



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional de la Dirección de Redes
Integradas de Salud Lima Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Santos Eugenio Serrano Bazán (ORCID: 0000-0002-1435-5561)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión Empresarial y Productiva

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis hijos Eduardo y Samy, a mi esposa Nancy, por su apoyo, su comprensión y ser los inspiradores para seguir creciendo en este proceso de superación.

Agradecimiento

Al Dr. Abner Chávez Leandro, por ser mi Asesor y apoyarme en el desarrollo de tesis en la aplicación de pruebas estadísticas, haciéndolo más fácil el aprendizaje.

A todos los docentes de postgrado de la universidad que nos dieron las enseñanzas y conocimientos para poder desarrollarnos dentro de la línea de investigación y a los amigos que iniciamos y terminamos todo el proceso de la Maestría.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SERRANO BAZAN, SANTOS EUGENIO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE GESTIÓN DE BALDRIGE EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE, 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 6:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

VOCAL: Dr. Abner chavez Leandro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Estilo APA*

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaración de Autenticidad

Yo, Santos Eugenio Serrano Bazán, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el estudio de investigación realizado con el título “Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Lima Norte, 2019” presentada, con 70 folios para obtener el grado académico de Maestro en Gestión pública, es de mi autoría. Por tanto, declaro que:

- He registrado todas las referencias usadas en el presente estudio de investigación, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas señaladas en esta investigación.
- Este estudio de investigación no ha sido presentado parcialmente ni completa para la obtención de otro grado académico.
- El presente trabajo de investigación puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

Si, se encontrara el uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de septiembre del 2019



Br. Santos Eugenio Serrano Bazán

DNI: 06165645

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de tesis	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	01
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
VII. Referencias	36
Anexos (según corresponda)	41
- Matriz de consistencia	42
- Instrumentos	43
- Validez de los instrumentos	45
- Matriz de datos (Excel y/o SPSS)	53
- Tablas	59
- Figuras	61

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de gestión de Baldrige	17
Tabla 2	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	17
Tabla 3	Personal de salud, profesional y técnico que laboran en la DIRIS Lima Norte.	18
Tabla 4	Validez por juicio de expertos de los instrumentos de calidad de gestión de Baldrige y compromiso organizacional	20
Tabla 5	Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach	59
Tabla 6	Fiabilidad de la variable: calidad de gestión de Baldrige y compromiso organizacional	21
Tabla 7	Niveles de calidad de gestión de Baldrige en la DIRIS Lima Norte	59
Tabla 8	Niveles de calidad de gestión de Baldrige por dimensiones en DIRIS Lima Norte	59
Tabla 9	Niveles de compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte.	60
Tabla 10	Niveles de compromiso organizacional por dimensiones en DIRIS Lima Norte	68
Tabla 11	Prueba de bondad de ajuste y Pseudo R^2 de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte	24
Tabla 12	Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en DIRIS Lima Norte	25
Tabla 13	Prueba de bondad de ajuste y Pseudo R^2 de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo en la DIRIS Lima Norte	25
Tabla 14	Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo en DIRIS Lima Norte	26
Tabla 15	Prueba de bondad de ajuste y Pseudo R^2 de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad en la DIRIS Lima Norte	27

Tabla 16	Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad en DIRIS Lima Norte	27
Tabla 17	Prueba de bondad de ajuste y Pseudo R ² de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo en la DIRIS Lima Norte.	28
Tabla 18	Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo en DIRIS Lima Norte.	28
Tabla 19	Validez del instrumento, de la variable calidad de gestión de Baldrige	45
Tabla 20	Validez del instrumento, de la variable compromiso organizacional	46

Índice de gráficos

Figura 1	Niveles de calidad de gestión de Baldrige en la DIRIS Lima Norte.	22
Figura 2	Niveles de calidad de gestión de Baldrige por dimensiones en DIRIS Lima Norte.	22
Figura 3	Niveles del compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte.	23
Figura 4	Niveles del compromiso organizacional por dimensiones en DIRIS Lima Norte	23
Figura 5	Curva de COR del compromiso organizacional en DIRIS Lima Norte	61
Figura 6	Curva de COR del compromiso afectivo en DIRIS Lima Norte	61
Figura 7	Curva de COR del compromiso de continuidad en DIRIS Lima Norte	62
Figura 8	Curva de COR del compromiso normativo en la DIRIS Lima Norte	62

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo, determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte 2019.

Método, es un estudio de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo explicativo y descriptivo con diseño no experimental y transversal, la población está conformada por profesionales y técnicos nombrados y por contratos de servicios administrativos “CAS”, se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico, se aplicaron encuestas para medir las variables según escala de Likert, se estableció la confiabilidad del presente cuestionario con Alfa de Cronbach para las dos variables: calidad de gestión de Baldrige ,971 y compromiso organizacional ,885 se usó el programa estadístico SPSS versión 24.

Resultados, las variables de estudio, calidad de gestión de Baldrige tiene incidencia directa y significativamente y según el índice de Nagelkerke con el 22,3% de variabilidad y se encuentra inmerso en la variable del compromiso organizacional; de la misma manera también tiene incidencia y se encuentra inmersa en el compromiso afectivo con 77,9%, compromiso de continuidad en 69,6% y compromiso normativo en 77,3%.

Conclusión, el personal de salud percibe a la calidad de gestión de la DIRIS Lima Norte como poco eficiente y con poco compromiso del personal en lograr los objetivos institucionales.

Palabras claves: Calidad de gestión, compromiso organizacional, eficiencia, personal de salud

Abstract

The objective of this research study was to determine the incidence of Baldrige's management quality in the organizational commitment in the Integrated Health Networks Directorate of Lima Norte 2019.

Method, is a research study with a quantitative approach, of an explanatory and descriptive type with a non-experimental and transversal design, the population is made up of appointed professionals and technicians and administrative services contracts, non-probabilistic type sampling was used, Surveys to measure the variables according to the Likert scale, the reliability of this questionnaire was established with Cronbach's alpha for the two variables: quality of management of Baldrige, 971 and organizational commitment, 885 the statistical program SPSS version 24 was used.

Results, the study variables such as Baldrige's management quality have direct and significant impact and according to the Nagelkerke index with 22.3% of variability and are immersed in the variable of organizational commitment; in the same way it also has incidence and is immersed in the affective commitment with 77.9%, continuity commitment in 69.6% and normative commitment in 77.3%.

Conclusion, the health personnel perceives the management quality of the North Lima DIRIS as not very efficient and with little commitment of the personnel in achieving the institutional objectives.

