



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Compromiso organizacional y calidad de servicio al personal
del área de Tomografía del hospital “Daniel Alcides Carrión”,
Huancayo – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Herrera Enriquez, Soledad Sonia (ORCID: 0000-0003-4433-5868)

ASESOR:

Mag. Vásquez Alva, Jorge Enrique (ORCID: 0000-0002-8185-3333)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales
y gestión del riesgo en salud

**LIMA – PERÚ
2020**

Dedicatoria

A mis padres por el ejemplo de trabajo y
perseverancia.

Soledad Sonia.

Agradecimiento

Se agradece a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada César Vallejo por el apoyo brindado.

La autora.

Índice de contenidos

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.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos	17
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de la variable Compromiso organizacional	17
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos	18
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la variable Calidad de servicios al personal .	18
Tabla 5 Frecuencia de distribución de la variable Compromiso organizacional ...	22
Tabla 6 Frecuencia de distribución de las dimensiones de Compromiso organizacional	23
Tabla 7 Frecuencia de distribución de la variable Calidad de servicios	24
Tabla 8 Tabla de coeficiente de Correlación de Rho de Spearman	25
Tabla 9 Correlación entre CO y CS al personal	26
Tabla 10 Correlación entre CO Afectivo y la CS al personal.....	27
Tabla 11 Correlación entre CO Normativo y la CS al personal	28
Tabla 12 Correlación entre CO De Continuidad y la CS al personal	29

Índice de figuras

Figura 1. Simbología del diseño de investigación.	14
Figura 2. Niveles de confiabilidad de Alpha de Cronbach.	17
Figura 3. Ficha técnica de compromiso organizacional.....	19
Figura 4. Ficha técnica de Calidad de servicios.	20

RESUMEN

La presente tesis titulada *Compromiso organizacional y calidad de servicio al personal del área de Tomografía del hospital “Daniel Alcides Carrión”, Huancayo – 2020*, tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo teórico, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de modalidad transversal. Empleó el método científico como guía metodológica. La técnica empleada fue la encuesta y se apoyó de dos instrumentos validados para sus variables de investigación, como es el de compromiso organizacional propuesto por Allen y Meyer (1991) y de calidad de servicios al personal propuesto por Parasumaran, Zeithaml, & Berry (1985) con el denominado modelo ServQual.

La investigación tiene cinco capítulos, el primero es la introducción en la que incluye el problema, los objetivos, la justificación; el segundo es el marco teórico que contiene los antecedentes y las bases teóricas; el tercero que versa la metodología de la investigación, el cuarto que da cuenta de los resultados; y el quinto que presenta la discusión del estudio.

Los resultados señalan que, existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y la calidad de servicios al personal con el 0.917 de correlación; que existe relación directa entre el CO Afectivo y la calidad de servicios con el 0.914 de correlación; que existe una relación directa entre el CO Normativo y la calidad de servicios con el 0.878 de correlación; y que existe una relación directa entre el CO De continuidad y la calidad de servicios con el 0.790 de correlación, y todos con 0.000 de significancia.

Palabras clave:

Compromiso organizacional, Calidad de servicio al personal.

ABSTRACT

The present thesis entitled Organizational commitment and quality of service to the personnel of the Tomography area of the “Daniel Alcides Carrión” hospital, Huancayo - 2020, aims to determine the relationship that exists between the organizational commitment and the quality of service to the personnel of the area of Tomography of the Daniel Alcides Carrión hospital, Huancayo - 2020.

The research is of a quantitative approach, theoretical, correlational level, non-experimental design, cross-sectional. He used the scientific method as a methodological guide. The technique used was the survey and was supported by two validated instruments for its research variables, such as the organizational commitment proposed by Allen and Meyer (1991) and the quality of services to the staff proposed by Parasumaran, Zeithaml, & Berry (1985) with the so-called ServQual model.

The investigation has five chapters, the first is the introduction in which it includes the problem, the objectives, the justification; the second is the theoretical framework that contains the antecedents and the theoretical bases; the third that deals with the research methodology, the fourth that gives an account of the results; and the fifth that presents the discussion of the study.

The results indicate that there is a positive relationship between the organizational commitment and the quality of services to the personnel with 0.917 of correlation; that there is a direct relationship between Affective CO and the quality of services with the 0.914 correlation; that there is a direct relationship between the Normative CO and the quality of services with the 0.878 correlation; and that there is a direct relationship between the CO of continuity and the quality of services with 0.790 of correlation, and all with 0.000 of significance.

Keywords: *Organizational commitment, Quality of service to staff.*

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), a nivel mundial han fallecido en el mundo más de un millón de personas como resultado de haberse infectado de la COVID 19. En Asia, fallecieron 262 mil personas; en Europa, 371 mil; en América 704 mil. En el Perú según MINSA sobrepasan los 40 mil. De darse una segunda ola, los fallecidos en el país se incrementaría en 19 mil más para los próximos meses.

La pandemia COVID 19 ha generado la recesión económica en el mundo, y a su vez dicha recesión viene generando problemas económicos a las empresas. Este acontecimiento afecta el desarrollo empresarial, dando lugar a que el personal manifieste un atípico modelo de compromiso organizacional y, asimismo, la gerencia o administración de las empresas ejecute un singular modelo de calidad de servicio al personal al interior de la organización.

Actualmente el entorno laboral presenta una inestabilidad laboral muy alta. Los empresarios se cuestionan cómo podrían hacer para que los trabajadores desarrollen un alto compromiso organizacional para con la empresa y a su vez los personales de las empresas se preguntan cómo podríamos hacer para gozar de estabilidad laboral. Los empresarios buscan que sus empresas no fracasen y los trabajadores requieren de ingresos económicos. En esta pandemia COVID 19, muchas empresas han introducido esquemas flexibles de trabajo en un intento por satisfacer las demandas de sus personales, sin embargo, se exige el “presencialismo” laboral. El trabajo remoto continúa siendo la excepción.

Según Gallup (2020), específicamente el informe State of the American Manager de Gallup; señala que los empleadores buscan que en sus empresas trabajen personales que desarrollen un compromiso organizacional favorable. En paralelo los personales, buscan empresas o centros de trabajo que les permitan estabilidad laboral para mantener económicamente a su familia-hogar. Los personales con tal de gozar de estabilidad laboral son capaces de trabajar en diferentes oficios de ser posible.

Según Oxford Economics (2020), en el informe Workforce of 2020; afirma que a nivel mundial el 13% de personales trabaja de manera comprometida. El trabajar de manera comprometida permite una tranquilidad para ambas partes, tanto para el empresario como para los personales. Trabajar con compromiso organizacional es emocionante por parte del propio personal. Asimismo, para el empresario, trabajar con personales comprometidos es sentir una inmensa tranquilidad, debido a que los empresarios tienen que invertir nuevamente en la capacitación a los nuevos personales, aparte el esperar un determinado tiempo para contemplar resultados, mientras que, si trabaja con empleados comprometidos, les genera confianza, ahorro, mayor inversión para la empresa. Oxford Economics es una empresa global de análisis y asesoramiento que ayuda a líderes empresariales y a las empresas de clase mundial para resolver sus problemas empresariales.

Gallup Inc. (2020), sostiene que en el mundo cada año se llega a los 605 mil millones en gasto por la falta de productividad en las empresas. La razón se debe a que el personal no generó valor para la empresa, debido a que no tienen las competencias idóneas y muestran deficiencias en su desempeño, asimismo les falta trabajar en equipo, adolecen de liderazgo. En otras palabras, el personal todavía no ha desarrollado un compromiso organizacional, solo es un grupo de personas que recibe órdenes y obedecen todo aquello que se les pide, falta mayor proactividad. Ese fenómeno responde a la razón de que no se ha cultivado en los personales el espíritu del compromiso organizacional. Un personal capacitado en compromiso organizacional resulta ser un trabajador muy apreciado. Un personal comprometido se siente más feliz, cuando el ambiente del trabajo le genera valor. La generación de valor contribuye a un mejor ambiente de trabajo y a su vez se revierte en la unión familiar y en mayor rentabilidad para la empresa.

Según CEINSA (2020), sostiene que los Millennials, para cuando llegue el año 2030 representarán la fuerza laboral del 75%. Esto se debe a que los personales muy bien motivados, desarrollan una comunicación abierta, una

cultura organizacional fuerte, y por obvias razones estén entrenados en alcanzar los objetivos y logren las metas previstas.

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), la calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente. La calidad de servicio lo ofrece o bien la gerencia hacia los trabajadores o bien lo ofrecen los trabajadores hacia los clientes, es decir la dirección del hospital lo ofrece a los médicos, o bien los médicos entregan calidad de servicio hacia los pacientes.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2019), el desarrollo de los servicios en el centro de trabajo, se centra en el desarrollo de las habilidades, de las destrezas, es decir en el desarrollo de las competencias laborales. Y más que el desarrollo de las habilidades duras que vienen a ser los conocimientos, es el desarrollo de las habilidades blandas, vale decir de la empatía, de la iniciativa, del trabajo en equipo, de trabajar con asertividad. Realmente, los personales deben de ver el bosque y no el árbol al momento de trabajar en la empresa; es decir de visionar su trabajo en la empresa y para la empresa.

