanso, así también no se tomarán al personal mujer gestante.

Muestreo: Se empleó el no probabilístico, es la técnica donde no se escogen de forma aleatoria, solo son escogidos por el criterio del investigador (Ochrana, 2018), este tipo se debe a todos los elementos de la población que se escogieron.

Unidad de análisis: Colaboradores del área de Logística OGESS Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica de recolección de datos: La encuesta fue utilizada como método de recopilación la cual se define como la captación de ciertos datos representativos para un estudio, los cuales serán a través de enunciados entendibles para su cometido (Bernal, 2019).

Instrumento: Para la captación de información el cuestionario actuó como una herramienta para este estudio el cual tiene una estructura organizada de ítems. Para la variable modelo SERVQUAL el cuestionario adaptado de Matsumoto (2014) comprende 22 enunciados, distribuidos en cinco dimensiones; Dimensión Fiabilidad (ítems del 1 al 5), Capacidad de respuesta se conforma por los enunciados enumerados del 6 al 9), Seguridad (ítems: 10 – 13), Empatía (ítems: 14 – 18),

Elementos tangibles (ítems: 19 – 22). Dado el cuestionario se vio conveniente establecer la escala de Likert que están entre los rangos de totalmente en desacuerdo:1, hasta totalmente de acuerdo:5

El compromiso laboral cuyo instrumento fue tomado de Quispe (2019) el cual responde a 15 enunciados divididos en cuatro dimensiones: afectivo (ítems: 1 al 5), continuidad (ítems 6 – 10), normativo (ítems: 11 – 15). Dado el cuestionario se vio conveniente establecer la escala de Likert que están entre los rangos de totalmente en desacuerdo:1, hasta totalmente de acuerdo:5 (Ver en anexo 3)

Validez: Según Bernal (2019) la validez de un estudio puede ser probado bajo diversos métodos, sin embargo, es usualmente evaluado por la opinión de personas con experiencia y conocimientos sobre el tema tratado. Dado el estudio fue conveniente abordar la sugerencia de tres expertos los cuales dieron puntuaciones para probar validez. (Anexo 4)

Confiabilidad

El cálculo del alfa de Cronbach, evidenciando el 0,977 de confianza para el cuestionario Modelo Servqual y 0,953 para el compromiso laboral, el cual corresponde a una alta confiabilidad para ambos instrumentos.

Tabla 1

Validez de variables

Variables	Alfa de Cronbach	Items
Modelo Servqual	0,977	22
Compromiso laboral	0,953	15

Fuente: Fuente Spss v26.

3.5. Procedimientos

Se empezó de acuerdo al reglamento de solicitar los permisos respectivos para poder concretar la encuesta, por consiguiente, se envió la documentación que requiere el hospital, siendo este proceso positivo en cuanto a los permisos para

aplicar, el cual fue respondido a través de un archivo firmado por el jefe de área. Una vez dado el visto bueno para la aplicación, se procedió a elaborar el cuestionario a través del Google Form, el cual nos ayudó a su aplicabilidad ya que es más rápido el envío de enlaces a cada empleado y que este pueda responder en el tiempo que tenga libre, una vez obtenida la data se procedió a descargar el archivo Excel donde muestra todas las respuestas para luego ser procesadas por el SPSS vs 26, las cuales se muestran en tablas de frecuencia.

3.6. Métodos de análisis de datos

La utilización de la estadística inferencial o también llamada de correlación corresponde al uso de Rho de Spearman, así también debido al tamaño de la muestra la prueba de normalidad fue la de Kolmogorov Smirnov cuyos puntajes siguen un sig. 0.000 menor a 0.05. Pudiendo contrastar la hipótesis general del estudio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio siguió el principio de **beneficencia** dirigiendo el estudio para tratar de resolver los conflictos dentro de la OGESS y de como se viene manejando, dando sugerencias y propuestas para desarrollar nuevas estrategias que aún no se han utilizado, los cuales beneficiarán al personal y la comunidad. Fue de **justicia** permitiendo a todos los elementos participar de una manera en conjunta sin ningún limitante para la captación de nuevas ideas, teniendo claro que todos están siendo evaluados bajo un mismo sistema sin ninguna distinción. Se respetó la **autonomía** del personal porque todos apreciaron el estudio y su desarrollo sin ninguna objeción, todo fue de voluntad propia del personal. No maleficencia ya que el único fin del trabajo es académico para la construcción de elementos de estudio, los cuales cada uno de los trabajadores fue respaldado por el anonimato de sus respuestas (Universidad César Vallejo, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Se muestra la información procesada en las siguientes tablas:

4.1.1. Prueba de normalidad

La siguiente tabla, refleja los puntajes arrojados por la prueba de Kolmorov-Sminorv, lo cual corresponde a utilizar el coeficiente de Rho Spearman.

Tabla 2

Prueba de normalidad variables y dimensiones

	Estadístico	gl	Sig
V1: Modelo Servqual	0.364	60	0.000
V1D1: Fiabilidad	0.352	60	0.000
V1D2: Capacidad de respuesta	0.308	60	0.000
V1D3: Empatía	0.293	60	0.000
V1D4: Elementos tangibles	0.226	60	0.000
V1D5: Seguridad	0.293	60	0.000
V2: Compromiso Laboral	0.347	60	0.000
V2D1: Compromiso afectivo	0.340	60	0.000
V2D2: Compromiso de continuidad	0.236	60	0.000
V2D3: Compromiso normativo	0.328	60	0.000

Nota. Fuente Spss vs26.

4.1.2. Contrastación de hipótesis

4.1.2.1. Prueba de hipótesis general. H0: No existe relación significativa el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. **H1:** Existe relación significativa el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

La tabla 9, muestra que existe una relación entre el modelo Servqual y el compromiso laboral mostrando con un coeficiente de 0.727** indicando una

correlación positiva moderada y un sig.= 0.000 < 0.01 lo que expresa que calidad de servicio repercute en el compromiso laboral del grupo humano de la institución, lo cual la fiabilidad, empatía, elementos tangibles afectará al compromiso de cada colaborador. Por lo tanto, cada día los sistemas de servicio al usuario deben estar en constante mejoramiento y capacitación, de esta manera crear una buena imagen institucional asimismo fidelidad, la misma que genera que a lo largo del tiempo el trabajador tenga el sentido de que pertenece a una familia, el cual esté respaldado y se identifique con la institución, el punto fundamental del compromiso del trabajador con una institución es que, a través del tiempo este dará todos sus esfuerzos para conseguir las metas, mientras el sienta que sus esfuerzos son valorados.