Keywords: Management quality, organizational commitment, efficiency, health personnel

I. Introducción

Los modelos de calidad nacen asociados a un premio de calidad orientados a mejorar los procesos internos de las organizaciones privadas con la finalidad de darle mayor satisfacción al ciudadano, posteriormente en los países desarrollados se inicia la implementación en las instituciones privadas y posteriormente en las públicas para darle mayor eficiencia a la nueva gestión pública; el primer premio de calidad realizado fue en Japón con el denominado “Premio Deming” que tuvo muchos aportes en el desarrollo económico del país según refiere (Evans y Lindsay 2014). En la década de los noventa aparecen varios modelos de calidad y entre ellos se consideran al modelo de William Edwards Deming en Japón en 1951, de Malcolm Baldrige en Estados Unidos de América en 1987, el modelo Europeo diseñado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) en 1992, el Iberoamericano para América Latina en 1999, todos estos modelos, fueron diseñados para otorgar un premio de la calidad a las empresas de sus respectivos países, con introducción a la nueva gestión pública, estos modelos fueron siendo mejorados y orientándose al sector público para evaluar la gestión de las instituciones, según señala (Vásquez, 2014, p. 59).

La realidad del problema en el estudio de investigación, nace de la crisis del sistema de salud que recae en una débil implementación de la nueva Gestión Pública en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, señalando la presencia de una infraestructura inadecuada e hacinada y no saneada legalmente, el desabastecimiento de medicamentos genéricos básicos para el tratamiento para cubrir una demanda, deficiencias en la distribución de materiales, insumos y equipamiento, procedimientos engorrosos para la inversión pública del ente rector del Ministerio de Salud, percibiéndose como débil y con percepción de mala gestión de los Directivos que gobiernan en la Dirección de Red Integrada de Salud de Lima Norte “DIRIS LN”, por el cual la ciudadanía señala que la atención en salud es inadecuada y deficiente para el usuario externo que acuden a diferentes IPRESS, asimismo la población indica que el servicio que se oferta es ineficiente por la gestión inadecuada de los recursos disponibles y la débil implementación del Plan Cero cola, todo esto conlleva un impacto al uso de la oferta del servicio de salud en el usuario externo y por ello afecta la economía de bolsillo.

Uno de los desafíos de la gestión pública es la modernización del estado con eficiencia y eficacia de los servicios de salud, además de proteger la economía del usuario externo, por el cual, el compromiso del personal de salud que trabaja en las áreas administrativas, es muy

importante en la DIRIS Lima Norte, donde se debe gestionar con eficacia y eficiencia en la administración pública, en este sentido el compromiso organizacional es un tema relevante para las instituciones públicas, porque reflejaría la lealtad y el vínculo del trabajador con la institución, todo esto generaría un impacto importante en su relación, como sus actitudes y la forma de actuar del trabajador, que permita crear una cultura corporativa del personal, donde se sienta identificado, satisfecho, comprometido y preparado para los cambios en la institución.

Asumiendo en este contexto y conociendo la realidad problemática de la calidad de gestión en los servicios de salud y las dificultades en la implementación de la nueva gestión pública en la DIRIS Lima Norte, se plantea hacer el trabajo de investigación de la calidad de gestión usando el Modelo de Calidad de Excelencia de Malcom Baldrige en el compromiso organizacional de los profesionales y técnicos que trabajan en la institución.

La calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional de las instituciones públicas ha sido motivo para los investigadores, se consideren diversos temas de investigación, buscando en las revisiones de los **antecedentes a nivel nacional**, en el cual se identificaron trabajos de varios investigadores como Oré (2017) que desarrollo la investigación con el título: *Gestión y el desempeño organizacional en el Hospital de Essalud de Cañete*. Con el objetivo de medir la asociación que existe entre gestión de calidad y desempeño organizacional de la IPRESS de Essalud en el Distrito de Cañete. Método, es un estudio no experimental y transversal, la muestra tenía 43 personas de las cuales fueron 33 médicos y 10 directivos, se realizó un cuestionario para evaluar la variable del estudio, la gestión de calidad tiene seis dimensiones con su respectiva puntuación y la variable desempeño organizacional con tres dimensiones con su respectiva puntuación, las puntuaciones de los ítems se midieron según la escala de Likert: mala, regular y buena. Resultados, las variables en estudio gestión de calidad y el desempeño organizacional, tienen una relación directamente significativa ($r=0.803$ y $p_valor < 0.05$). Las prácticas de liderazgo y desempeño organizacional tienen una correlación significativa ($r=0.68$ y $p_valor < 0.00$). Las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional tienen una correlación significativa ($r=0.68$ y $p_valor < 0.00$). La planificación estratégica de la calidad, prácticas de gestión de la calidad orientada al paciente y el desempeño organizacional ($r = 0,64$ y $p_valor < 0,00$), la gestión de las prácticas de calidad de los recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r= 0,706$, y $p_valor < 0,05$). La evaluación de prácticas de gestión de calidad en el hospital, teniendo de referencia a los médicos y directivos se

encontró que califican como regular el 67,4%, el 70% de los directivos lo percibieron como regular y 0% lo calificaron como buena, el 66,7% de los médicos lo calificaron como regular y el 12,1% como buena. También se explican los perfiles no adecuados para el cargo sobre sus gestores, se evaluó las variables de gestión del modelo de Malcolm Baldrige, se explicaría el déficit de recursos humanos, materiales e insumos lo que genera reclamos de la población asegurada. Conclusión, existen escasas estrategias operacionales de la alta dirección que sean orientadas a mejorar los servicios de salud de los asegurados a pesar que existe el enfoque de “la atención en salud enfocada a los usuarios” utilizados en los diversos eventos que realizan en Essalud. Se recomienda implementar el proceso de la autoevaluación y la mejora de los procesos en el desempeño de los profesionales en la atención de los usuarios.

Hurtado (2017) desarrolló una investigación con el título: *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas retail de Piura*. Con el objetivo de determinar qué es lo que promueve al trabajador a permanecer en el tiempo dentro de la institución y a reconocer cuál de los componentes del compromiso organizacional diseñado por Meyer y Allen es el más importante. Métodos, investigación no experimental, de tipo cuantitativo y correlacional, el estudio desarrolla la teoría de Meyer y Allen identificando la importancia de las tres dimensiones y el arraigo del personal de salud en las diversas áreas de la organización. Resultados, el componente normativo tiene mayor predominancia en los trabajadores, teniendo relación con el grado de instrucción, desarrollo de sentimientos de obligación para seguir laborando en la organización; las mujeres tienen un alto compromiso de continuidad que los varones; el grado de instrucción, la tenencia de familia y el estado civil influyen en el compromiso afectivo. Conclusiones, el compromiso normativo influye en los profesionales y técnicos de la organización, seguido con el compromiso de continuidad y afectivo.