Los empresarios entregan calidad de servicios a los clientes, sean estos internos o externos. La calidad de servicios consiste en proporcionar los recursos y las condiciones sean el mobiliario y las instalaciones para que los trabajadores logren la eficiencia y la eficacia en su desempeño.

La situación del compromiso organizacional en el sector salud del Perú es crítica. El 63% de los personales del hospital I Octavio Mongrut Muñoz tiene un compromiso afectivo y normativo de nivel medio, en tanto que, en el compromiso de continuidad el porcentaje es más favorable. La razón se debe a la inestabilidad en el contrato de trabajo (Fabián Palomino, 2019).

A nivel local, la ausencia del compromiso organizacional da lugar a un conflicto al interior del centro laboral, en este caso entre el MINSa como institución y el personal de dicha institucional. El estudio indica que el 58% de los

personales médicos trabaja en otra institución desde hace aproximadamente 60 meses atrás. Ese doble trabajo da lugar a que el personal no le interese tener un vínculo laboral que lo comprometa; y es por ello que el compromiso organizacional inclusive se convierta en un motivo de conflicto laboral. Este fenómeno se da porque los personales mayormente son profesionales universitarios (Llapa-Rodríguez, et al, 2019).

Por tanto, los personales comprometidos existen de ambos lados, por un lado, aquellos que están dispuestos a prestar sus servicios como profesionales que son; y por el otro lado, por la búsqueda de la estabilidad laboral. Y respecto a la calidad de servicios, ésta proviene de parte de los propietarios de las empresas.

Justificación teórica:

Toda justificación teórica busca cubrir un vacío en el conocimiento; en ese sentido, la tesis aporta a que las autoridades del hospital DAC de Huancayo, concedores de la investigación acerca del CO y de la CS en su representada, aprecien la información sumamente valiosa del estudio para incluirla dentro del temario para las futuras capacitaciones que realicen en su institución.

Justificación práctica:

Toda justificación práctica busca resolver un problema real, en tal sentido, la tesis contribuye a que las autoridades administrativas del hospital DAC de Huancayo, tomen mayor interés en la firma de los contratos laborales con todos los derechos vigentes que le corresponden a los trabajadores.

justificación metodológica:

Toda justificación metodológica buscar crear un nuevo instrumento para analizar datos, por tanto, la tesis favorece para que las autoridades del hospital DAC de Huancayo considere frecuentemente realizar encuestas dirigidas a su personal para investigar el nivel de CO y de CS de acuerdo a los instrumentos de investigación establecidos por los propios autores, tanto de Allen y Meyer para CO; como de Parasuraman, Zeithaml y Berry para CS.

Problema general

¿Qué relación existe entre el CO y la CS al personal del área de Tomografía en el hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020?

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre el CO Afectivo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020?; ¿Qué relación existe entre el CO Normativo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020?; ¿qué relación existe entre el CO De continuidad y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020?

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el CO y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

Objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre el CO Afectivo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. Determinar la relación que existe entre el CO Normativo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. Determinar la relación que existe entre el CO De continuidad y la CS al personal del servicio de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

La hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el CO y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo - 2020.

Hipótesis específicas:

Existe una relación directa y significativa entre el CO Afectivo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. Existe una relación directa y significativa entre el CO Normativo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. Existe una relación directa y significativa entre el CO De continuidad y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos internacionales. Fuentes, et al (2020) en el artículo titulado *Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela*. Se propone como objetivo analizar el CO como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. Es un estudio descriptivo. Se toma como muestra a dos hospitales públicos ubicados en la frontera de Venezuela y Colombia. Se encuestó a 32 informantes, y se aplicó un instrumento de 48 preguntas. La conclusión es que llega a un CO de nivel muy alto, que se atribuye al nivel profesional del personal médico y a las condiciones que ofrecen los hospitales de Nuestra Señora de los Remedios de Riohacha y al Hospital Universitario de Maracaibo.

Báez, et al (2019) en el artículo titulado *Modelo conceptual del Compromiso Organizacional en empresas cubanas*. Tuvo como propósito aportar a su mejora y su influencia en la intención de abandono laboral. Empleó métodos teóricos y empíricos. Ha empleado como instrumento lo propuesto por Allen y Meyer. La conclusión es que el CO es un constructo multidimensional, además que, la limitación de la demora del CO es la ausencia de la cultura organizacional.

Bustamante, et al (2020), en el artículo titulado *Fundamentos de la calidad de servicio. El modelo ServQual*. El objetivo es sintetizar la evidencia científica relacionada a las adaptaciones y usos del modelo servqual en el contexto hospitalario. El estudio es de nivel exploratorio. Sostienen que la calidad de servicio es el fundamento de la satisfacción en el cliente, pero no son constructos equivalentes. La conclusión es que la escala empleada en la medición de la calidad de servicios, desde su origen y a pesar de haber sido extensamente empleada en muchísimos estudios, sigue siendo vigente en la aplicación para las instituciones de la salud, es más, persisten y se ratifican.

Respecto a los antecedentes nacionales. Fabián Palomino (2019) en el artículo titulado *Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en el hospital para la seguridad social, Lima - 2017*. El estudio considero como objetivo determinar el compromiso organizacional y el contrato laboral en el hospital. Participaron 86 personales con contrato inestable y 84 personales con contrato estable. En esta investigación se aplicó el cuestionario de Compromiso organizacional. El resultado fue que el 65.3% de los trabajadores del hospital tienen un CO de nivel medio; además que los trabajadores sin contrato estable tienen un nivel medio en el CO Afectivo y CO Normativo. Aquellos trabajadores de contrato estable tienen mayor puntuación a diferencia de los trabajadores de contrato inestable.

Respecto a los antecedentes locales. Churampi Cangalaya (2016), en la tesis titulada *Aplicación del modelo ServQual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica de los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistema de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2016*. El objetivo de la tesis fue determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica de los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistemas de la UNCP, 2016. La hipótesis fue que el nivel de satisfacción de los estudiantes es eficiente. El estudio fue descriptivo, con una muestra de 194 estudiantes, de una población de 333 estudiantes en general. Se aplicó el cuestionario ServQual propuesto por Parasumaran, Zeithaml y Berry. La conclusión fue que, el modelo ServQual permitió identificar ventajas y desventajas para reflexionar acerca de sus resultados y considerar la mejora de los servicios.

Aquino Macha (2018) en la tesis *Compromiso Organizacional en la Universidad Roosevelt, Huancayo – 2017*. Surge de la pregunta: ¿cuál es el compromiso organizacional de la Universidad Roosevelt en la ciudad de Huancayo? El objetivo propuesto es describir el compromiso organizacional de los profesores de la Universidad Roosevelt, Huancayo. La hipótesis que sostiene es que existe un alto nivel de compromiso organizacional por parte de los

docentes de la Universidad Roosevelt, Huancayo - 2017. El trabajo es teórico, descriptivo y toma como muestra a 80 profesores. Las conclusiones enfatizan que las partes afectiva y normativa son las que predominan más que la parte de continuidad en los docentes.

El CO según (Allen y Meyer, 1991) es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, aquel que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. Mientras que para (Neves, et al, 2018), el CO es un constructo multidimensional, que presenta el estado psicológico asociado a la relación afectiva de los trabajadores para con la empresa, es la percepción de la obligación moral de permanencia, por lealtad, y el costo/beneficio asociado a la salida. Manifiesta la influencia de la satisfacción, del desempeño, de la productividad, de la inversión profesional, y de la rotación del personal.

En tanto que, (Peña, et al, 2016) refiere que el CO es el sentido de pertenencia más identificado que tiene el personal para con la empresa, llevando de manera implícita sus lineamientos organizativos y a la vez su identificación compartida. Asimismo, (Hernández, et al, 2018) sostienen que el CO es la emoción más desarrollada del personal para con la empresa, y que consiste en alcanzar los objetivos personales a la par con los objetivos de la empresa para que ambos se desarrollen de manera simultánea. Y según (Aldana, et al, 2017) el CO es la permanencia del trabajador en la empresa por el periodo de tiempo más largo posible cumpliendo con todos los lineamientos organizativos existentes en la empresa.

Según (Betanzos y Paz, 2007) la variable CO tiene tres perspectivas; la primera es la perspectiva de Intercambio social; la segunda es la perspectiva Psicológica; y la tercera es la perspectiva de la Atribución.