Tabla 3

Relación entre el Modelo Servqual y el compromiso laboral

	Compromiso laboral		
	Rho	p valor	n
Modelo Servqual	,727**	,000	60

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

Nota. Fuente Spss vs26.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis específica. Hi0: No existe relación significativa entre la fiabilidad con el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. **Hi1:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

La tabla 10, demuestra la relación de **la fiabilidad** y el compromiso laboral con un coeficiente de 0.765** lo que evidencia una correlación positiva significativa y un sig.= 0.000 < 0.01 lo que indica significación entre las variables, lo que significa mientras más perciban confianza y responsabilidad del personal de logística los trabajadores tendrán mayor responsabilidad lo cual afectará al compromiso de cada colaborador.

Tabla 4

Relación entre la fiabilidad y el compromiso laboral

	Compromiso laboral		
	Rho	p valor	n
Fiabilidad	,765**	,000	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01(bilateral)

Nota. Fuente Spss vs26.

4.1.2.3. Prueba de hipótesis específica. Hi0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. **Hi1:** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

La tabla 11, explica la **capacidad de respuesta** y el compromiso laboral mostrando un coeficiente de 0.649** lo cual muestra una correlación positiva media y un sig.= 0.000 < 0.01, entonces, mientras los requerimientos que son solicitados por las demás áreas sean atendidos a tiempo, estos generarán mayor compromiso de los trabajadores ya que se desempeñarán y realizarán sus labores con total fluidez, por lo tanto, realizar actividades

que comprometan los esfuerzos tendrán repercusiones positivas para la institución.

Tabla 5

Relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral

	Compromiso laboral		
	Rho	p valor	n
Capacidad de respuesta	,649 **	,000	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01(bilateral)

Nota. Fuente Spss vs26.

4.1.2.4. Prueba de hipótesis específica. Hi0: No existe relación significativa entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. **Hi1:** Existe relación significativa entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

La tabla 12, explica el componente de **seguridad** y el compromiso laboral expresando un coeficiente de 0.730** lo que demuestra una correlación positiva media y un sig.= 0.000 < 0.01 lo que significa que, cuando los trabajadores sientan que están en un ambiente seguro, donde no se pierdan los implementos los trabajadores manifestarán mayor responsabilidad con su trabajo.

Tabla 6*Relación entre la seguridad y el compromiso laboral*

	Compromiso laboral		
	Rho	p valor	n
seguridad	,730 **	,000	60

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

Nota. Fuente Spss vs26.

4.1.2.5. Prueba de hipótesis específica. Hi0: No existe relación significativa entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.
Hi1: Existe relación significativa entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

La tabla 13, evidencia la relación entre **la empatía** y el compromiso laboral mostrando un coeficiente de 0.697** lo cual indica correlación positiva media y un sig.= 0.000 < 0.01, mientras más participativos y empáticos se muestren los colaboradores repercutirá en un buen ambiente laboral lo cual ayuda a que el trabajador desempeñe sus labores con eficiencia.

Tabla 7*Relación entre la empatía y el compromiso laboral*

	Compromiso laboral		
	Rho	p Valor	n
Empatía	,697 **	,000	60

** . La correlación es significativa en el nivel
0,10(bilateral)

Nota. Fuente Spss vs26.

4.1.2.6. Prueba de hipótesis específica. Hi0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. **Hi1:** Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

La tabla 14, explica que **los elementos tangibles** y compromiso laboral mostrando un coeficiente de 0.697** el mismo que muestra una correlación positiva media y un sig.= 0.000 < 0.01, los elementos tangibles como las nuevas máquinas, implementos tecnológicos, mejor infraestructura ayudará a que el trabajador se sienta feliz y trabaje mejor lo cual genera compromiso con la institución.

Tabla 8

Relación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral

	Compromiso laboral		
	Rho	p valor	n
Elementos tangibles	,687**	,000	60

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

Nota. Fuente Spss vs26.

4.1.3. Análisis de contingencia (tablas cruzadas)

La tabla 16, evidencia que un 55,2% de mujeres trabajadoras del área de logística tienen la capacitación y conocimientos necesarios para desarrollar con eficiencia su trabajo, así también el 41,9% de colaboradores hombres está capacitado para cumplir con los requerimientos solicitados, de este modo se evidencia que cuando los colaboradores tienen los conocimientos

necesarios esto ayuda a las demás áreas a funcionar de la mejor manera y dicha característica se da en varones como mujeres.

Tabla 9

Sexo: Los colaboradores del área de logística tienen conocimiento para responder los requerimientos solicitados

Sexo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Femenino	Recuento	0	2	4	16	7	29
	% dentro de sexo	0,0%	6,9%	13,8%	55,2%	24,1%	100,0%
Masculino	Recuento	1	3	1	13	13	31
	% dentro de sexo	3,2%	9,7%	3,2%	41,9%	41,9%	100,0%
Total	Recuento	1	5	5	29	20	60
	% dentro de sexo	1,7%	8,3%	8,3%	48,3%	33,3%	100,0%

Nota. Fuente Spss vs26.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general del estudio, existe una relación media positiva entre las variables $r= 0.727$ y $\text{sig}= 0.000$, los resultados son similares con Ramos et al. (2020) se muestran que, el 23% respondió que la calidad es alta, el 58% media y el 19% baja, se evidencia significancia con un $r=0, 876$ y $\text{sig}= 0.004$, donde evidenció que área brinda los servicio de manera aceptable, ya que la gran mayoría de los encuestados respondieron en valoración media, así también, mediante la dimensión fiabilidad se identificó que los usuarios confían en el trabajo de los profesionales, lo cual creó una buena imagen de la institución que a lo largo del tiempo ha ido mejorando constantemente no solo el servicio, sino también realizaron capacitaciones, nuevo equipamiento, las instalaciones cada periodo son mejoradas, esto se debe al compromiso y la buena gestión de sus directivos y el esfuerzo en conjunto de los colaboradores por otro lado, resultados contrarios a los planteado por Marsollier y Expósito (2018) señala que existen correlaciones negativas y débiles entre los valores y el compromiso laboral ($r=-0,195$; $p=0,05$), asimismo, el compromiso fue valorado como 30% medio, 45%, alto y 25% bajo el autor menciona que, los valores en un entorno laboral tienen diferentes características, debido a que cada persona está regida por valores individuales, por lo tanto, tendrán diferentes significados con el compromiso laboral que sienten hacia la entidad, y esto evidencia una falta de compromiso, ya que no se sienten parte de la entidad, las horas extras no son recompensadas, no se valora el esfuerzo de los trabajadores en general.