Avellaneda (2017) en el presente estudio con el título: *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un establecimiento de salud del Distrito de San Juan de Miraflores*. cuyo objetivo, es determinar la asociación del compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de salud en un establecimiento del primer nivel de atención. Metodología, es un estudio correlacional, descriptivo, cuantitativo y transversal, la muestra es el 100% de la población, representada por 50 trabajadores de 25 a 65 años, hombre y mujeres. Se usó 2 cuestionarios, la escala del compromiso organizacional de

Meyer y Allen y la rúbrica del desempeño laboral del Ministerio de Salud. Los resultados mostraron que el compromiso organizacional tiene asociación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud. Conclusiones, el compromiso organizacional se asocia con el desempeño laboral de los trabajadores, el compromiso organizacional afectivo no tiene relación con el desempeño laboral, el compromiso organizacional continuo y el normativo tienen relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud.

Moreno (2017) en la investigación con el título: *Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud de la Red de Salud Otuzco*. Con el objetivo de, evaluar la incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud y validar la hipótesis que la gestión gerencial incide significativamente en la calidad de servicios en la Red de Salud Otuzco. Metodología, estudio no experimental, correlacional y transversal, la investigación es de tipo deductivo e inductivo, participaron 80 trabajadores nombrados y con contrato administrativo de servicios–CAS, la confiabilidad del instrumento gestión gerencial según Alfa de Cronbach es $\alpha = 0.846$ y el instrumento calidad en el servicio de atención es de $\alpha = 0.850$, considerado ambos como bueno. Resultados, la variable gestión gerencial y calidad de servicios de salud tienen una correlación significativa al nivel 0.01 (bilateral) debido del coeficiente de Spearman que es 0.599 y un sig (bilateral) de ,000. El nivel que predomina en la gestión gerencial es bueno con un 68.8%. Igualmente, el nivel de calidad en los servicios de salud es buena con el 76.3%.

Venero y Wieland (2014) en la presente investigación con el título: *Percepción del Personal de Essalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de Essalud sobre el Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Lima*. Tiene por objetivo, evaluar la asociación que existe en el compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal de la institución que labora en la Gerencia de Operaciones de Salud de Essalud de Lima. Método, diseño no experimental, transversal y correlacional, la población es de 430 profesionales administrativos, de los cuales la muestra se consideró a 203 trabajadores. Método, la investigación fue hipotético-deductivo, de diseño no experimental, estudio correlacional y transversal, se usó un cuestionario del compromiso organizacional con 21 preguntas y el desempeño laboral con 40 preguntas, según escala de Likert. Resultados, se determinó que existe una asociación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de Essalud. Conclusión, se concluye que el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución

representa un nivel de correlación media según, coeficiente de correlación de Spearman de 0,557

También se encontraron diversos antecedentes de temas de investigación que están relacionados a las variables de estudio, se encontraron **antecedentes a nivel internacional** como Hashempour, R., Hosseinpour, G., Etemadi, S y Poursadeghiyan, M. (2018) que desarrollaron la investigación con el título: *La relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional de las enfermeras de urgencias iraníes*. El objetivo es analizar el vínculo entre calidad de la actividad laboral y el compromiso organizacional en las enfermeras iraníes de urgencias médicas. Método, es una investigación descriptiva y correlacional, se incluyó a todas las enfermeras de emergencia que laboran en el hospital de Kerman-Irán. Se usó un cuestionario para compromiso organizacional y otro para actividad laboral. Se aplicó la correlación de Pearson y prueba estadística ANOVA en SPSS 23. Resultados, la actividad laboral tiene un impacto positivo con el compromiso organizacional ($r=0.49$ con $P=0.017$), con el compromiso afectivo ($r = 0,44$ con $P = 0,001$), compromiso normativo. ($r = 0,40$ con $P = 0,003$) y compromiso continuo ($r = 0,33$ con $P = 0,015$). Conclusión: la calidad de la actividad laboral incide en un mayor compromiso para los trabajadores y proporciona las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud.

Rodríguez (2018) en el estudio de investigación con el título: *Modelo Malcolm Baldrige para la calidad de gestión en la empresa servicios Ortuño y Castellón R.L, Estelí-Nicaragua, segundo semestre 2017*. Con el objetivo de evaluar por medio del modelo Malcolm Baldrige, la gestión de la calidad de la empresa ORTYCAST 2017. Método, se identificaron los procesos, es un estudio de tipo explicativo, se determinó las buenas prácticas de calidad en los trabajadores, se realizaron entrevistas, encuestas y un formato con los criterios de Baldrige. Resultados, se contrastó la hipótesis de la investigación de acuerdo a los objetivos demostrando que se puede mejorar la eficacia y ser más eficientes en la institución. Conclusión, se toma en cuenta las estrategias y oportunidades de mejora en la calidad de gestión de la organización y se sustenta en las prácticas laborales por medio de los criterios de Baldrige.

Faraji-Khiavi, F., Ghobadian S., Moradi-Joo E. (2015) señala en la presente investigación: *La asociación entre la efectividad de los procesos de gestión y la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los administradores en los hospitales universitarios de Ahvaz, Irán*. Tiene como objetivo determinar la asociación que existe entre

la efectividad de los procesos de gestión del conocimiento y calidad de gestión en los servicios de salud desde la perspectiva de los administradores de hospitales. Método, es un estudio correlacional donde se aplicaron tres cuestionarios para recoger la información de 120 Gerentes administrativos de los hospitales universitarios de salud de la ciudad de Ahvaz, los cuestionarios tuvieron información como las características demográficas, la eficacia de los procesos de gestión del conocimiento y la calidad de servicios médicos que ofertan a los usuarios, la información fue analizada con SPSS, se usó pruebas estadísticas como Spearman, Kruskal-Wallis y la prueba de U de Mann-Whitney. Resultados, la estimación de los puntajes promedios de efectividad en los procesos de gestión del conocimiento y sus componentes fueron adecuados, la calidad de los servicios de salud fue pertinente y la efectividad de los procesos de gestión del conocimiento reporto una correlación media y positiva ($r=0,789$ y un $p<0.001$). Los gerentes de diferentes sexos mostraron diferencias significativas en la elaboración y en diferir el conocimiento ($r=0,429$ y un $P= 0.003$). Conclusión, se observa una relación significativa y positiva entre la efectividad de los procesos de gestión del conocimiento y la calidad de atención en los servicios médicos, para la implementación de mejoras en los hospitales universitarios, los gerentes deben desarrollar metodologías de innovación, promover el trabajo en equipo, fortalecer la comunicación y el pensamiento creativo dentro del enfoque de gestión del conocimiento.