La perspectiva de *Intercambio Social*, según (Allport 1943) consistió en que los trabajadores acumulaban significativas inversiones con la empresa y como no deseaban dejar de ganar, debido a que los costos de permanecer en la empresa eran altos, se observó que el nivel del compromiso organizacional crecía. Entre

los intereses por parte de los trabajadores estaba el contar con un seguro, contar con una jubilación de monto alto; de ahí que, dejar de trabajar en la empresa pasaría a representar ser algo así como un a pérdida económica y por esa razón los trabajadores mostraban tener mayor compromiso. La perspectiva de Intercambio social fue defendida por Porter, Mowday; y Steers 1982; y por Castro y Bouzas 1986).

La perspectiva Psicológica según Betanzos y Paz (2007) está vinculada con la recompensa de carácter psicológico de pertenencia, así como de un singular reconocimiento de la vinculación empresa-personal. Primaba el compromiso de pertenecer a la empresa, seguido del respeto por el acuerdo celebrado, la aceptación de los valores; y de respeto a lo asumido como compromiso. Esta perspectiva estuvo defendida por Mathieu y Zajac (1990).

La perspectiva de *La Atribución* se vincula con la ética. Según (Betanzos y Paz, 2007), el CO tenía el soporte de principios éticos muy sólidos, tal es así que se le asocia con el fortalecimiento de la cultura organizacional en la empresa. De esa manera, se asumía que, la atribución era una cuestión de honor y, por tanto, se debía de demostrar la permanencia en la empresa. Esta perspectiva estuvo defendida por Wiener; Melía; González – Romá; Kejner; Lodahl; y Peiró.

Es oportuno indicar que, cuando surgió la variable CO como temática de estudio, tenía dos dimensiones, la primera era la Afectiva y la segunda era la De continuidad. La Afectiva tuvo mayor demostración por parte de los trabajadores, mientras que la de Continuidad no, sin embargo, en la medida que ambas dimensiones fueron desarrollándose, surgió la necesidad de incluir a una tercera dimensión que se denominó Normativo (Allen y Meyer, 1991). Por esas razones, el CO en 1991 tenía un cuestionario de 24 preguntas, en 1993 se redujo a 21, pero después de una paciente revisión y con la adición de la tercera dimensión en el año 1997, el cuestionario se estableció con 18 preguntas. Y es más, dicho instrumento se estableció con una escala de medición de siete categorías (Allen y Meyer, 1993).

El CO tiene tres dimensiones. La primera dimensión es el *CO Afectivo*, que consistía según (Allen y Meyer, 1991), en el conjunto de emociones y sentimientos de identificación del trabajador para con la empresa. Es decir, cuando un trabajador llegaba a sentir orgullo por pertenecer a la organización, se hacía referencia a que existía un compromiso organizacional afectivo. Es más, tal era el compromiso afectivo, que incluía a la familia en las actividades sociales de la empresa, llámese en aniversarios institucionales, participación en desfiles, en cumpleaños de compañeros, celebraciones como día del trabajo, día de la madre, fiestas patrias, navidad, etc. Se suma a ello, la identidad corporativa que viene a ser el uso del uniforme institucional, no solamente formal, sino también deportivo.

Según (Allen y Meyer, 1991), la segunda dimensión del CO es el *Normativo*, que se refiere a la lealtad del trabajador hacia la organización, no solo generado por el compromiso del contrato suscrito o celebrado, sino por dar cumplimiento a los valores éticos de la persona. Cabe mencionar que, la dimensión Normativa del CO implica la práctica de la cultura organizacional por parte del trabajador, vale decir de las normas, reglamentos, principios, políticas, filosofía de la empresa, que a partir de la firma del contrato laboral se tenía que cumplir y respetar, y obviamente de existir un caso de incumplimiento, de la misma manera se tenía que acatar las sanciones o penalidades que implicaba su falta o desobediencia. Lo normativo implicaba la creación de lazos laborales de manera legal, sujeta al cumplimiento de la legislación laboral vigente y en los términos legales que establecía la parte contractual entre trabajador-empresa.

La tercera dimensión según (Allen y Meyer, 1991) es el *CO De Continuidad*. que consiste en la permanencia del personal en la empresa, debido al tiempo, dinero y esfuerzo invertido; y que retirarse de la empresa implicaría perder no solo los recursos invertidos sino también el estatus alcanzado en la misma, debido a las competencias laborales desarrolladas. Igualmente, cuando el empleado

percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego a la empresa.

Respecto a la variable CS. El modelo ServQual es un procedimiento de evaluación de las expectativas y percepciones, aquella que determina la identificación de las desviaciones que se presenten como para identificar las brechas y una vez identificadas ser eliminadas como muestra de que se presente la satisfacción del cliente de manera inmediata (Parasumaran, Zeithaml, & Berry, 1985).

El cuestionario del modelo ServQual tiene cinco dimensiones que resume las expectativas de excelente servicio y la percepción de las mismas dimensiones de los servicios recibidos en 22 preguntas. El modelo se apoyó en un análisis cuántico y factorial de cinco elementos: Capacidad de respuesta; Elementos tangibles; Empatía; Fiabilidad; y Seguridad.

Respecto a la teoría de la variable de CS. Existe una cronología de la evaluación de la gestión de la calidad de servicios. Esta cronología comienza con el Modelo Donabedian en 1966; en el año 1984 aparece el Modelo de Grönross; le sigue el Modelo ServQual de Parasumaran y otros en 1985; continúa con el Modelo ServPerf de Cronin y Taylor en el año 1992. Reaparece el Modelo de Parasumaran y otros en el año 1988. Surge el Modelo de LibQual de Cook y otros en el año 2001; y finalmente el Modelo EsQual de Parasumaran y otros en el año 2005 (Torres y Vásquez, 2015).

Según (Torres y Vásquez (2015), el modelo de Donabedian define calidad de los servicios como un sinónimo de resultados. Dichos resultados requieren de unidades de medida para ser comprobados de manera cuantitativa. Solo a partir de las mediciones se puede corregir las deficiencias. El aporte de este modelo tiene el mismo soporte empresarial cuando se realiza gestión en la empresa, debido a que se exige resultados. El principio de que todo lo que puede ser medido puede ser mejorado, da lugar a los resultados que se espera para satisfacer al cliente. Este modelo se aplicó para el sector salud en su contexto y

coyuntura. Lo que se buscaba era el rendimiento y lograrlo era alcanzar el máximo beneficio.

El Modelo de Grönroos contribuye con tres componentes para alcanzar la calidad. Se tiene la calidad técnica, la calidad funcional, y la imagen corporativa. La primera hace referencia a la satisfacción del cliente en la medida que demuestre un cumplimiento entre aquello que recibe con el valor de lo adquirido. El segundo, hace referencia al funcionamiento del bien adquirido, donde lo que demuestre como experiencia que se hizo bien sea el reflejo de la satisfacción misma. Y, por último, que la calidad sea fiel reflejo de la imagen de la empresa por demostrar que se saben hacer bien las cosas desde un inicio. De esa manera se asociaba calidad de servicio con la imagen de la empresa. Para todo ello, debía de estar presente la comunicación (Grönroos, 1984).

En cuanto a las definiciones de la variable CS. La CS es el servicio que se brinda al cliente para respaldar el desempeño de los productos que fabrican las empresas (Zeithaml y Bitner, 2002). La CS es brindar una experiencia que sobrepase el límite de lo ofrecido, es decir que se exceda en la expectativa (Sánchez y Sánchez, 2016).

La CS es llegar al juicio de ofrecer una superioridad en el producto (Ganga, et al, 2019). Es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en un juicio global placentero (Bustamante, et al, 2019).

Respecto a las dimensiones de la variable CS. La primera dimensión de la CS viene a ser *la Capacidad de respuesta*, que consiste en la actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida. La dimensión de capacidad de respuesta es la disposición que tiene el que oferta los productos o servicios para satisfacer al cliente. Es la voluntad de entrega de parte de los trabajadores de la empresa para con el público (Zeithaml y Bitner, 2002).

La segunda dimensión de la CS viene a ser *la Fiabilidad*, que consiste en ser la manera confiable, segura y cuidadosa en que la empresa ofrece sus

servicios. Dentro de esta dimensión, se encuentran todos aquellos factores como la capacidad y el conocimiento profesional de la organización. La dimensión de fiabilidad es definida por el grado de confianza que existe en el vínculo oferta-demanda de los productos o servicios cuando se gestiona un servicio directamente con el cliente (Zeithaml y Bitner, 2002).

La tercera dimensión de la CS viene a ser la *Empatía*, que consiste en la capacidad de ubicarse en el lugar del cliente para considerar las condiciones de cómo se siente y comprender las situaciones en la que se encuentra el cliente en términos psicológicos o emocionales. La empatía es la relación resultante entre la organización y el cliente; aunque el servicio es realizado por los empleados de la organización, el cliente es partícipe indirecto en el proceso, y si entre ambas personas existen un entendimiento, de ponerse en el lugar de cada uno, todo trabajo resulta ser exitoso (Zeithaml y Bitner, 2002).