Con respecto al compromiso del personal, se evidencia que el personal se identifica con la institución o solo cumplen su horario, podemos decir que en este sentido se evidencia que prácticamente es 50%, 50%, en este sentido hacemos la acotación que el personal nombrado no refleja esa identificación con la institución ya que cuando va ser hora de salida ellos son los primeros en salir ni bien cumple la hora; Pero también existe la otra cara de la moneda donde se ve evidenciado que los locadores de servicios son personal que más muestran su identificación con la institución ya que siempre están llanos a apoyar cuando se los requiera sin pensar en que ya es hora de salir.

El modelo Servqual muestra que el 3,3% está en desacuerdo, 16,7% indiferente, 20% está de acuerdo y el 60% totalmente de acuerdo, lo cual muestra

que en su cuantía mayor están totalmente de acuerdo con la calidad de servicio, resultado que guarda concordancia con Velásquez et al., (2020) los pacientes evalúan la calidad de servicio 48% medio, 40% alto y 12% bajo, si bien los servicios están puntuados como satisfactorios, la entidad no abastece todas las demandas de la población, la falta de equipo y aumentar infraestructura son elementos que no se pueden pasar desapercibido, ya que el estado no brinda el presupuesto necesario para estos implementos, esto afecta a todos las áreas que están destinadas a brindar ayuda a los pacientes que cada día son más concurrentes, esto hace que no se lleguen a cumplir con todos lo cual genera malestar y desconfianza, lo cual repercute a la imagen de la institución, sin embargo, esto escapa de las manos de los directivos ya que el presupuesto designado para comprar nuevos materiales e implementos es mínimo. En la entidad existe mucha burocracia retrasando así lo tramites documentarios, en el sector salud el abastecimiento debe ser inmediato por la problemática que existen a diario con los usuarios sin embargo al área de Logística los pedidos llegan a dos o tres días desde el pedido puesto que pasa por varias áreas retrasando así el avance de la adquisición y siempre presionando al área de logística por la demora en muchas ocasiones se ha podido ver que por ese motivo han discrepado entre jefes dejando mal siempre al área de logística por el tiempo que se ha tomado en abastecer a las demás áreas y muchas veces ha sido el caso de la falta de cumplimientos de las metes propuestas dejando mal a la entidad ya que el presupuesto que designan cada año es mucho mayor a los que se han aproximado al 100% de ejecución.

Así también se evidencia una relación entre fiabilidad y compromiso laboral con un coeficiente de 0.765** y un sig.= 0.000 < 0.05, con valores similares a Henao (2020) los resultados muestran que existe relación significativa $p > 0.001$ entre las dimensiones confiabilidad y la capacidad de respuesta con el valor percibido acuerdo a los resultados, las expectativas son otras, los usuarios esperan mejores servicios, sin embargo, las empresas cumplen con los requisitos mínimos, lo cual evidencia que los clientes usuarios no están descontentos sin embargo, esperan mejores implementos tecnológicos ya que haría mucho más rápido la dinámica de funcionamiento, en este tipo de industria, la rapidez y conectividad fideliza a los usuarios que cada día requieren más velocidad. En el contexto donde se desarrolló el estudio se ha visto que ciertas personas no son fiables por su comportamiento

ya que hubo la oportunidad de confiarle algo interno relacionado a la entidad y lo ha comentado con las demás personas generando así malestar dentro del área de logística por lo que la confianza se ha desvanecido con los demás trabajadores. Por otro lado, existen diversos problemas que ocurren dentro de la entidad, los jefes cargan más trabajo a uno que a otros generando comentarios negativos entre compañeros como por ejemplo aquel colaborador no está haciendo nada y debería apoyar, dando como resultado la poca comunicación entre colaboradores o entre los jefes, debido a que no existe justificación en cuanto a la coordinación de actividades, incluso hay beneficios que a unos son otorgados y a otros no, dado este contexto, se debe explicar que existe un buen jefe que hace lo posible que todo este calmado, tratando con reciprocidad e equidad, para generar un mejor ambiente de trabajo.

Continuando con la capacidad de respuesta y el compromiso laboral demostrando un coeficiente de 0.649** y un sig.= 0.000 < 0.05, resultados que difieren con lo hallado por Rubio y García (2019) lo que demuestra que existe relación muy baja entre las variables con un sig= 0.0077 un $r = 0.254$, existen factores más relevantes que influyen al compromiso laboral, como es la remuneración, el puesto en la jerarquía de la institución también influye en la decisión de dar más tiempo para conseguir los objetivos propuestos, entonces, la entidad debe prestar atención minuciosa para aquellos elementos donde el trabajador se siente más comprometido, la gestión de recompensas es necesaria para establecer mejores lazos con los colaboradores, el sentido de pertenencia es lo que el individuo pueda valorar con más fuerza que otros elementos. Sabemos que existe normas en la entidad es decir disposiciones formales o informales que nos ayuda con el funcionamiento de manera interna. Por ejemplo: las normas de seguridad, convivencia y vestimenta. Se sabe que se rigen a los comportamientos socialmente aceptables o institucionalmente necesarios, que aseguran un comportamiento humano correcto y armonioso, ya sea prohibiendo comportamientos no deseados (normas prohibitivas) o permitiendo comportamientos deseados (normas permisivas). En ese sentido, muchas veces los colaboradores hacen caso omiso a la norma, ya que no exigen que se dé cumplimiento a lo requerido para realizar su trabajo. Respecto a nuestras normas de seguridad. Muchas veces obligan al colaborador a realizar su trabajo sin tener el material adecuado, por ejemplo, cuando tenemos que sacar algo de los estantes