Sabella., Kashou., & Omran. (2014) refiere en el estudio: *Las buenas prácticas de gestión de calidad y su relación con el desempeño organizacional en los hospitales de Palestina*. Con el objetivo de evaluar el desempeño y el alcance de las buenas prácticas de gestión de la calidad en la implementación de los servicios en salud de los hospitales de Palestina y su asociación con el desempeño organizacional, usando las dimensiones del premio del modelo de calidad de Malcolm Baldrige. Método, se procedió a la evaluación de 51 establecimientos de salud que encuentran en Cisjordania - Palestina a través de una encuesta para determinar la validez y la confiabilidad del levantamiento de la gestión de la calidad total y su asociación con su desempeño organizacional. Resultados, se evidencia que los resultados de las prácticas de gestión de calidad se asocian positivamente con el desempeño del establecimiento de salud y su asociación fue significativa con una correlación de 0,542 con un $p: ,003$ además se identificaron que tres elementos predictores eran significativos del desempeño: gestión de personas, procesos e información y análisis. Conclusiones, en este estudio se promueve nuevas prácticas de gestión crítica que promueven la dinamización de los recursos de la institución hacia la mejora continua y el

buen desempeño de las buenas prácticas de la organización. Se identificaron áreas críticas donde los administradores y gerentes deben priorizar enfoques para mejorar el desempeño. El estudio proporciona nueva perspectiva sobre la gestión de la calidad y su impacto en el desempeño en la institución de salud. También sirve de base para nuevos estudios en mejorar la calidad del servicio en los establecimientos de salud del primer, segundo y tercer nivel de atención en salud.

Seitio-Kgokgwe, Gauld, Hill, and Barnett. (2014) señala en su investigación con título: *Evaluación del desempeño del sistema de hospitales públicos de Botswana: el uso del Marco de Evaluación del Desempeño del Sistema de Salud de la Organización Mundial de la Salud*. La evaluación de gestión del Ministerio de Salud de Botswana sobre la gestión de los hospitales del sector público en el marco de la evaluación del desempeño de sistemas de salud en la Organización Mundial de Salud en países en desarrollo. El objetivo es, la evaluación del desempeño de los sistemas hospitalarios del sector público de Botswana y asociar los hallazgos de la evaluación con las mejoras en el rendimiento de los establecimientos de salud y buscar su utilidad del sistema hospitalario. Método, se recogió información de 54 informantes, 40 fueron gerentes y personal de salud, 14 funcionarios de otras instituciones, 42 gerentes de hospitales y 389 especialistas en salud del Ministerio de Salud, la información se evaluó y analizo a través de encuestas de manera descriptiva. Resultados, la infraestructura y la organización hospitalaria están centralizadas. El acceso físico es alto, pero con dificultades para brindar servicios de salud, la toma de decisiones está centralizada, los ambientes del internamiento de los pacientes crean ineficiencias y desigualdades, la prestación del servicio es limitado y hay muchas barreras que limitan entregar atención en salud con calidad. Conclusión, Botswana realizo mucha inversión en hospitales en todas las regiones y término en alto acceso físico a los servicios de salud, existen inadecuados recursos que dificultan brindar los servicios de salud con calidad, también tienen que profundizar las gestiones para la descentralización de los hospitales públicos a los gobiernos locales y hacer un análisis integral del sistema de salud pública.

En cuanto a las **teorías relacionadas** al trabajo de investigación para la variable **calidad de gestión de Baldrige**, desarrollando el Modelo de calidad de excelencia de Malcolm Baldrige, que es un modelo de calidad que evalúa la gestión de organizaciones públicas y privadas como señala Vásquez (2014) donde hace referencia que modelos de calidad se aplican en todo el mundo y que estos nacieron en Japón en los años cincuenta con el premio de calidad de Deming, en los años setenta en Colombia, en los años ochenta en

Estados Unidos de América y posteriormente en Latinoamérica, también refiere que los modelos de calidad contienen dimensiones y sub dimensiones, otros autores consideran criterios o sub criterios que permiten evaluar la calidad de la gestión de una organización pública o privada. Asimismo, se identifican puntos estratégicos para la mejora, se evidencian las buenas prácticas de calidad en la gestión. Evans y Lindsay (2008) señalan que en los años ochenta proliferaron varios modelos de calidad en el mundo, porque aparecen los productos japoneses de calidad y comienzan a liderar los mercados internacionales, también aparece en Canadá, Escocia y Estados Unidos de América con el premio nacional de calidad de Malcolm Baldrige.

Según Bailey (2015) refiere que en 1987 el Congreso de Estados Unidos de América, crea un conjunto de criterios y estándares para ayudar a las empresas privadas de su País a competir en una economía global de mercado y se estableció un premio de calidad a nivel nacional y con el apoyo del Secretario de Comercio Malcolm Baldrige, se da origen a la priorización de la competitividad de las empresas y se va ampliándose a las instituciones públicas, después de su fallecimiento de Malcolm Baldrige, el comité de comercio, ciencia y transporte aprobó la ley para el premio nacional de calidad y en su honor se firmó la ley de Mejora Nacional de la Calidad de Baldrige, BQNP (2010), plantea que el modelo de calidad de Baldrige se sustenta a través de una ley en 1987, originando la creación de una nueva asociación privada-publica, que lleva el nombre de Malcolm Baldrige, nombre del Secretario de Comercio de los Estados Unidos, cuyo propósito es la excelencia a la contribución de la eficiencia y eficacia de la gestión de las empresas, mediante el liderazgo de productos de calidad, realización de mejoras para las empresas pequeñas y grandes, se tiene un programa de calidad dirigidos por la administración y orientado a los usuarios, estos premios ayudan a fortalecer la calidad y la competitividad de las instituciones.

Villagra (2006) señala que el modelo de calidad de Malcolm Baldrige es considerado como una metodología que puede ser usada por cualquier institución pública y privada para el proceso de una autoevaluación o de autodiagnóstico a través de una evaluación sistemática de estrategias y prácticas de gestión, esto ayuda a las organizaciones a usar un enfoque integrado en el desempeño organizacional, proporcionando valor a los grupos de interés y por consiguiente la sostenibilidad de la organización, con la eficacia, eficiencia y el aprendizaje.