La cuarta dimensión de la CS viene a ser la *Seguridad*, que consiste en la credibilidad que brinda la organización al cliente en el sentido de que su problema será resuelto de la mejor manera abarcando aspectos de honestidad y confiabilidad. La dimensión seguridad, es la atención que se le presta al cliente para disminuir los sentimientos de desconfianza. La eliminación de la incertidumbre genera seguridad entre las personas (Zeithaml y Bitner, 2002).

La quinta dimensión de la CS viene a ser los *Elementos tangibles*, que consiste en aquellos objetos que se utilizan para la ejecución de los servicios, es decir, en aquellos objetos que sin ellos no se pueda realizar servicio alguno, por ejemplo, sin un equipo radiológico, no se puede ofrecer el servicio de radiología (Zeithaml y Bitner, 2002).

III. METODOLOGÍA

El método que guía la investigación es el método científico, es decir que parte de un problema, que propone una hipótesis, lo comprueba y extrae sus conclusiones.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis es de tipo de investigación *básica*, es de diseño *No Experimental*; y por su tipo de diseño es *Transversal*. Es de tipo básica porque está destinada a la ampliación de los conocimientos y al incremento de las teorías científicas (Paucar 2020). La simbología del diseño es el siguiente:

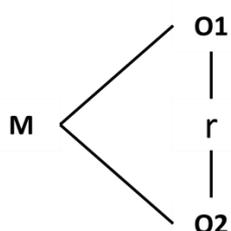


Figura 1. Simbología del diseño de investigación.

Nota: Valderrama (2019, p. 255)

Donde:

M = Muestra de observación

r = Relación o Correlación

O1 = Representa a la variable 01

O2 = Representa a la variable 02

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: CO:

Definición conceptual: Respecto a la definición conceptual de CO, es definido como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el empleado y la organización. Presenta consecuencias en la decisión de continuar o dejar la institución (Allen y Meyer, 1991).

Definición operacional: Respecto a la definición operacional de CO, es un estudio del comportamiento del trabajador y su identificación legal, afectivo-emocional

para con la empresa. Está muy relacionado con los aspectos afectivo, normativo y de continuidad. El cuestionario incluye 18 preguntas. Las opciones de respuesta según la Escala de Likert, son las siguientes: 1). Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Poco en desacuerdo; 4) Neutro; 5) Poco de acuerdo; 6) De acuerdo; y 7) Totalmente de acuerdo.

Variable 2: CS:

Definición conceptual: CS es un modelo utilizado para evaluar la calidad de los servicios tanto en el campo empresarial como en el académico. El SC es el servicio que se brinda para respaldar el desempeño de los productos fabricados por las empresas (Zeithaml y Bitner, 2002). El modelo lo integran cinco dimensiones.

Definición operacional: La CS es un proceso que está orientado hacia la satisfacción del cliente, expresado en cinco dimensiones, las cuales son: Capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles; y fiabilidad. Para su mejor comprensión, existe un instrumento compuesto por 22 preguntas. Las opciones de respuesta tienen el siguiente rango en la escala de medición: 1) Fuertemente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Poco en desacuerdo; 4) Neutro; 5) Poco de acuerdo; 6) De acuerdo; y 7) Fuertemente de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de las unidades de observación que tiene características comunes. La población está compuesta por 28 trabajadores del área de Tomografía del hospital DAC de la ciudad de Huancayo.

Según (Hernández, et al 2014, p. 173) la muestra “es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. La muestra es una parte de la población que goza de su representación. La muestra de la presente tesis es censal, es decir está compuesta por la totalidad de la población, es decir 28 trabajadores.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Se excluye a los personales que no pertenezcan al área de Tomografía del hospital DAC de la ciudad de Huancayo.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Se incluye a los personales que pertenecen al área de Tomografía del hospital DAC de la ciudad de Huancayo.

UNIDAD DE ANÁLISIS: Viene a ser el personal que trabaja en el área de Tomografía del hospital DAC de la ciudad de Huancayo.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta. La encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra” (Valderrama Mendoza, 2007, p. 205). Cuando se realiza la encuesta, es decir la entrevista a los integrantes de la muestra de estudio, se emplea el cuestionario como instrumento.

El instrumento de investigación fue el cuestionario. El cuestionario “es un formulario físico o electrónico que contiene un conjunto de preguntas organizadas y redactadas de manera apropiada para obtener información” en las investigaciones (Moisés, et al, 2019, p. 190). El cuestionario de CO está validado por sus creadores Meyer y Allen, que consta de 18 preguntas, mientras que, el cuestionario de CS está validado por sus creadores Parasuraman, Zeithaml y Berry, denominado modelo ServQual, que consta de 22 preguntas.

Respecto a la validez, el instrumento de investigación tuvo una validez de contenido, en tal sentido fue validado por Juicio de expertos. En la sección de anexos se adjunta la validación respectiva.

Respecto a la confiabilidad; el instrumento fue sometido al cálculo del índice de fiabilidad que proporciona el Alpha de Cronbach utilizando es software IBM SPSS v. 25. A continuación, se presenta el cálculo estadístico referido.

0,530 a menos	Confiabilidad nula
0,540 a 0,590	Confiabilidad baja
0,600 a 0,650	Confiable
0,660 a 0,710	Muy confiable
0,720 a 0,990	Excelente confiabilidad
1.000	Confiabilidad perfecta

Figura 2. Niveles de confiabilidad de Alpha de Cronbach.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		NÚMERO	PORCENTAJE
CASOS	Válido	28	100.0%
	Excluido	0	0.0%
	Total	28	100.0%

El total de encuestados es de 28 trabajadores que laboran en el área de Tomografía en el hospital DAC de la ciudad de Huancayo.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de la variable Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.727	18

Fuente: SPSS. Elaboración propia.

Como el resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.727. La consistencia interna de la prueba para el instrumento de investigación, es de *excelente confiabilidad*.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		NÚMERO	PORCENTAJE
CASOS	Válido	28	100.0%
	Excluido	0	0.0%
	Total	28	100.0%

El total de encuestados es de 28 trabajadores que laboran en el área de Tomografía en el hospital DAC de la ciudad de Huancayo.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la variable Calidad de servicios al personal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.750	22

Fuente: SPSS. Elaboración propia.

Como el resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.750. La consistencia interna de la prueba para el instrumento de investigación, es de *excelente confiabilidad*.

Instrumento	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Nombre	Cuestionario de Compromiso organizacional.
Autores	John Meyer y Natalie Allen. (1991)
TESISTA	SOLEDAD SONIA HERRERA ENRÍQUEZ
Objetivo	Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020.
Lugar	Hospital Daniel Alcides Carrión, de la ciudad de Huancayo.
Forma	Directa
Duración	10 minutos
Descripción	Es un cuestionario de 18 preguntas para medir el compromiso organizacional, con escala de valoración de siete opciones de respuesta.
Escala de Medición	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Neutro 5. Poco de acuerdo 6. De acuerdo 7. Totalmente de acuerdo
Alpha de Cronbach	0.727

Figura 3. Ficha técnica de compromiso organizacional.

Instrumento	CALIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL
Nombre	SERVQUAL
Autores	A. Parasuraman, V. Zeithaml; y L. Berry (1988)
TESISTA	SOLEDAD SONIA HERRERA ENRIQUEZ
Objetivo	Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020.
Lugar	Hospital Daniel Alcides Carrión, de la ciudad de Huancayo.
Forma	Directa
Duración	El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 20 minutos
Descripción	Es un cuestionario de 22 preguntas para medir la calidad de servicio al cliente, con escala de valoración de siete opciones de respuesta.
Escala de Medición	<ol style="list-style-type: none"> 1) Fuertemente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Poco en desacuerdo 4) Neutro 5) Poco de acuerdo 6) De acuerdo 7) Fuertemente de acuerdo
Alpha de Cronbach	0,750

Figura 4. Ficha técnica de Calidad de servicios.

3.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso al director del Hospital Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo, para que autorice el acopio de los datos atinentes para la investigación. En el documento se hizo mención que los datos a solicitarse son expresamente de carácter académico, a razón de que serán para la ejecución de la tesis de maestría. Una vez aceptada la autorización, y recepcionada la carta de aceptación, se procedió con la presentación correspondiente a la Unidad de Posgrado de la Universidad Privada César Vallejo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se tabuló la información obtenida a través de la categorización de cada instrumento en una hoja de cálculo de Excel, luego se trasladó a un formato digital donde se realizó el análisis estadístico con la ayuda del programa IBM - SPSS versión 25, posteriormente se realizó el cálculo y categorización de las variables y dimensiones de estudio para proceder a la elaboración de tablas mediante la estadística descriptiva y finalmente se procedió con la estadística inferencial a través del coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se aplican los aspectos de la ética, se ha previsto considerar a los siguientes elementos que ha permitido desarrollar una investigación con *responsabilidad*, para ello se respetó la *autonomía* de la investigación, así como la búsqueda del bien del ser humano como beneficio que se le otorga por el bienestar de los propios seres humanos. Asimismo, se protege a los investigadores de daños evitables comúnmente conocido como la *no maleficencia*. Finalmente, por todos los aspectos se cultiva ampliamente el valor social de la *justicia* por el desempeño de la propia labor de investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

En las siguientes páginas se muestran los resultados obtenidos y se presentan las tablas al respecto. Para el análisis cuantitativo de la información se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 5

Frecuencia de distribución de la variable Compromiso organizacional

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Poco en desacuerdo	0	0.00%
Neutro	5	0.99%
Poco de acuerdo	234	46.42%
De acuerdo	208	41.26%
Totalmente de acuerdo	57	11.30%
TOTAL:	504	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Base de datos.