altos, no existe ninguna escalera adecuada para subir y sacar las cosas, tenemos que subirnos en sillas apoyadas por otros colegas que esto a caerse podría ocasionar un accidente laboral. Como parte de nuestras normas de convivencia podemos ver que no existe un área adecuada o comedor para ingerir alimentos; esto ocasionando que los colaboradores coman en su escritorio y esto a su vez genera incomodidad para otros compañeros ya que terminan ensuciando o llenando de olores el área de trabajo. De las normas de vestimenta. Llámense “códigos de uniforme”, trata de la manera en que visten los trabajadores, manteniendo uniformidad e identificación con la entidad; sin embargo, hacen caso omiso de la misma; ya que los nombrados solo acatan de asistir con uniforme de lunes a jueves. Sin embargo los contratados ni locadores no tienen uniforme alguno que les pueda identificar que laboran dentro de la entidad. Con respecto a las normas de jerarquía deben acatarse de forma obligatoria de colaboradores a jefes o de jefes a colaboradores con el debido respeto que cada uno se merece; pero hoy por hoy podemos deducir que hay situación en las que no se dan cuando existe sobre todo una amistad o apego muy cercano, ocasionando que muchas veces traten al jefe como si no lo fuera. Respecto a las normas de contratación muchas veces los jefes de cada área hacen pedido de bienes y servicios (personal) a la administración con algún perfil específico y tal es la magnitud que al jefe encargado de la contratación de personal adapta los términos de referencia de su subordinado para preferir al allegado.

La relación entre seguridad y compromiso laboral mostrando un coeficiente de 0.730** y un sig.= 0.000 < 0.05, resultados tiene cercanía con Parodi y Medina (2018) en cuanto a la percepción del servicio entorno a la dimensión empatía es medio con un 45% así mismo evidencia un $r=0.654$ y un sig. bilateral de 0.003 siendo significativo, existen diferentes formas de expresar las percepciones de los usuarios, en caso de los hombres se mostraron más satisfechos que las mujeres, así también, la edad es un factor importante ya que a mayor edad la percepción de calidad era mejor, asimismo, la dimensión seguridad es la que mejor fue valorada como excelente servicio, por lo tanto, tanto hombres como mujeres pueden tener una diferente preferencia y valor de diferente modo, ya que por sus vivencias o características singulares puede gustar más que otro, en el caso de hombres se mostraron más satisfechos que las mujeres, así también, la edad es un factor

importante ya que a mayor edad la percepción de calidad era mejor, asimismo, la dimensión seguridad es la que mejor fue valorada como excelente servicio, este hecho evidencia que efectivamente cuando la empresa está dirigida a mejorar de manera continua no solo en el servicio, sino también en su infraestructura, valores, los usuarios captarán dichas características como únicas diferenciadoras de otras lo cual perdura a lo largo del tiempo.

De acuerdo al objetivo específico, la empatía y el compromiso laboral demostrando un coeficiente de 0.697** y un sig.= 0.000 < 0.05, resultados que se asemejan con el postulado de Febres y Mercado (2020) se muestran que, el 60.3% respondió que la calidad es alta, la satisfacción en torno a la seguridad dio una correlación $r=0.664$, fiabilidad $r= 0.786$, empatía $r= 0.653$, elementos tangibles $r=0.422$, cada día los sistemas de servicio al usuario deben estar en constante mejoramiento y capacitación, de modo que cada vez mejorar los servicios, de esta manera crear una buena imagen institucional asimismo fidelidad. Así también guarda similitud con Grandez y Saravia (2021) en torno al compromiso laboral 40% alto, 40% medio y 20% bajo, un $r= 0.564$ y un $p= 0.234$, cada día los sistemas de servicio al usuario deben estar en constante mejoramiento y capacitación, de modo que cada vez mejorar los servicios, de esta manera crear una buena imagen institucional asimismo fidelidad, la misma que genera que a lo largo del tiempo el trabajador tenga el sentido de que pertenece a una familia laboral, el cual esté respaldado y se identifique con la institución, el punto fundamental del compromiso del trabajador con una institución es que a través del tiempo este dará todos sus esfuerzos para conseguir las metas, mientras el sienta que sus esfuerzos son valorados. En la realidad de la institución En cuanto a las capacitaciones practican muy poco y solo lo realizan con los jefes como bien sabemos, la capacitación es la transmisión de conocimientos de tal manera que luego puedan aplicarse a cualquier tarea o trabajo y, por lo tanto, se reduce la probabilidad de errores y consecuencias no deseadas en la toma de buenas decisiones porque los criterios están ahí es por ello que se debería aplicar a todos los colaboradores ya que el personal es quien desarrolla el trabajo a diario los jefes transmiten solo la parte teórica y es su personal que hace la práctica para así hacer reflejar los resultados obtenidos por su equipo. Por eso no se debe aprender una sola vez, sino que debe ser regular o

incluso cíclico, porque con el tiempo lo aprendido se puede olvidar si no es un ejercicio repetido o se puede desviar de la forma correcta de realizarlo.