Henderson (2011), menciona en su estudio, que las empresas públicas de países como Republica Dominicana, Costa Rica y Guatemala están adoptando modelos de excelencia de

gestión de calidad enfocados en los premios nacionales de calidad y actúan en el marco de la modernización del estado dentro de la nueva gestión pública y sirve como insumo en la carta iberoamericana de calidad de la gestión. Los conceptos y las técnicas de calidad han originado en la construcción de modelos de calidad de excelencia en las empresas públicas y privadas con la finalidad de mejorar sus procesos y la calidad de la gestión, asimismo, estos modelos proveen conceptos claros y deben seguir siendo evaluados hacia la mejora de las instituciones públicas según refiere (Henderson, 2011, p. 221-226). La implementación de un modelo de calidad tiene por finalidad cumplir los objetivos de fortalecer la gestión pública entregando mejores servicios públicos a los ciudadanos, evaluando la capacidad de gestión de los funcionarios, el uso de herramientas y técnicas modernas para la implementación de un modelo de excelencia, mejoramiento continuo en la calidad de oferta de los servicios y competitividad de las instituciones (Calderón y Castellón, 2011, p. 365-366)

El modelo de calidad de excelencia de Malcolm Baldrige tiene un impacto positivo en la economía global de un país o en una institución pública, en el mundo existen más de un ciento de programas internacionales que aplican el modelo de calidad de Baldrige y miles de instituciones que usan los criterios en el marco de la nueva gestión pública, como en los países de Singapur, Tailandia, Nueva Zelanda y en otros países usan el instrumento para comparar los criterios de Baldrige con otros modelos de calidad, como en países de China, Sri Lanka, Australia, Irán, Japón y Sud África, con la finalidad de impulsar la excelencia y el desempeño para dar sostenibilidad a las instituciones privadas y públicas (Bailey, 2015, p. 7-9). D'Souza & Sequeira (2012) señalan que en una economía de libre mercado se requiere lograr al máximo desempeño de la organización, por el cual se han promovido diversos esquemas de premios a la calidad de gestión de los gobiernos, instituciones privadas y públicas con la intención de motivar y promover las buenas prácticas de gestión de calidad en las organizaciones. La investigación también señala que la clave para dar una ventaja competitiva y en un elemento importante para el desempeño eficaz y efectivo. En esta investigación se evalúa la aplicación del modelo de calidad de Malcolm Baldrige para mejorar el rendimiento de las organizaciones en salud.

Moss y Gregory (2011) señalan que es importante señalar que los modelos de calidad de Baldrige han sido aplicados por muchos hospitales de salud en Estados Unidos de América y se han obtenido resultados beneficiosos para el usuario y para la institución y recomiendan que deben ser replicados.

BNQP (2016), el programa nacional de calidad de Baldrige, plantea que la base de la estructura de las dimensiones del modelo de calidad de Malcom Baldrige está dada por seis **dimensiones** y sus respectivos **indicadores** que evalúan la calidad de gestión de las organizaciones privadas y públicas, también lo estudia y lo aplica según (Vásquez, 2014, p. 73-74).

El **liderazgo** ejercido por la alta dirección guía a la organización, orienta la visión, la misión, los valores y las expectativas de desempeño, comunica con liderazgo personal, participa en el aprendizaje, desarrolla futuros líderes, evalúa el desempeño y crea un comportamiento ético. Liderazgo organizacional: Establece y comunica la visión y los valores de la institución de salud, crea una institución centrada en la ciudadanía. Gobierno y responsabilidad social: Evalúa su responsabilidad social, asegura el desempeño legal y ético, la alta dirección y el personal incentiva las buenas prácticas ciudadanas enfocadas en la comunidad. La **planificación estratégica**, evalúa a la organización, como se implementa sus objetivos y el plan de acción con sus respectivos avances. Desarrollo de estrategias: Aborda la estrategia general de la institución, incluyendo oferta de servicios y de procesos para el compromiso con la ciudadanía, o incluye diseños de los servicios o de estrategias. Despliegue de estrategias: Transforma los objetivos estratégicos en planes de acción y proyecta el desempeño del futuro de la organización (Rodríguez, 2014, p. 38-40). La **orientación hacia el usuario y la salud pública**, evalúa como la organización mejora las necesidades de los ciudadanos y como construye una cultura orientada hacia el usuario. Compromiso con el usuario: La inversión de la organización en la oferta de servicios, incluyendo la retención y la lealtad de los usuarios, evalúa los procesos de construcción de una cultura orientada hacia los usuarios. Compromiso con la salud pública: Evalúa los procesos de la organización relacionada con la salud pública hacia el usuario, determina su satisfacción e insatisfacción, construye una cultura más focalizada para identificar oportunidades de innovación y obtener información de los usuarios para la ejecución de las decisiones. La **medición, análisis y gestión del conocimiento**, en el cual la organización recoge, analiza y gestiona la información y los conocimientos, evalúa para mejorar su desempeño. Medición, análisis y mejora del desempeño: Selecciona, administra y usa la información para evaluar el desempeño, analiza para fortalecer la planificación de la institución. Gestión de información, conocimiento y tecnologías de información: Analiza y crea los recursos del conocimiento, con el propósito de mejorar la eficiencia, efectividad y la innovación. La **orientación a los recursos humanos**, compromete, administra y

desarrolla el talento humano y lo alinea con la misión y los planes de acción, evalúa el talento humano para construir un desempeño de excelencia. Capacidades del recurso humano: Talento humano con la finalidad de capacitar y mejorar sus capacidades. Ámbito del recurso humano: Evalúa sus necesidades de capacitación y habilidad para ejecutar el trabajo. La **gestión por procesos**, evalúa como diseña el sistema de trabajo, mejora los procesos con la finalidad de entregar valor a los usuarios y alcancen el éxito de la institución. Sistema de trabajo: Evalúa las competencias y decisiones sobre los procesos de trabajo para entregar valor a los usuarios. Procesos de trabajo: Incluye procesos organizacionales que no son servicios, pero que son primordiales para crecer y tener éxito, incluyen los procesos para innovar, investigar, desarrollar, gestionar la información y el conocimiento. Gestiona la cadena de suministro, gestiona proyectos, marketing, así como procesos de apoyo que sustentan el día a día la entrega del servicio (Rodríguez, 2014, p. 41-42).

En cuanto a la variable **Compromiso organizacional**, existen diversas definiciones, así Fernández (2017) en su estudio de investigación señalando que el compromiso organizacional engloba aspectos de motivación, lealtad, vínculo, el apego, los costes y el sentimiento de pertenencia obligatoria del personal con la institución. Algunos conceptos de otros autores como Gonzales y Antón (1995) y Allen y Meyer (1997) señalan que el compromiso organizacional es un entusiasmo y lealtad que tienen las personas hacia la organización y que muestran dos enfoques que se orientan en direcciones opuestas, una hacia la popularidad y la otra una fragmentación que debe ser investigada.