Interpretación: En la tabla 5, se observa que, el 46.42% del personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión está poco de acuerdo con el compromiso organizacional, seguido del 41.26% que está de acuerdo, y del 11.30% que está totalmente de acuerdo.

Es decir, se demuestra que el personal del área de Tomografía del hospital DAC de la ciudad de Huancayo, en su inmensa mayoría tiene CO favorable para con el centro de trabajo. El total de respuestas que vienen a ser de 504, es el total de 18 preguntas multiplicadas por los 28 entrevistados.

Tabla 6

Frecuencia de distribución de las dimensiones de Compromiso organizacional

RESPUESTAS	LO AFECTIVO Tablas: 6,9,12,14,15 y 18		LO NORMATIVO Tablas: 2,7,8,10,11 y 13		DE CONTINUIDAD Tablas: 1,3,4,5,16 y 17	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Poco en desacuerdo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Neutro	2	1.19%	2	1.19%	1	0.59%
Poco de acuerdo	76	45.23%	76	45.23%	82	48.80%
De acuerdo	71	42.25%	71	42.25%	66	39.28%
Totalmente de acuerdo	19	11.30%	19	11.30%	19	11.30%
TOTAL:	168	100.0%	168	100.0%	168	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 6, se observa que el 45.23% de los encuestados responde que está poco de acuerdo con el compromiso organizacional Afectivo, así como el 45.23% que está poco de acuerdo con el compromiso organizacional Normativo, y el 48.80% responde que está poco de acuerdo con el compromiso organizacional De continuidad.

El total de respuestas que vienen a ser de 168, es el total de 18 preguntas multiplicadas por los 28 entrevistados en solo 06 tablas según corresponda a cada dimensión de la variable CO.

Tabla 7

Frecuencia de distribución de la variable Calidad de servicios

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Poco en desacuerdo	0	0.00%
Neutro	5	0.81%
Poco de acuerdo	292	47.40%
De acuerdo	250	40.58%
Totalmente de acuerdo	69	11.20%
TOTAL:	616	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Base de datos.

Interpretación: En la tabla 7, se observa que, el 47.40% de los encuestados está poco de acuerdo con la calidad de servicios recibida de parte de la administración del hospital Daniel Alcides Carrión, seguido del 40.58% que está de acuerdo, y del 11.20% que está totalmente de acuerdo.

La variable CS al personal demuestran que el personal del área de Tomografía del hospital DAC de la ciudad de Huancayo, en su gran mayoría está de acuerdo con la calidad de servicios recibida de parte de la Dirección del hospital.

El total de respuestas que vienen a ser de 616, es el total de 22 preguntas multiplicadas por los 28 entrevistados

Resultados Inferenciales

Para la prueba de hipótesis se ha considerado al coeficiente Rho de Spearman:

Tabla 8

Tabla de coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

INTERPRETACIÓN	COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.26 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.11 a -0.25
Correlación negativa muy débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva débil	+0.11 a +0.25
Correlación positiva media	+0.11 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H1 : Existe una relación directa y significativa entre el CO y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

H0 : No, existe una relación directa y significativa entre el CO y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

Si p – valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Correlación entre CO y CS al personal

Correlaciones				
			COMPROMISO ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIOS
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,917
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,917	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,917; se determina que existe una relación directa y significancia entre la variable CO y la variable CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva perfecta.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H1 : Existe una relación directa y significativa entre el CO Afectivo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

H0 : No, existe una relación directa y significativa entre el CO Afectivo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

Si p – valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Correlación entre CO Afectivo y la CS al personal

Correlaciones				
			Compromiso organizacional Afectivo	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Compromiso organizacional Afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,914
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,914	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,914; se determina que existe una relación directa y significancia entre el CO Afectivo y la CS personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva perfecta.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H1 : Existe una relación directa y significativa entre el CO Normativo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

H0 : No, existe una relación directa y significativa entre el CO Normativo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Correlación entre CO Normativo y la CS al personal

Correlaciones				
			Compromiso Organizacional Normativo	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Compromiso organizacional Normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,878
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,878	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,878; se determina que existe una relación directa y significativa entre el CO Normativo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H1 : Existe una relación directa y significativa entre el CO De continuidad y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

H0 : No, existe una relación directa y significativa entre el CO De continuidad y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Correlación entre CO De Continuidad y la CS al personal

Correlaciones				
			Compromiso organizacional De Continuidad	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Compromiso organizacional De Continuidad	Coeficiente de correlación	1,000	,790
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,790	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,790; se determina que, si existe una relación directa y significancia entre el CO De continuidad y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo general: determinar la relación que existe entre el CO y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado es de 0.917 de correlación positiva perfecta, asimismo, se sostiene que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; lo que da a entender que existe correlación directa y significativa entre el CO y la CS al personal.

Respecto al CO, en la tabla 6, se observa que el 45.23% de los encuestados responde que está poco de acuerdo con el CO Afectivo, así como el 45.23% que está poco de acuerdo con el CO Normativo, y el 48.80% responde que está poco de acuerdo con el CO De continuidad.

De la misma manera, en la tabla 7, se observa que, el 47.40% de los encuestados está poco de acuerdo con la CS recibida de parte de la administración del hospital DAC, seguido del 40.58% que está de acuerdo, y del 11.20% que está totalmente de acuerdo.

Este resultado ampliado demuestra que, el personal del área de Tomografía del hospital DAC de Huancayo, trabaja predominantemente con el CO De Continuidad, a razón de que están atentos a la renovación de los contratos de trabajo.

Los resultados de la presente investigación, se corroboran también con Fuentes, et al (2020), al indicar que, el CO es de nivel muy alto. Es más, que se atribuye al nivel profesional del personal médico. Sin embargo, no se coincide con aquello de que el CO es de nivel muy alto debido a las condiciones que ofrecen los hospitales, porque para aquellos países como Venezuela y Colombia, las condiciones de infraestructura y tecnología, si presentan una ventaja comparativa con respecto a la peruana.

Cabe señalar que, el personal de salud del hospital DAC recibe CS de parte de la Dirección del propio hospital, de ahí los favorables resultados, por ello, que el personal sostiene que está de acuerdo con la CS que proviene de la

institución, vale decir, directamente de la gestión administrativa del indicado hospital.

La CS se expresa en la satisfacción del cliente interno. Zeithml y Bitner (2002) consideran que para que exista satisfacción en el cliente interno como resultado de la CS, es porque existe escucha a los clientes internos, es porque se ha sabido alinear el diseño del servicio, el desempeño del servicio, y la prestación del servicio como una estrategia al interior del centro laboral.

Además, es porque el diseño del servicio ha sido establecido según la idoneidad del trabajador. Es porque el desempeño del servicio del trabajador es de plena satisfacción de los jefes, de la Dirección del hospital. Esta calidad de servicio refleja que el personal demuestra y evidencia un desempeño con eficiencia y eficacia. Es porque la prestación del servicio se realiza con responsabilidad, con resultados positivos. Por tanto, la CS que reciben los trabajadores (personal) del área de Tomografía del hospital DAC de la ciudad de Huancayo, que es alta, refleja ya lo señalado.

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo específico 01: Determinar la relación que existe entre el CO Afectivo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado es de 0.914 de correlación positiva perfecta y sostiene que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman; que da a entender que existe una relación directa entre el CO Afectivo y la CS al personal. Como se aprecia en la tabla 6, el 45.23% está poco de acuerdo, el 42.25% está de acuerdo; y el 11.30% está totalmente de acuerdo. Este resultado coincide con lo mencionado por Fabián Palomino (2019) que sostiene que, el 65.3% de los trabajadores del hospital tienen un CO de nivel medio; además que los trabajadores sin contrato estable tienen un nivel medio en el CO Afectivo y CO Normativo. Aquellos trabajadores de contrato estable tienen mayor puntuación a diferencia de los trabajadores de contrato inestable. Comparando los resultados, se resalta que, en EsSalud el CO llega al 65.3%, no obstante, en el hospital DAC, específicamente en el área de Tomografía, el nivel de CO es mayor, si se suman sus resultados “de acuerdo”, que llegan aproximadamente al 100.0%.