Por último, de acuerdo al último objetivo específico los elementos tangibles y el compromiso laboral presentando un coeficiente de 0.697** y un sig.= 0.000 < 0.01, podemos evidenciar que parte del compromiso laboral se debe a cómo perciben los trabajadores al lugar donde se desarrollan las actividades, y adicionalmente existen otros elementos los cuales compromete al trabajador como lo menciona Palomino (2019) el 65,3% de los trabajadores tiene un compromiso laboral medio, en el contexto de estudio existen trabajadores estables e inestables, esto se debe al tipo de trabajo ya en la remuneración es baja y las metas que se impone al colaborador para que permanezca en la entidad son altas, lo cual dificulta aún más si el trabajador no cuenta con la correcta capacitación para realizar sus labores, sin embargo, existen colaboradores que ya tienen un puesto asegurado por motivos políticos o familiares en la institución, lo cual diferencia el compromiso laboral que tienen con la empresa, aquellos que están seguros con mantener su trabajo evidencia un mayor compromiso, de esto se puede decir que el factor trabajo seguro es importante para que el trabajador de todo de sí.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación entre el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral muestra un Rho de Spearman de 0,727 y es significativo con un sig= 0.000. Lo que indica que el eficiente servicio que brinda el área de logística a las demás áreas repercutirá en un mayor compromiso de los colaboradores.
- 6.2. Existe relación entre la fiabilidad y el compromiso laboral muestra un Rho de Spearman de 0,765 y es significativo con un sig= 0.000. Lo que indica, que cuanto mayor credibilidad y confianza brinde el área de logística mayor será la lealtad de los colaboradores con la institución.
- 6.3. Existe relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral muestra un Rho de Spearman de 0,649 y es significativo con un sig= 0.000. Lo cual indica que la buena comunicación y los rápidos tramites repercutirán en gran medida en el desarrollo de labores.
- 6.4. Existe relación entre la seguridad y el compromiso laboral muestra un Rho de Spearman de 0,730 y es significativo con un sig= 0.000. Lo cual indica que el adecuado servicio con medidas de protección influenciará en la permanencia de los trabajadores de la institución.
- 6.5. Existe relación entre la empatía y el compromiso laboral muestra un Rho de Spearman de 0, 697 y es significativo con un sig= 0.000. Lo que indica que el respeto por los horarios y la atención personalizada repercutirán en el sentimiento de pertenencia con la institución.
- 6.6. Existe relación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral muestra un Rho de Spearman de 0,687 y es significativo con un sig= 0.000. Lo que indica que la adecuada percepción de los nuevos implementos, materiales y nueva tecnología ayudará a desarrollar mejor las actividades e influenciará en la permanencia del trabajador en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director de OGESS, incentivar a través de reconocimientos a través de bonos económicos al personal de área de logística ya que su funcionamiento incide en las demás áreas de manera eficiente, de este modo generar mayor compromiso con la institución y brindar un mejor servicio para la comunidad.
- 7.2. Al director de OGESS realizar talleres de motivación mensualmente ya que el personal necesita saber que sus esfuerzos sean valorados por un buen rendimiento constante y así mejorar el compromiso.
- 7.3. Al director de OGESS mejorar la comunicación interna con grupos cerrados de Telegram debido a su inmediatez y que todos los colaboradores manejan esta aplicación entre áreas de este modo lograr un mejor entendimiento de los requerimientos que son solicitados de esta manera mejorar las actividades laborales.
- 7.4. Al director de OGESS mejorar la seguridad laboral y de infraestructura cuidando los materiales y equipos implementando el plan de acción y evaluando periódicamente el cumplimiento de la misma.
- 7.5. Al director de OGESS realizar capacitaciones de manera trimestral con respecto a la escucha activa para mejorar la empatía, capacidades y habilidades de los colaboradores para generar el compromiso con la empresa.
- 7.6. Al director de OGESS realizar la limpieza de las instalaciones, especialmente los servicios higiénicos de manera más continua al menos 3 veces al día. Renovar los equipos de uso diario como (computadoras, impresoras y aire acondicionado) para que los colaboradores se sientan cómodos y a gusto durante su jornada laboral.

REFERENCIAS

- Abdullah, U. (2020). The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere. *Tourism & Management Studies*, 16(3), 23-35. <https://doi.org/10.18089/tms.2020.160303>
- Amar, H., Mangi, R., & Soomro, H. (2019). Exploring the influence of psychological empowerment on work engagement among employees working in knowledge-based organizations: An intervening analysis of employee silence. (English). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6, 1-24.
- Badaruddin, Jumareng, H., & Momo, A. H. (2021). The Influence of Leadership and Organizational Climate on Employee Performance of the Youth and Sports Office of Southeast Sulawesi Province. *Review of International Geographical Education Online*, 11(12), 1879-1890. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.12.169>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). Calidad de los servicios privados de salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(1), 167-177.
- Bernal, C. (2019). Metodología de la investigación. *Pearson*, 322.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador: From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

- Chen, Z., Dahlgaard, S. M., & Yu, L. (2018). Service quality management and ecosystem theory. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(9/10), 1190-1205. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.893081>
- Defensoría del Pueblo - Perú. (2019). *Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas*. <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>
- Dorantes, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia. *Revista Ra Ximhai*, 327-346.
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: The case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt—Chile. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668-681.
- Gestión. (2019). *Hay 50,000 quejas por mala atención en centros de salud | ECONOMIA*. Gestión; Noticias Gestión. <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>
- Gil, M., del Cerro, S., Garriga, J., & Giménez, N. (2021). Compromiso laboral de los directivos intermedios en sanidad: Factores organizativos gestionables: Work commitment of middle-line managers in health-care: Manageable

- organizational factors (English). *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(5), 301-308. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.03.008>
- Grandez, L., & Saravia, J. (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 9(1), Art. 1. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>
- Henao, L. (2020). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. *Contaduría y administración*, 65(3), 36.
- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Kumar, R., & Varma, K. (2021). Co-Relational Study between Organizational Climate and Job Performance of Private School Teachers. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(5), 1673-1675. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i5.2156>
- Manzano, P. R., & Silva, E. (2022). A joint analysis of service quality: A case study of SERVQUAL and INTSERVQUAL. *Investigaciones Turísticas*, 23, 239-265. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.11>

- Marsollier, R., & Expósito, C. (2018). Values and Engagement among Employees in the Public Sector. *Revista empresa y humanismo*, 20(2), 29-50.
- Martínez, P., Cassaretto, M., & Tavera, M. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana. *Pensamiento Psicológico*, 18(1), 7-19. <https://doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi18-1.vpcl>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34, 181-209.
- Min, D. (2022). Exploring the Structural Relationships between Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty in Nonprofit Sport Clubs: Empirical Evidence from Germany. *Sport Marketing Quarterly*, 31(3), 198-211. <https://doi.org/10.32731/SMQ.313.0922.03>
- Obeng, A., Zhu, Y., & Azinga, S. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, 11(2), 215824402110084-. <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Ochrana, F. (2018). *Methodology of Social Sciences: Vol. First English edition*. Charles University in Prague, Karolinum Press. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1799190&lang=es&site=eds-live>
- Palomino, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), Art. 37. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>

- Parodi, D., & Medina, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 115-118.
- Podestá, L. E., & Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3), 48-56. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
- Prieto, F., Postigo, Á., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2021). Compromiso laboral: Nueva escala para su medición: Work Engagement: New scale for its measurement. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53, 133-142. <https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.15>
- Quispe, L. (2019). Desarrollo organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL N° 02, San Martín de Porres 2019. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46847>
- Ramos, K. L., Podesta, L., & Ruiz, R. (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>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rubio, L., & García, O. (2019). *Relación entre gestión humana y compromiso laboral en los empleados de empresas prestadoras de servicios.*

<https://1library.co/document/q06m5o9q-relacion-gestion-compromiso-laboral-empleados-empresas-prestadoras-servicios.html>

- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Saravana, K., & Geetha, S. (2020). Assessment of customer satisfaction of domestic tourists in resorts. *Revista Internacional de Hostelería y Sistemas de Turismo*, 13(1), 60.
- Silva, E., & Luján, G. (2022). Modelo teórico de gestión de la calidad del servicio para promover la competitividad de los restaurantes de cocina tradicional de la costa ecuatoriana. *Siembra*, 9(1). <https://doi.org/10.29166/siembra.v9i1.3594>
- Soria, K., Zuniga, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: Un estudio exploratorio sobre compromiso laboral: B corps in Latin America: an exploratory study on work commitment. *Información Tecnológica*, 32(3), 113-120. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Tabone, L., Mortara, V., & Zanfrillo, A. I. (2021). Value added in productive process combining soft systems methodology and simulation. *ARTÍCULO ORIGINAL INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES Y ESTADÍSTICA*, XLII(1), 1-16.
- Universidad César Vallejo. (2020). CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN. *Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/transparencia/codigo-de-etica/>
- Velásquez, M., Almeida, M., Chávez, M., & Zambrano, V. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de Quiroga. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2072>

Vergíu, J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1). <https://doi.org/10.21892/01239813.536>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Modelo Servqual y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General:	Hipótesis General:	Objetivo General:			El tipo de estudio como tal, será básica ya que los fundamentos conducen a la búsqueda y obtención de nuevos conocimientos. (Tabone et al., 2021) Así también, el estudio será cuantitativo, debido a que se aplicarán estratos estadísticos, donde se agrupa la información con el objetivo de explicar a través de la data recolectada. El nivel es de tipo descriptivo correlacional, ya que el estudio tan solo se limita a contemplar las variables a describir su interrelación. El diseño será no experimental,
¿Cuál es la relación entre el modelo Servqual y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022?	<p>Hi: Existe significativa entre el modelo Servqual y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p> <p>Ho: No existe significativa entre el modelo Servqual y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p>	Determinar la relación entre el modelo Servqual y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.	Modelo servqual	<p>Fiabilidad</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Elementos tangibles</p>	
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos			
1. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022?	Hi1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.	1. Determinar la relación entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de			

	<p>Ho1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p>		<p>transversal, ya que en no se manipularán las variables a solo se limitará a observar y describir en determinado contexto, el año tomado será el 2022. (CONCYTEC, 2018)</p>
<p>2. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Hi2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p> <p>Ho2: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p>	<p>2. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022</p>	<p>Compromiso afectivo</p> <hr/> <p>Compromiso laboral</p> <p>Compromiso de continuidad</p>	
<p>3. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Hi3: Existe relación significativa entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p> <p>Ho3: No existe relación significativa entre la seguridad y</p>	<p>3. Identificar la relación entre la seguridad y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.</p>	<hr/> <p>Compromiso normativo</p>	

el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

4. ¿Cuál es la relación entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022?

Hi4: Existe relación significativa entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

Ho4: No existe relación significativa entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

4. Determinar la relación entre la empatía y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022

5. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022?

Hi5: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

Ho5: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022.

5. Determinar la relación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN
Variable 1: Modelo SERVQUAL	Se define como la diferencia entre la expectativa que el usuario tiene en la mente de lo que puede recibir contra lo que realmente percibe de dicho servicio, si el servicio supera las expectativas se puede llamar un servicio de calidad. (Vergíu, 2022)	El modelo SERVQUAL se medirá a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta de seguridad, empatía, elementos tangibles	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés por resolver problemas Desempeño del servicio Mejoras en los procesos Credibilidad y confianza	1 – 5	Likert
			Capacidad de respuesta	Comunicación eficiente Trámites rápidos Principios y valores institucionales Personal dispuesto a ayudar	6 - 9	
			Seguridad	Confidencialidad Gestión de acuerdo a las normas Desempeño del servicio con medidas de protección	10 - 13	

Conocimientos necesarios

Empatía	Atención personalizada	14 - 18
	Respeto por los horarios	
	Buen comunicación y entendimiento	
	Cortesía y sutileza	
Elementos tangibles	Buen trato	19 - 22
	Percepción de equipo e instalaciones	
	Percepción de apariencia del personal	
	Materiales nuevos	

Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN
Variable 2: Compromiso laboral	Son los cimientos de un intercambio de esfuerzos colectivos a cambio de una remuneración donde ambas partes obtienen beneficios. (Prieto et al., 2021)	El compromiso laboral será medido a través del compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo	Compromiso afectivo	Pertenencia Lazos emocionales Significado personal Sentimiento familiar	1 - 5	Likert
			Compromiso de continuidad	Buena comunicación Necesidad de permanencia Evaluación de permanencia Considera dejar la empresa	6 – 10	
			Compromiso normativo	Lealtad Gratitud Compromiso Sentimiento de deuda con la institución	11 - 15	

Elaboración propia

Anexo 3: Ficha de Instrumento de recolección de datos

Tabla 10

Ficha del instrumento Modelo Servqual

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de calidad de servicio
Autor	: Matsumoto (2016)
Lugar de aplicación	: Red de Salud San Martin
Forma de aplicación	: Virtual individual
Duración de la aplicación	: 10 minutos
Descripción de instrumento	: Cuestionario individual de 22 ítems de múltiples respuestas
Escala de medición	: Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indiferente=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Ficha del instrumento Compromiso laboral

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de Compromiso laboral
Autor	: Quispe (2019)
Lugar de aplicación	: Red de Salud San Martin
Forma de aplicación	: Individual de forma Virtual
Duración de la aplicación	: 10 minutos
Descripción de instrumento	: Cuestionario individual de 15 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indiferente=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicio utilizando el modelo SERVQUAL

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Esta investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Así mismo autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

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

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
01	La atención del área de logística ofrece confianza					
02	Los trabajadores del área de logística se esmeran para que la atención cada vez mejor					
03	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera oportuna por el área de logística.					
04	Las mejoras en los procedimientos del área de logística inspiran confianza.					