En la presente investigación, es importante mencionar a diversos conceptos de autores según definiciones, como: Meller y Allen (1997) que señalan al compromiso organizacional, como un estado de bienestar psicológico y emocional para desempeñarse con éxito entre las personas y la institución que les permita tomar decisiones en quedarse o dejar la institución. También indican que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional que abarca tres categorías: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Según Robbins (1998) lo define como una circunstancia en el cual un trabajador distingue con una institución, sus objetivos, metas para mantener la pertenencia de la institución. Chiavenato (1992) refiere que el compromiso organizacional es el afecto y el conocimiento del pasado y el presente, planteado en dirección de los objetivos de la institución por todos los participantes para el compromiso de los mismos. Arciniega & Gonzales (2012) señalan que el compromiso organizacional es un estado de identificación psicológica de las personas con

la institución donde labora, además tiene varios enfoques para interpretar el concepto de compromiso organizacional, como el grado de desempeño, la motivación intrínseca y extrínseca, sacrificio personal, el sentimiento de obligación del personal de permanecer en la institución. Según Kinicki y Kreitner (2012) señalan que el compromiso organizacional está determinado por la valoración que tiene un trabajador cuando se relaciona con la organización y el grado de compromiso que involucra con sus objetivos y metas. Hera et al. (2004) lo definen al compromiso organizacional como la fortaleza que fusiona a los trabajadores de la organización, es decir como el estado psicológico, que conduce y orientan el esfuerzo del trabajador de una empresa; también señalan que, asumiendo el compromiso laboral, los trabajadores pueden ayudar a las metas de la organización donde laboran. Luthans (2008) señala que las dimensiones del compromiso laboral, se manifiesta mediante la exposición de lealtad de los trabajadores en la organización, en una participación activa y dinámica, señalando y manifestando su responsabilidad por la organización, cuyo éxito y bienestar se relaciona con la parte organizacional. Robbins y Judge (2009) estiman sobre el comportamiento del compromiso organizacional sobre el nivel de afinidad y compenetración de los trabajadores de una organización en relación a las metas y objetivos organizacionales y el deseo de participación en la consecución de los mismos. Griffin y Moorhead (2010) sostienen que el compromiso organizacional, en algunas oportunidades se ha determinado como el compromiso laboral, mostrando la identidad del trabajador y su vocación a la simpatía con la organización. Meyer y Allen (1993) en su estudio acreditaron que la difusión de su modelo, tenía tres componentes en el compromiso organizacional desde el punto de vista del ámbito de la responsabilidad laboral y se determinó su aplicación de las siguientes dimensiones como el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en sus respectivas áreas de trabajo, además se usaron las hipótesis sobre la asociación con variables de antecedentes y consecuencias, donde la muestra con estudiantes demostraron que tres dimensiones del compromiso laboral se diferenciaban entre sí de los tres componentes del compromiso organizacional esto nos indica que existe variabilidad entre las dimensiones estudiadas.

Hellriegel, Slocum, y Woodman, (1999) señalan que el compromiso organizacional es determinado por las actitudes de los trabajadores que expresan de manera personal su contribución valiosa y activa a la obtención de los objetivos organizacionales y también individuales. Davis y Newstrom (2001) refieren que las organizaciones logran sus objetivos y metas con el esfuerzo y el compromiso activo de los trabajadores que tienen la percepción

de continuar laborando en la organización hasta cuando ellos lo consideren y se sienten identificados y satisfechos a sus propósitos como trabajadores y esperan que la institución se lo reconozcan.

Es importante señalar que las dimensiones en el compromiso organizacional, según Allen y Meyer (1997) definen las dimensiones como el **compromiso afectivo**, en el cual implica el interés emocional, identidad, identificación, participación y colaboración del trabajador en la organización. Considera la adhesión emocional del trabajador hacia la organización adquirida como un efecto de la satisfacción que entrega la organización a las necesidades que el personal percibe. El **compromiso de continuidad**, incluye el compromiso basado en la participación que el trabajador reconoce si continúa en la institución. Considera el hecho que ya no tendrá oportunidad para futuros ascensos o promociones. También señalan la inversión de su tiempo y el esfuerzo que el trabajador tiene por continuar en la organización y que perdería si sale de su trabajo. El **compromiso normativo**, se define como el compromiso de sentimientos necesarios de los trabajadores para seguir en la organización. El trabajador encuentra o cree en la lealtad de su institución, de una manera moral. Es el sentir de una gratitud en el trabajador responda de una forma que retribuya con la organización.

En concordancia con la realidad problemática se plantea como el **problema general** ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, 2019? y teniendo como **Problema específico 1.** ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo?; el **Problema específico 2.** ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad?; **Problema específico 3.** ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo?

La **justificación** del presente estudio, tiene el propósito de encontrar la incidencia de la calidad en la gestión según el modelo de la calidad de Malcolm Baldrige en grado de compromiso que el personal de salud tiene en la institución, basado en dimensiones como lo afectivo, de continuidad y normativo, que laboran en las áreas administrativas, en el cual el grado de compromiso, es de gran importancia para identificar a los profesionales y técnicos en el logro de los indicadores y metas de la DIRIS Lima Norte, como lo define (Meller y Allen 1991, p. 67). Por ello, es relevante la evaluación desde el enfoque de un modelo de

calidad, con fundamentos teóricos dado en el entorno académico y siendo importante en el proceso de la autoevaluación de la gestión, como también en el compromiso del personal con la institución, mediante la toma de una radiografía del interior de la institución para identificar los puntos críticos de la operatividad en la funcionalidad de la DIRIS Lima Norte.

Los resultados que se encuentren en el presente estudio, nos permite conocer las razones por el cual, el personal de salud se ve identificado y comprometido según las dimensiones del compromiso organizacional, que a través de evaluaciones de estas dimensiones permitirá descubrir dónde están las fortalezas y debilidades, para ayudar a mejorar la articulación entre las oficinas y la alta dirección, la toma de decisiones de las Direcciones y oficinas de la DIRIS Lima Norte y plantear las soluciones al equipo de gestión.

Al finalizar la investigación, servirá como fuente de información para realizar otras investigaciones y a la vez encontrar oportunidades de fortalecer la calidad de gestión pública en salud de DIRIS Lima Norte a través del compromiso que el personal de salud y que, a su vez, es un factor determinante en el desempeño laboral (Arciniega y González, 2002. Pag.15), por ello es importante señalar que se aplicará instrumentos de medición a través de cuestionarios validados.

Según el planteamiento del estudio, se tiene como **objetivo general**, determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte 2019, señalando el **objetivo específico 1**. Determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo; **objetivo específica 2**. Determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad; **objetivo específico 3**. Determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo.

La **hipótesis general** planteada en el estudio es la calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte 2019, y teniendo como **hipótesis específica 1**. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso afectivo; **hipótesis específica 2**. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso de continuidad; **hipótesis específica 3**. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso normativo.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

El estudio tiene un enfoque cuantitativo porque recoge y analiza la información a través de datos obtenidos por medio de la estadística para responder a la formulación del problema de investigación, además busca evaluar la magnitud e interpretar de manera objetiva según refiere (Valderrama, 2013, p. 106) y Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalando que la investigación con enfoque cuantitativo debe ser objetiva y se sigue un modelo predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo.

El enfoque del estudio de investigación es cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que el tipo de investigación, es un cumulo de procedimientos sistemáticos, críticos y empíricos que se emplean para el estudio de un fenómeno.