Asimismo, es oportuno indicar que, conforme lo señala Bustamante, et al (2020), que, el estudio de La CS desde su origen y a pesar de haber sido extensamente empleada en muchísimos estudios, la CS sigue siendo vigente en la aplicación para las instituciones de la salud, es más, persisten y se ratifican. Es más, el nivel alto de CO favorece a que existan cambios positivos tanto en nuevas políticas de trabajo como en el desempeño por parte del personal, ello debido a la silenciosa cultura organizacional fuerte en el personal. Cambios como, por ejemplo, la aplicación de un planeamiento estratégico, ya sea para la mejora en la gestión como también en el liderazgo institucional frente a similares instituciones como EsSalud, por ejemplo. Por tanto, sobre la base de un CO Afectivo favorable, si es posible emprender cambios en la gestión para el beneficio de los trabajadores en general.

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo específico 02: Determinar la relación que existe entre el CO Normativo y la CS al personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado es de 0.878 de correlación positiva muy fuerte; asimismo, que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, lo que da a entender que existe una relación directa y significancia entre el CO Normativo y la CS al personal.

El CO Normativo, de parte del personal del área de Tomografía del hospital DAC, demuestra que ellos mayormente se sienten muy responsables con lo suscrito de sus contratos de trabajo. Este resultado es muy lógico de entender, a razón de que los profesionales de salud, por su propia vocación de servicio, no aceptarían jamás que sean obedientes por una firma en el papel, sino por su indicada vocación. En consecuencia, el servicio que realizan es un ejemplo. Téngase en cuenta que, una empresa no es a su infraestructura o a sus instalaciones, o a sus ambientes físicos, sino a su personal. Está demostrado que más vale el cliente interno que el cliente externo. Kotler y Armstrong (2017) señalan que, si los clientes externos se informan dónde trabajan los mejores profesionales que les prestan servicios (clientes internos); los clientes externos son capaces de buscarlos y pedirles que les sigan prestando sus servicios, a

esos clientes externos, les importa más el servicio brindado que el lugar donde se brinde el servicio. Por ello, el marketing de servicios recalca que interesa más las 3 Ps (Personas, Procesos y Phisycal environment o ambiente físico); que las 4Ps del marketing de bienes tangibles como el Producto, el Precio, la Plaza y la Promoción. Y aunque en conjunto las 7Ps son importantes, tiene mayor trascendencia, la P de la persona, seguido de la P de los procesos, y luego la P del precio. Y a propósito, a los gerentes les interesa otras Ps, como son: el Posicionamiento de su empresa, el Prestigio de la marca de su empresa, la Planificación; la Prospectiva. Corroborado también por Bustamante (2019) que señala que la CS es el fundamento de la satisfacción expresada en el personal, y que se manifiesta en un juicio de valor en general.

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo específico 03: Determinar la relación que existe entre el CO De continuidad y la CS al personal del servicio de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado es de 0.790 de correlación positiva muy fuerte; y que el valor (p calculado), es de 0.000 a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que da a entender que existe una correlación directa y significancia entre el CO De continuidad y la CS al personal. Al respecto, Aquino Macha (2018), refiere que el CO Afectivo y el CO Normativa son las que predominan más que la parte de CO De continuidad en los docentes de la Universidad Roosevelt; y de la misma manera, en los resultados del presente estudio, se corrobora que, es alto el que resulta del hospital DAC.

Situación que coincide con lo afirmado por Neves, et al (2018), al sostener que, el CO es un constructo multidimensional, porque están entremezclados la obligación, la lealtad, el costo/beneficio del trabajo; la satisfacción laboral, la productividad, la rotación laboral, la percepción de tu trabajo por parte de tus jefes, entre otros. Y como también lo señala Peña, et al (2016), al remarcar que el CO es un factor de pertenencia y de identificación entre la empresa y el trabajador.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: En este trabajo se determinó que sí existe relación directa y significativa entre el CO y la CS en el personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado fue de 0.917 de correlación positiva perfecta.
- Segundo: En este trabajo se determinó que, si existe una relación directa y significativa entre el CO Afectivo y la CS en el personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado fue de 0.914 de correlación positiva perfecta.
- Tercero: En este trabajo se determinó que, si existe relación directa y significativa entre el CO Normativo y la CS en el personal del área de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado fue de 0.878 de correlación positiva muy fuerte.
- Cuarto: En este trabajo se determinó que, si existe relación directa y significativa entre el CO De continuidad y la CS en el personal del servicio de Tomografía del hospital DAC, Huancayo – 2020. El resultado fue de 0.790 de correlación positiva muy fuerte.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Que, la dirección del hospital DAC de la ciudad de Huancayo, conserve sus lineamientos acerca de la CS al personal, para que se convierta en un efecto multiplicador para con los otros clientes (externos), que vienen a ser los pacientes.
- Segundo: Que, la dirección del hospital en mención, aproveche el CO Afectivo que demuestra el personal del área de Tomografía, para que lo fortalezca permanentemente.
- Tercero: Que, el CO Normativo, sea promovido más por la dirección del hospital para que el personal conozca de los beneficios que tiene, aparte de las obligaciones que a cambio exige.
- Cuarto: Que, la dirección del hospital valore el esfuerzo de aquellos trabajadores que sin tener un contrato de trabajo indeterminado se esfuerzan más y por ende se les beneficie por demostrar tener un CO De continuidad.

REFERENCIAS

- Aldana, E.; Tafur, J.; Leal, M. (noviembre 2017). *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia*. Revista Espacios. Volumen 39. Número 11. Página 13.
https://www.researchgate.net/publication/327733313_Compromiso_organizacion_co_mo_dinamica_de_las_instituciones_del_sector_salud_en_Barranquilla_-_Colombia
- Allen, N. J. y Meyer, J. P. (1991). *The Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18.
- Allen, N. J. y Meyer, J. P. (1993). *Organizational commitment: Evidence of career stage effects?*. Journal of Business Research, 26, 49-61.
- Aquino Macha, R. (2018). *Compromiso Organizacional en la Universidad Roosevelt, Huancayo – 2017*. [Tesis de licenciatura] Universidad Peruana Los Andes. Disponible en:
http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/718/T037_40683928_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Báez, R.; Zayas, P.; Velázquez, R.; y Lao, Y. (octubre 2018). *Modelo conceptual del Compromiso Organizacional en empresas cubanas*. Volumen XL. Número 1. Enero abril 2019. Páginas 14-23.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso
- Betanzos, N. & Paz, F. (2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. En: Anales de Psicología. Volumen 23. Número 2.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411/21691>
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ICFES.
- Bustamante, M.; Zerda, E.; Obando, F.; y Tello, M. (Setiembre 2019). *Fundamentos de la calidad de servicios. El modelo ServQual*. Revista Empresarial. Volumen 13. Número 2. Página 1-16.
https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
- Churampi Cangalaya, R. (2016). *Aplicación del modelo ServQual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración*

académica de los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistema de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2016.

[Tesis]. Universidad Nacional del Centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3890>

CEINSA. (2020). Los Millenials. Disponible en:
<https://www.bolsamania.com/noticias/economia/economialaboral--mas-de-la-mitad-de-https://www.bolsamania.com/noticias/economia/economialaboral--mas-de-la-mitad-de-las-empresas-subira-salarios-en-2020-a-pesar-del-aumento-del-smi-segun-ceinsa--7301790.html>

Fabián Palomino, S. (2019). *Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en el hospital del seguro social (Lima, Perú, 2017)*. Revista Gerencia y Política de Salud. Volumen 18. Número 37.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/27861>

Fuentes, C.; López, D.; y Mayo, F. (junio 2020). *Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela*. Revista Espacios. Volumen 41, Número 22.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>

GALLUP, Inc. (2020). *Gallup Latinoamérica. Impacto extraordinario a través de análisis avanzado de datos, asesoría y estrategia*. Disponible en:
<https://www.gallup.com/eshttps://www.gallup.com/es-xm/176819/gallup-latin-america.aspx>

Ganga, F.; Alarcón, N.; y Pedraja, L. (2019). *Medición de la calidad del servicio mediante el modelo ServQual: el caso del juzgado de garantías de la ciudad de Puerto Montt Chile*. Revista chilena de ingeniería. Volumen 27. Número 4. Páginas 668-681.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668

Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing*.

Hernández, R.; Hernández, C.; y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.

Hernández, B.; Ruíz, A.; Ramírez, V.; Sandoval, S.; y Méndez, L. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo. Volumen 8, Número 16.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-7467201800010082074672018000100820

Llapa-Rodríguez, E.O.; Trevizan, M.A., Shinyashik, T.G.; Mendez Costa, I.A. (2019). *Compromiso organizacional y profesional de equipo de salud*. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n17/17d03.pdf>

Moisés, B.; Valenzuela, F.; Pariona, B.; y Bendezú, J. (2019). *Ejecución del proyecto de investigación científica*. Segunda edición. Lima: San Marcos S.A.