05	El personal del área de logística inspira credibilidad y confianza					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
06	El personal del área de logística comunica cuando concluye el servicio brindado.					
07	Los trámites de documentos del área de logística son adecuados y rápidos.					
08	El área de logística actúa acorde a los principios y valores institucionales.					
09	Los trabajadores del área de logística están siempre dispuestos a ayudar					
Dimensión: Seguridad						
10	La atención del área de logística realizada ofrece confidencialidad.					
11	Toda gestión del área de logística es realizada acorde a las normas establecidas.					
12	El personal del área de logística desempeña su labor guardando medidas de protección					
13	Los colaboradores del área de logística tienen conocimiento para responder los requerimientos solicitados					
Dimensión: Empatía						
14	El personal del área de logística brinda atención individualizada y personalizada.					
15	El personal del del área de logística respetan los horarios para la atención de los usuarios					
16	La comunicación del área de logística es asertiva, hay apertura a la escucha y al diálogo					
17	En el área de logística se demuestra cortesía y sutileza en el trato a los usuarios.					
18	Los colaboradores del área de logística demuestran trato gentil durante la atención a los usuarios.					
Dimensión: Elementos tangibles						
19	El área de logística cuenta con un aspecto moderno.					
20	Las instalaciones físicas del área de logística suelen ser atractivas					
21	Los colaboradores del área de logística suelen verse pulcros.					
22	Los materiales asociados con el servicio son calidad de acuerdo al trabajo que se realiza.					

Cuestionario: Compromiso laboral

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Esta investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el modelo SERVQUAL y el compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística de la Oficina de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022. Así mismo autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

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

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Compromiso afectivo						
01	Tengo un sentimiento de pertenencia hacia la entidad donde labora					
02	Me siento ligado emocionalmente con la institución					
03	Me siento emocionalmente conectado con sus compañeros de trabajo					
04	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					

05	Me siento como parte de una familia en esta institución.					
Compromiso de continuidad						
06	Tener una buena comunicación con los compañeros lo motiva a trabajar.					
07	Permanecer a su puesto de trabajo actualmente es una necesidad					
08	La evaluación de permanencia en su trabajo es importante.					
09	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
10	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
Compromiso normativo						
11	La institución merece su lealtad					
12	Sientes gratitud hacia la organización					
13	Se siente comprometido con su organización					
14	Se siente comprometido de permanecer en su organización					
15	Creo que le debo mucho a esta institución.					

Anexo 5: Validez de Variables

Tabla 12

Validez de variables

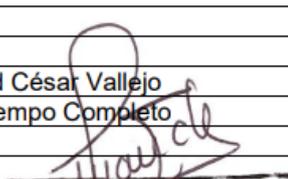
Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	5	Es pertinente
Modelo Servqual	2	Administrador	5	Tiene suficiencia
	3	Administrador	5	Tiene validez
Variable 2	1	Metodólogo	5	Es pertinente
Compromiso laboral	2	Administrador	5	Tiene suficiencia
	3	Administrador	5	Tiene validez

Fuente: Elaboración propia

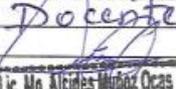
Se logró estimar el promedio de las puntuaciones de los expertos dando un ponderado de 5 el cual es equivalente al 100% de cohesión lo que quiere decir que todos los expertos sugieren que los instrumentos son válidos para aplicarse.

Anexo 6: Validación de juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de El Modelo servqual
Objetivo del instrumento	Medir el nivel la calidad de servicio del área de logística en la Oficina de Servicios de Salud Bajo Mayo
Nombres y apellidos del experto	José Fernando Escobedo Gálvez
Documento de identidad	44632438
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Completo
Número telefónico	979814933
Firma	 ADM. M.C. José F. Escobedo Gálvez
Fecha	DD /MM / AAAA CLAD N° 09720

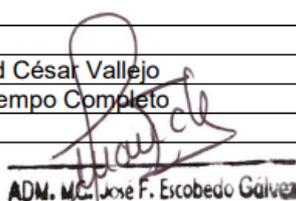
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de El Modelo servqual
Objetivo del instrumento	Medir el nivel la calidad de servicio del área de Logística en la Oficina de Servicios de Salud Bajo Mayo.
Nombres y apellidos del experto	Alcides Muñoz Ocas.
Documento de identidad	46590514
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana.
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	 951447598
Firma	 CORLAD Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas REGUC. 11541
Fecha	13 / 09 / 2022.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de El Modelo servqual
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la calidad de servicio del área de Logística en la Oficina de servicios de Salud Bayo Mayo
Nombres y apellidos del experto	Pool Lincoln Alfaro Saavedra
Documento de identidad	71462449
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	Alfa Innovaciones S.A.C.
Cargo	Gerente General
Número telefónico	917836128
Firma	
Fecha	13 /09 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de compromiso laboral del área de logística en la Oficina de Servicios de Salud Bajo Mayo
Nombres y apellidos del experto	José Fernando Escobedo Gálvez
Documento de identidad	44632438
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Completo
Número telefónico	979814933
Firma	 ADM. M.C. José F. Escobedo Gálvez
Fecha	DD /MM / AAAA CLAD Nº 09720

Anexo 7: Análisis Complementarios

Escalas de valoración (Alfa de Cronbach y Rho de Spearman)

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Items
Modelo Servqual	0,968	22
Compromiso laboral	0,972	15

Nota. Elaboración propia.

En la siguiente tabla se muestra que ambos cuestionarios son confiables siendo mayores a 0.70 que es el valor mínimo para ser aprobatorio, lo que demuestra que es válido para medir la variable.

Tabla de correlaciones

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Tabla 13*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	29	48.3%
	Masculino	31	51.7%
	Total	60	100.0%
Edad	18 - 25 años	9	15%
	26 - 35 años	35	58,3%
	36 a 45 años	12	20%
	46 a más	4	6.7%
	Total	60	100.0%

Nota. Fuente Spss vs26.