2.1.2 Tipo

El estudio es de tipo explicativo y descriptivo, se considera como explicativo porque se estudia la causa y el efecto de la variable calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional, según Gómez (2006) indica que los estudios explicativos ponen su atención en la comprobación de hipótesis causales, tratando de encontrar las causas que se origina por algún comportamiento y se trata de entender la realidad a través de teorías.

Según Valderrama (2013) menciona que implica mucho esfuerzo para el investigador porque debe hacer un análisis, síntesis y la interpretación de resultados, debe indicar las razones por el cual la investigación puede considerarse explicativo; este tipo de estudio orienta a la comprobación de hipótesis y los resultados constituyen un aporte importante para el modelo teórico de la explicación de hechos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la investigación descriptiva determina la pertenencia, características, formas y perfiles de las personas, grupos o cualquier otra acción que se somete a un análisis (p.102).

2.1.3 Diseño

El presente estudio, de diseño no experimental y transversal, es no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo definen como no experimental, la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables en estudio y lo que hace es darse cuenta de situaciones ya existentes no inducidas por el investigador.

En los estudios transversales, se señala que se recoge la información en un solo momento, en un determinado tiempo, cuya finalidad es describir a la variable y evalúa su incidencia e interrelación en un determinado momento dado como describir eventos o contextos, según señala (Gómez 2006: 102).

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Variable de la calidad de gestión de Baldrige

Definición conceptual.

El modelo Malcolm Baldrige, es el modelo de calidad de excelencia usado por Estados Unidos para la evaluación del premio nacional de calidad y es considerado en varios procesos de la gestión, evalúa el modelo de gestión de la calidad e incluye dimensiones con indicadores. Bailey (2015) y BQNP (2010) refieren que el modelo de calidad de excelencia de Malcolm Baldrige, prioriza la competitividad de las empresas públicas y privadas y es considerada una metodología aplicable en el proceso de autoevaluación de las buenas prácticas de gestión. Su aplicación es a través de los criterios usados en la nueva gestión pública, que nos permite realizar evaluaciones de dimensiones e indicadores, según las investigaciones realizadas por (Vásquez, 2014, p. 62) y BQNP (2016), señalando que Baldrige National Quality Program evalúa los criterios (Indicadores) de las dimensiones y elementos de excelencia para el desempeño en la organización.

Definición operacional

La calidad de gestión del modelo de excelencia de Malcolm Baldrige se evalúa a través de una encuesta, aplicando la escala de Likert, cuenta con seis dimensiones: Liderazgo (8 ítems), Planeamiento estratégico (7 ítems), Orientación hacia el usuario y la salud pública (6 ítems), Medición, análisis y gestión de conocimiento (6 ítems), Orientación a recursos humanos (7 ítems) y Gestión por procesos (6 ítems).

2.2.2 Variable del compromiso organizacional

Definición conceptual.

El compromiso organizacional se define como una visión psicológica que tienen los trabajadores de una institución pública o privada y su vinculación afectiva que desarrolla y se va consolidando en la búsqueda de conductas observables dentro de la institución. Según Meyer y Allen (1991), se refiere al compromiso organizacional, como el constructo de conceptos multidimensionales que establece un estrecho vínculo entre el personal y la

institución, impactando en la decisión del individuo de continuar en la institución, sustentándose en tres componentes: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Definición operacional.

La variable compromiso organizacional se mide a través de una encuesta, con escala de Likert en sus tres dimensiones: Compromiso afectivo (7 ítems), compromiso de continuidad (7 ítems), y compromiso normativo (6 ítems).

2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de gestión de Baldrige

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rango
Liderazgo	Liderazgo de alta dirección	1 - 8	Escala de Likert	Eficiente: 148 a 200 puntos
	Buen gobierno y responsabilidad social			
Planeamiento estratégico	Desarrollo de estrategias	9 - 15	Escala de Likert	Eficiente: 148 a 200 puntos
Orientación hacia el usuario y la salud pública	Despliegue de estrategias			
		Compromiso del usuario	16 - 21	Escala de Likert
	Compromiso con la salud pública			
Medición, análisis y gestión del conocimiento	Medición y mejora del desempeño	22 - 27	Escala de Likert	Ineficiente: 40 a 97 puntos
	Gestión de información y conocimiento			
Orientación a los recursos humanos	Capacidades del recurso humano	28 - 34	Escala de Likert	Ineficiente: 40 a 97 puntos
	Ámbito del recurso humano			
Gestión por procesos	Sistema de trabajo	35 - 40	Escala de Likert	Ineficiente: 40 a 97 puntos
	Procesos de Trabajo			

Fuente: Elaboración fuente propia 2019

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rango
Compromiso afectivo	Lazos emocionales	41 al 47	Escala de Likert	Comprometido: 74 a 100 puntos
	Percepción de satisfacción de necesidades			
Compromiso de continuidad	Pertenencia con la institución	48 al 54	Escala de Likert	comprometido: 47 a 73 puntos
	Necesidad de trabajo			
Compromiso normativo	Opciones laborales	55 al 60	Escala de Likert	No comprometido: 20 a 46 puntos
	Lealtad y responsabilidad			

Fuente: Elaboración fuente propia 2019

2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

2.3.1 Población

La población está integrada por 143 profesionales y técnicos nombrados, contratados por administración de servicios “CAS” y personal por terceros que laboran en la institución.

Tabla 3

Personal de salud, profesional y técnico que laboran en la DIRIS Lima Norte.

Recursos humanos	Profesionales y técnicos nombrados	Profesionales y técnicos “CAS”	Personal tercero	Total
DIRIS Lima Norte	73	34	36	143
Total	51%	24.0	25%	100%

Fuente: Elaboración fuente propia 2019.

2.3.2 Muestra:

La muestra a considerar es de 92 de los 143 profesionales y técnicos nombrados, CAS y terceros, que laboran en la DIRIS Lima Norte en las áreas administrativas, de los cuales 18 estuvieron de vacaciones y 33 son directivos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el investigador o el grupo que interviene en la investigación es el responsable en determinar la muestra para una investigación (p.190).

Criterios de inclusión: personal profesional y técnico, nombrado, CAS y terceros.

Criterios de exclusión: personal profesional y técnico nombrado, CAS y terceros que se encuentra de vacaciones, Personal profesional y técnico nombrado, CAS y terceros que ocupan cargos directivos, asesores y jefes de oficina.

2.3.3 Muestreo:

El muestreo es de manera no probabilístico, la encuesta se realizó a todo el personal que trabaja en las oficinas de la DIRIS Lima Norte, se procedió en cada oficina administrativa a entregar a cada uno de los profesionales y técnicos la respectiva encuesta, después de un tiempo transcurrido entregaron, donde el investigador evaluó que todas las preguntas hayan sido contestadas. Algunos investigadores como Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo definen como muestras dirigidas, debido a que la unidad de análisis es seleccionada por el investigador, donde los sujetos son elegidos dada la conveniencia, accesibilidad y proximidad de las personas para el investigador (p.176)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica para recolectar la información es una encuesta que se plasmara en los profesionales y técnicos nombrados y por contrato CAS que cumple labores administrativas en la DIRIS Lima Norte.