Neves, T.; Graveto, J.; Rodrigues, V.; Matico, J.; Parreira, P. (2018). *Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses*. Revista Latino Americana de Enfermagem. Número 26. Número 3021. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692018000100345&lng=en&nrm=iso&tlng=es

OMS (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OIT (2019). *Facilitación del acceso a servicios de calidad para promover el crecimiento y el desarrollo social en la economía rural*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_437220.pdf

Oxford Economics (2020), Informe Workforce of 2020. https://www.sapvirtualagency.com/FileExplorer/Partners/Horiel%20Syndication%20Documents/SFSF%20HCM/Espa%C3%B1ol/8%20page_SAP%20Workforce%202020%20Executive%20Summary_Sept.5.V5_esCO.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. The Journal of Marketing.

Paucar Rojas, E. (2020). *Metodología y tesis*. Lima, Perú: Gamarra editores

- Peña, M.; Díaz, M.; Chávez, A.; y Sánchez, C. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Revista internacional Administración & Finanzas. Volumen 9. Número 5. Página 27. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147
- Sánchez, M. & Sánchez, M. (octubre 2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Torres, M. & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Revista Compendium. Volumen 18. Número 35, julio diciembre, 2015, pp. 57-76. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Valderrama Mendoza, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos S.A.
- Valderrama Mendoza, S. (2019). *Desarrollo de la tesis*. Lima: San Marcos S.A.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Segunda edición. México: McGraw-Hill. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/carrillo_g_d/capitulo2.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Compromiso organizacional y Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020?	Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020.	Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso organizacional y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020.	Variable 1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ● Afectivo ● Normativo ● De Continuidad Variable 2 CALIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de respuesta ● Elementos tangibles ● Empatía ● Fiabilidad ● Seguridad 	NIVEL: Investigación Correlacional TIPO: Investigación básica. DISEÑO: Investigación No Experimental POBLACIÓN 28 Trabajadores MUESTRA 28 Trabajadores MÉTODO GENERAL: Método Científico TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
a) ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso organizacional Afectivo y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020? b) ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso organizacional Normativo y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020? c) ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso organizacional De continuidad y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020?	a) Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional Afectivo y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020. b) Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional Normativo y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020. c) Determinar la relación que existe entre el Compromiso organizacional De continuidad y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020.	a) Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso organizacional Afectivo y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020. b) Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso organizacional Normativo y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020. c) Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso organizacional De continuidad y la Calidad de servicios al personal del área de Tomografía del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2020.		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<p>El compromiso organizacional es el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, donde las expectativas de ambas partes son muy propias.</p> <p>Báez (2018, p.2) citando a Meyer y Allen.</p>	<p>El compromiso organizacional es un estudio del comportamiento del trabajador y su identificación legal, afectivo-emocional para con la empresa. Está muy relacionado con los aspectos afectivo, normativo y de continuidad.</p>	APECTIVO	Interrogantes: 6, 9, 12, 14, 15 y 18	<p>Ordinal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Neutro 5. Poco de acuerdo 6. De acuerdo 7. Totalmente de acuerdo
			NORMATIVO	Interrogantes: 2, 7, 8, 10, 11 y 13	
			DE CONTINUIDAD	Interrogantes: 1, 3, 4, 5, 16 y 17	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO AL PERSONAL

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO AL PERSONAL	<p>“Calidad de servicio al cliente es el servicio que se brinda para respaldar el desempeño de los productos básicos de las empresas”.</p> <p>Zeithaml y Bitner (2002, p. 2)</p>	<p>La calidad de servicio al cliente es un proceso que está orientado hacia la satisfacción del cliente, expresado en cinco dimensiones, las cuales son: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles; y fiabilidad. Para su mejor comprensión, existe un instrumento compuesto por 22 preguntas.</p>	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios	<p>Ordinal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fuertemente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Poco en desacuerdo 4) Neutro 5) Poco de acuerdo 6) De acuerdo 7) Fuertemente de acuerdo
				Nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal.	
				Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal.	
				Nivel de desatención de parte del personal médico.	
			SEGURIDAD	Nivel de demostración de confianza de parte del personal	
				Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución.	
				Nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes.	
				Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los pacientes.	
			EMPATÍA	Nivel de atención personalizada de parte del personal.	
				Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución.	
Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución					

			Nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal.	
			Nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los pacientes.	
		ELEMENTOS TANGIBLES	Nivel de presencia de equipos modernos para el servicio.	
			Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas	
			Nivel de presencia del personal con apariencia pulcra	
			Nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada.	
		FIABILIDAD	Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal.	
			Nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los pacientes por parte de la institución.	
			Nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo.	
			Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal.	
			Demostración de que el personal no quiere errores en los registros de los pacientes.	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO AL PERSONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios	¿Cuál es el nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios?	1. Fuertemente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Neutro 5. Poco de acuerdo 6. De acuerdo 7. Fuertemente de acuerdo
	Nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal.	¿Cuál es el nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal?	
	Nivel de predisposición de ayuda de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de predisposición de ayuda de parte del personal?	
	Nivel de desatención de parte del personal	¿Cuál es el nivel de desatención de parte del personal?	
SEGURIDAD	Nivel de demostración de confianza de parte del personal	¿Cuál es el nivel de demostración de confianza de parte del personal?	
	Nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución.	¿Cuál es el nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución?	
	Nivel de amabilidad de parte del personal para con el público.	¿Cuál es el nivel de amabilidad de parte del personal para con el público?	
	Nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas del público.	¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas del público?	
EMPATÍA	Nivel de atención personalizada de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de atención personalizada de parte del personal?	

	Nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución.	¿Cuál es el nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución?
	Nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución	¿Cuál es el nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución?
	Nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal.	¿Cuál es el nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal?
	Nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los pacientes.	¿Cuál es el nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los pacientes?
ELEMENTOS TANGIBLES	Nivel de presencia de equipos modernos para el servicio.	¿Cuál es el nivel de presencia de equipos modernos para el servicio?
	Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas	¿Cuál es el nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas?
	Nivel de presencia del personal con apariencia pulcra	¿Cuál es el nivel de presencia del personal con apariencia pulcra?
	Nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada.	¿Cuál es el nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada?
FIABILIDAD	Nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal?
	Nivel de demostración de interés en solucionar el problema del personal por parte de la institución.	¿Cuál es el nivel de demostración de interés en solucionar el problema del personal por parte de la institución?

Nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo.	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo?
Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal.	¿Cuál es el nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal?
Demostración de que el personal no quiere errores en su desempeño laboral	¿Cuál es la demostración de que el personal no quiere errores en su desempeño laboral?

Fuente: Elaboración propia.

Variable: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
LO AFECTIVO	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	¿Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Poco en desacuerdo 4. Neutro 5. Poco de acuerdo 6. De acuerdo 7. Totalmente de acuerdo
	Realmente siento los problemas de la institución como propios.	¿Realmente siento los problemas de la institución como propios?	
	Esta institución significa mucho para mí.	¿Esta institución significa mucho para mí?	
	No me siento como “parte de la familia” en la institución.	¿No me siento como “parte de la familia” en la institución?	
	No me siento parte de la institución.	¿No me siento parte de la institución?	
	No me siento “emocionalmente vinculada” con la institución.	¿No me siento “emocionalmente vinculada” con la institución?	
NORMATIVO	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la institución ahora.	¿Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la institución ahora?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo
	Me sentiría culpable si renunciara a la institución en este momento.	¿Me sentiría culpable si renunciara a la institución en este momento?	

	Esta institución merece mi lealtad.	¿Esta institución merece mi lealtad?	3. Poco en desacuerdo
	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	¿No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual?	4. Neutro
	No renunciaría a la institución ahora porque me siento comprometido con el personal y los colegas de trabajo	¿No renunciaría a la institución ahora porque me siento comprometido con el personal y los colegas de trabajo?	5. Poco de acuerdo
	Le debo muchísimo a la institución (no es deuda de dinero).	¿Le debo muchísimo a la institución (no es deuda de dinero)?	6. De acuerdo
			7. Totalmente de acuerdo
DE CONTINUIDAD	Si yo no hubiera dedicado mi tiempo en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.	¿Si yo no hubiera dedicado mi tiempo en esta institución, consideraría trabajar en otra parte?	1. Totalmente en desacuerdo
	Renunciar a la institución actualmente no me es conveniente.	¿Renunciar a la institución actualmente no me es conveniente?	2. En desacuerdo
	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	¿Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?	3. Poco en desacuerdo
	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	¿Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor?	4. Neutro
	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de oportunidades en el mercado laboral.	¿Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de oportunidades en el mercado laboral?	5. Poco de acuerdo
			6. De acuerdo
			7. Totalmente de acuerdo

	Sería muy difícil dejar la institución en este momento, incluso si lo deseara.	¿Sería muy difícil dejar la institución en este momento, incluso si lo deseara?	
--	--------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AFECTIVO							
01	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	X		X		X		
02	Realmente siento los problemas de la institución como propios.	X		X		X		
03	Esta institución significa mucho para mí.	X		X		X		
04	No me siento como “parte de la familia” en la institución.	X		X		X		
05	No me siento parte de la institución.	X		X		X		
06	No me siento “emocionalmente vinculada” con la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: NORMATIVO							
07	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la institución ahora.	X		X		X		
08	Me sentiría culpable si renunciara a la institución en este momento.	X		X		X		
09	Esta institución merece mi lealtad.	X		X		X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador	X		X		X		

	actual.							
11	No renunciaría a la institución ahora porque me siento comprometido con el personal y los colegas de trabajo	X		X		X		
12	Le debo muchísimo a la institución (no es deuda de dinero).	X		X		X		
13	Si yo no hubiera dedicado mi tiempo en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Renunciar a la institución actualmente no me es conveniente.	X		X		X		
15	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
16	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	X		X		X		
17	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de oportunidades en el mercado laboral.	X		X		X		
18	Sería muy difícil dejar la institución en este momento, incluso si lo deseara.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...Mg. Roció del Pilar Arroyo Espinoza
DNI: ...46842517

Especialidad del validador: Mg.Tecnólogo Medico en Radiología del Hospital Daniel Alcides Carrión.....