En la tabla 5, se evidencian porcentajes del 48,3% son mujeres y el 51,7% varones. A su vez, el 15% están entre los 18 a 25 años, el 58,3% de 26 a 35 años siendo la edad que mayor participación evidencia, el 20% de 36 a 45 años, y el 6,7% de 46 años a más. Existen diferentes formas del punto de vista de ciertos elementos captados del consumo de un servicio, por lo tanto, tantos hombres como mujeres pueden tener una diferente preferencia y valor de diferente modo, ya que por sus vivencias o características singulares puede gustar más que otro.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la variable modelo Servqual y sus dimensiones

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Modelo Servqual	En desacuerdo	2	3.3%
	Indiferente	10	16.7%
	De acuerdo	12	20%
	Totalmente de acuerdo	36	60%
	Total	60	100%
Fiabilidad	En desacuerdo	4	6.7%
	Indiferente	10	16.7%
	De acuerdo	11	18.3%
	Totalmente de acuerdo	35	58.3%
	Total	60	100%
Capacidad de respuesta	En desacuerdo	4	6.7%
	Indiferente	9	15%
	De acuerdo	16	26.7%
	Totalmente de acuerdo	31	51.7%
	Total	60	100%
Seguridad	En desacuerdo	4	6.7%
	Indiferente	6	10%
	De acuerdo	20	33.3%
	Totalmente de acuerdo	30	50%
	Total	60	100%
Empatía	En desacuerdo	4	6.7%
	Indiferente	6	10%
	De acuerdo	20	33.3%
	Totalmente de acuerdo	30	50%
	Total	60	100
Elementos tangibles	En desacuerdo	4	6.7%
	Indiferente	12	20%
	De acuerdo	23	38.3%
	Totalmente de acuerdo	21	35%
	Total	60	100%

Nota. Fuente Spss vs26.

La tabla 6 presenta el análisis de las dimensiones de la variable Servqual, en cuanto a la calidad de servicio se muestra que el 3,3% está en desacuerdo, 16,7% indiferente, 20% está de acuerdo y el 60% totalmente de acuerdo, lo cual en una cuantía mayor está

totalmente de acuerdo con la calidad de servicio. Con respecto a la fiabilidad el 58% está totalmente de acuerdo. En cuanto a capacidad de respuesta es 51,7% se expresa a favor, un 50% respalda la seguridad, con respecto a la empatía está en una escala de totalmente de acuerdo con un 50% y por último los elementos tangibles están de acuerdo en un 38,3%. Lo cual evidencia que los usuarios no están descontentos, sin embargo, esperan mejores implementos tecnológicos ya que haría mucho más rápido la dinámica de funcionamiento, en este tipo de industria, la rapidez y conectividad fideliza a los usuarios que cada día requieren más velocidad.

Tabla 15*Análisis descriptivo de la variable compromiso laboral y sus dimensiones*

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso laboral	En desacuerdo	3	5%
	Indiferente	7	11.7%
	De acuerdo	15	25%
	Totalmente de acuerdo	35	58.3%
	Total	60	100%
Compromiso afectivo	En desacuerdo	5	8.3%
	Indiferente	4	6.7%
	De acuerdo	16	26.7%
	Totalmente de acuerdo	35	58.3%
	Total	60	100%
Compromiso de continuidad	De desacuerdo	4	6.7%
	Indiferente	9	15%
	De acuerdo	23	38.3%
	Totalmente de acuerdo	24	40%
	Total	60	100%
Compromiso normativo	En desacuerdo	3	5%
	Indiferente	8	13.3%
	De acuerdo	16	26.7%
	Totalmente de acuerdo	33	55%
	Total	60	100%

En la tabla 7 se evidencia de acuerdo al análisis de los componentes que conforman compromiso laboral se muestra que el 5% está en desacuerdo, 11,7% indiferente, 25% está de acuerdo y el 58,3% totalmente de acuerdo, en una cuantía mayor está totalmente de acuerdo con el compromiso que tienen con la institución. Con respecto al compromiso afectivo el 58,3% está totalmente de acuerdo. En cuanto al compromiso de continuidad es 40% está totalmente de a favor. Se evidencia un 55% que está comprometido por la normatividad.

Tabla 16*Edad: El personal del área de logística inspira credibilidad y confianza*

Edad		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
18 a 25	Recuento	1	1	0	3	4	9
	% dentro de edad	11,1%	11,1%	0,0%	33,3%	44,4%	100,0%
26 a 35	Recuento	2	1	4	12	16	35
	% dentro de edad	5,7%	2,9%	11,4%	34,3%	45,7%	100,0%
36 a 45	Recuento	0	3	2	6	1	12
	% dentro de edad	0,0%	25,0%	16,7%	50,0%	8,3%	100,0%
46 a más	Recuento	1	1	0	1	1	4
	% dentro de edad	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	100,0%
edad	Recuento	4	6	6	22	22	60
	% dentro de edad	6,7%	10,0%	10,0%	36,7%	36,7%	100,0%

Nota. Fuente Spss vs26.

La tabla 15, explica 44,4% que comprenden las edades de 18 a 25 años confirman del área de logística inspira credibilidad y confianza, mientras tanto, los que están en edades de 26 a 35 años refuerzan la premisa de credibilidad 45,7%. Evidenciado las puntuaciones, se explica que una mayoría del personal hospitalario concuerda que la confianza es un elemento importante para el desarrollo y comprensión laboral, esto crea un ambiente confortable, donde tienen la certeza de que los pedidos o requerimientos serán atendidos dentro del tiempo que corresponde.

Anexo 8: Carta de autorización

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo HUGO ALBERTO VILLACORTA RENGIFO identificado con DNI 44820317, en mi calidad de Director de Planificación Gestión financiera y Administración de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, con R.U.C N° 20154547259, ubicada en el Distrito de Tarapoto Provincia y Región de San Martín

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las Señoritas, Zarría Panduro, Iris, Identificado(s) con DNI N°44557538 y Guzmán Saboya identificado(s) con DNI N°43183810 respectivamente de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

: "El modelo SERVQUAL y compromiso laboral de los colaboradores de la Oficina de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022"; con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, (x) Trabajo de Investigación, (x) Tesis, para optar al grado de (x) Bachiller y (x) Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(x) Mencionar el nombre de la empresa.

DIRECCION REGIONAL DE SALUD SAN MARTIN
OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO

LIC. ADM. HUGO VILLACORTA RENGIFO
DIRECTOR DE PLANIFICACION GESTION
FINANCIERA Y ADMINISTRACION

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

Iris Zarría Panduro
DNI: 44557538

Luz Verónica Guzmán Saboya
DNI: 43183810



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES RAMÍREZ GIMENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "El modelo SERVQUAL y compromiso laboral de los colaboradores del área de Logística en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2022", cuyos autores son GUZMAN SABOYA LUZ VERONICA, ZARRIA PANDURO IRIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 20 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES RAMÍREZ GIMENA DNI: 46384119 ORCID: 0000-0003-1835-3456	Firmado electrónicamente por: GPAREDESRA01 el 16-12-2022 11:39:31

Código documento Trilce: TRI - 0447642