...13.....de.....Noviembre.....del 2020.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuál es el nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal?	X		X		X		
3	¿Cuál es el nivel de predisposición de ayuda de parte del personal?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de desatención de parte del personal médico?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuál es el nivel de demostración de confianza de parte del personal?	X		X		X		
6	¿Cuál es el nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes?	X		X		X		
8	¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuál es el nivel de atención personalizada de parte del personal?	X		X		X		
10	¿Cuál es el nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la	X		X		X		

	institución?						
11	¿Cuál es el nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución?	X		X		X	
12	¿Cuál es el nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal?	X		X		X	
13	¿Cuál es el nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los pacientes?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles	X		X		X	
14	¿Cuál es el nivel de presencia de equipos modernos para el servicio?	X		X		X	
15	¿Cuál es el nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas?	X		X		X	
16	¿Cuál es el nivel de presencia del personal con apariencia pulcra?	X		X		X	
17	¿Cuál es el nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Fiabilidad	X		X		X	
18	¿Cuál es el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal?	X		X		X	
19	¿Cuál es el nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los pacientes por parte de la institución?	X		X		X	
20	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo?	X		X		X	
21	¿Cuál es el nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal?	X		X		X	

22	¿Cuál es la demostración de que el personal no quiere errores en los registros de los pacientes?	X		X		X		
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ ninguna _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...**Mg.Rocio del Pilar Arroyo Espinoza**.....
DNI:.....**46842517**.....

Especialidad del validador:...**Mg. Tecnólogo Medico Especialidad de Radiología del Hospital Daniel Alcides Carrión**.....

.....**13**.....de...**Noviembre**.....del **2020**.....

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AFECTIVO							
01	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	X		X		X		
02	Realmente siento los problemas de la institución como propios.	X		X		X		
03	Esta institución significa mucho para mí.	X		X		X		
04	No me siento como “parte de la familia” en la institución.	X		X		X		
05	No me siento parte de la institución.	X		X		X		
06	No me siento “emocionalmente vinculada” con la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: NORMATIVO							
07	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la institución ahora.	X		X		X		
08	Me sentiría culpable si renunciara a la institución en este momento.	X		X		X		
09	Esta institución merece mi lealtad.	X		X		X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador	X		X		X		

	actual.							
11	No renunciaría a la institución ahora porque me siento comprometido con el personal y los colegas de trabajo	X		X		X		
12	Le debo muchísimo a la institución (no es deuda de dinero).	X		X		X		
13	Si yo no hubiera dedicado mi tiempo en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Renunciar a la institución actualmente no me es conveniente.	X		X		X		
15	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
16	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	X		X		X		
17	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de oportunidades en el mercado laboral.	X		X		X		
18	Sería muy difícil dejar la institución en este momento, incluso si lo deseara.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuál es el nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal?	X		X		X		
3	¿Cuál es el nivel de predisposición de ayuda de parte del personal?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de desatención de parte del personal ?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuál es el nivel de demostración de confianza de parte del personal?	X		X		X		
6	¿Cuál es el nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes?	X		X		X		
8	¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuál es el nivel de atención personalizada de parte del personal?	X		X		X		

10	¿Cuál es el nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución?	X		X		X		
11	¿Cuál es el nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución?	X		X		X		
12	¿Cuál es el nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal?	X		X		X		
13	¿Cuál es el nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles	X		X		X		
14	¿Cuál es el nivel de presencia de equipos modernos para el servicio?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas?	X		X		X		
16	¿Cuál es el nivel de presencia del personal con apariencia pulcra?	X		X		X		
17	¿Cuál es el nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Fiabilidad	X		X		X		
18	¿Cuál es el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal?	X		X		X		
19	¿Cuál es el nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los pacientes por parte de la institución?	X		X		X		
20	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo?	X		X		X		
21	¿Cuál es el nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal?	X		X		X		

22	¿Cuál es la demostración de que el personal no quiere errores en los registros de los pacientes?	X		X		X		
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ ninguna _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG. PUMA PILCO JENNIFER JESSICA
DNI:.....45003984

Especialidad del validador:....TECNOLOGO MEDICDO EN LA ESPECIALIDAD DE LABORATORIO CLINICO.....

.....26....de...Noviembre.....del 2020.....

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AFECTIVO							
01	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución.	X		X		X		
02	Realmente siento los problemas de la institución como propios.	X		X		X		
03	Esta institución significa mucho para mí.	X		X		X		
04	No me siento como “parte de la familia” en la institución.	X		X		X		
05	No me siento parte de la institución.	X		X		X		
06	No me siento “emocionalmente vinculada” con la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: NORMATIVO							
07	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a la institución ahora.	X		X		X		
08	Me sentiría culpable si renunciara a la institución en este momento.	X		X		X		
09	Esta institución merece mi lealtad.	X		x		X		
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador	X		X		X		

	actual.							
11	No renunciaría a la institución ahora porque me siento comprometido con el personal y los colegas de trabajo	X		X		X		
12	Le debo muchísimo a la institución (no es deuda de dinero).	X		X		X		
13	Si yo no hubiera dedicado mi tiempo en esta institución, consideraría trabajar en otra parte.	X		x		X		
	DIMENSIÓN 3: DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Renunciar a la institución actualmente no me es conveniente.	X		X		X		
15	Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	X		X		X		
16	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	X		X		X		
17	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de oportunidades en el mercado laboral.	X		X		X		
18	Sería muy difícil dejar la institución en este momento, incluso si lo deseara.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA DNI: 15992567

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION EN SALUD/ ESPEVCIALISTA EN INVESYTIGACION CIENTIFICA

15 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIOS AL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capacidad de Respuesta							
1	¿Cuál es el nivel de confianza (comunicación) de que el personal concluirá con la ejecución de los servicios?	X		X		X		
2	¿Cuál es el nivel de puntualidad en los servicios por parte del personal?	X		X		X		
3	¿Cuál es el nivel de predisposición de ayuda de parte del personal?	X		X		X		
4	¿Cuál es el nivel de desatención de parte del personal ?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuál es el nivel de demostración de confianza de parte del personal?	X		X		X		
6	¿Cuál es el nivel de sentimiento de credibilidad para con los trámites que se realizan en la institución?	X		X		X		
7	¿Cuál es el nivel de amabilidad de parte del personal para con los clientes?	X		X		X		
8	¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal para resolver preguntas de los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuál es el nivel de atención personalizada de parte del personal?	X		X		X		
10	¿Cuál es el nivel de existencia de horarios convenientes para el personal de la institución?	X		X		X		

11	¿Cuál es el nivel de dedicación en la atención personalizada de parte del personal de la institución?	X		X		X		
12	¿Cuál es el nivel de preocupación de la institución para con las necesidades del personal?	X		X		X		
13	¿Cuál es el nivel de comprensión de la institución para con las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles								
14	¿Cuál es el nivel de presencia de equipos modernos para el servicio?	X		X		X		
15	¿Cuál es el nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas?	X		X		X		
16	¿Cuál es el nivel de presencia del personal con apariencia pulcra?	X		X		X		
17	¿Cuál es el nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Fiabilidad								
18	¿Cuál es el nivel de demostración del compromiso cumplido de parte del personal?	X		X		X		
19	¿Cuál es el nivel de demostración de interés en solucionar el problema de los pacientes por parte de la institución?	X		X		X		
20	¿Cuál es el nivel de demostración de que el personal realiza bien su trabajo?	X		X		X		
21	¿Cuál es el nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte del personal?	X		X		X		
22	¿Cuál es la demostración de que el personal no quiere errores en los registros de los pacientes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA** **DNI: 15992567**

Especialidad del validador: **ESPECIALISTA EN GESTION EN SALUD/ ESPEVCIALISTA EN INVESYTIGACION CIENTIFICA**

15 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