Según Tamayo (2007), señala que las técnicas e instrumentos en los estudios de investigación están diseñados para recoger información adecuada y relevante y para contrastar las hipótesis planteadas (p. 21). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la encuesta, es la más adecuada en obtener información sobre las variables a estudiar, por el cual se emplea una lista de preguntas elaborado de acuerdo al proceso de operacionalización de las variables en estudio; también refiere que la encuesta es un instrumento que está conformado por preguntas ordenadas de manera sistemática para recoger la información de forma ordenada y medible. La encuesta nos permite reunir datos o saber la opinión sobre las variables en estudio y dar respuestas al planteamiento del problema como la causa y efecto de las variables y después recoger la información según el diseño de la investigación según (Tamayo, 2007, p. 24)

Ficha Técnica del instrumento de Calidad de gestión de Baldrige

Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario (Adaptado)
Autor	: Baldrige National Quality Program (2011)
Ámbito de Aplicación	: Al personal profesional y técnico nombrado y CAS
Tiempo de aplicación	: 20 minutos promedio
Administración	: Directa e individual
Significación	: Evalúa la percepción de la calidad de gestión de Baldrige
Dimensiones:	Liderazgo, planeamiento estratégico, orientación hacia el usuario y la salud pública, medición, análisis y gestión del conocimiento, orientación a los recursos humanos y gestión por procesos
Evalúa con la escala de Likert:	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. La calificación es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Ficha técnica del instrumento de compromiso institucional

Técnica	: Encuesta
Instrumento	: Cuestionario (Adaptado)
Autor	: Meller, J. y Allen, N (1991)

Ámbito de Aplicación : Al personal profesional y técnico nombrado y CAS.
 Tiempo de aplicación : 10 minutos promedio
 Administración : Directa e individual
 Significación : Evalúa la percepción del compromiso organizacional
 Dimensiones: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo
 Evalúa con la escala de Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. La calificación es la suma simple del valor atribuido a cada ítem

2.4.1 Validez del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que medir, significa establecer valores a los eventos, objetos y sujetos, también símbolos, números. La validez es el grado en el cual el instrumento mide a la variable. La validez puede ser de contenido que se realiza por juicio de expertos y de criterio que puede ser concurrente o predictiva (p. 199).

Tabla 4

Validez por juicio de expertos en los instrumentos de calidad de gestión de Baldrige y compromiso organizacional

Nº	Grado académico	Nombre y apellido del experto"	Dictamen
1	Doctorado	Dr. Chantal Juan Jara Aguirre	Aplicable
2	Doctorado	Dr. Abner Chávez Leandro	Aplicable
3	Doctorado	Dr. Francisco Martin González Rodríguez	Aplicable

Fuente: Elaboración fuente propia 2019.

2.4.2 Confiabilidad del instrumento

La medición de la prueba piloto fue a 20 personas que laboran en la DIRIS Lima Este y se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach, el instrumento de medición es un cuestionario con escala de Likert, la fiabilidad de los datos se analizó con SPSS 24.

Según Gonzales (2008) señala que el alfa de Cronbach es definida como una media ponderada de las correlaciones entre las dos variables, que nos indica, que es un coeficiente que mide la fiabilidad en una escala de medida, además el índice de consistencia interna tiene valores de 0 y 1 donde un coeficiente 0 (cero) significa nula confiabilidad y 1 (uno) representa un máximo de confiabilidad (p. 200). Celina y Campo (2005) y Hernández (2003) señalan que el coeficiente del Alfa de Cronbach menor de 0,5 muestra el nivel de fiabilidad

no aceptable para el uso de instrumentos de medición de variables. Ruiz Bolívar Carlos (2013) presenta escala y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach (Anexo 6 tabla 5).

Tabla 6

Fiabilidad de la variable: calidad de gestión de Baldrige y compromiso organizacional

Variables	Alfa de Cron Bach	N de elementos
Calidad de gestión de Baldrige	,971	40
Compromiso organizacional	,885	20

2.5 Procedimiento

Se aplicará los cuestionarios de las dos variables, calidad de gestión de Baldrige y compromiso organizacional al personal profesional y técnico nombrado y CAS que trabajan en el área administrativa de la DIRIS Lima Norte.

Para la aplicación de los cuestionarios se realizará de forma anónima, bajo la supervisión del investigador, luego se realiza el vaciado de la información recogida de las encuestas al programa estadístico SPSS 24 para el procesamiento, análisis e interpretación de resultados.

2.6 Método de análisis de datos

Con la finalidad de analizar la información obtenida en la encuesta y procesados con el programa estadístico SPSS, se determina lo siguiente:

La estadística descriptiva, aplicando la distribución de frecuencias de la variable y sus dimensiones para presentar la elaboración de gráficos estadísticos.

La estadística inferencial, implica contrastar la hipótesis Si, $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (H_1). Se aplica la prueba estadística de Regresión logística ordinal (variables politómicas y cualitativas) y la construcción de la curva de COR, previa prueba de la bondad de ajuste.

2.7 Aspectos éticos

En el presente estudio, se entregaron información a través de los cuestionarios y estuvieron informados sobre los propósitos de la investigación, participaron el personal profesional y técnico de la institución, las consideraciones éticas se tienen en cuenta el anonimato de los que participan en el estudio, es decir las encuestas son de carácter anónima y con el consentimiento previo del encuestado.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos.

3.1.1 Calidad de gestión Baldrige

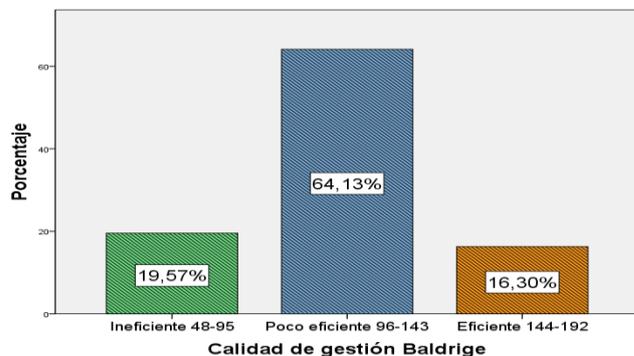


Figura 1. Niveles de calidad de gestión de Baldrige en la DIRIS Lima Norte.

Según los resultados que se muestran en la figura 1 de acuerdo a la tabla 7 del anexo, es evidente que la calidad de gestión de Baldrige consideran como poco eficiente el 64,13%, el nivel eficiente con 16,30% y el nivel ineficiente con el 19,57%

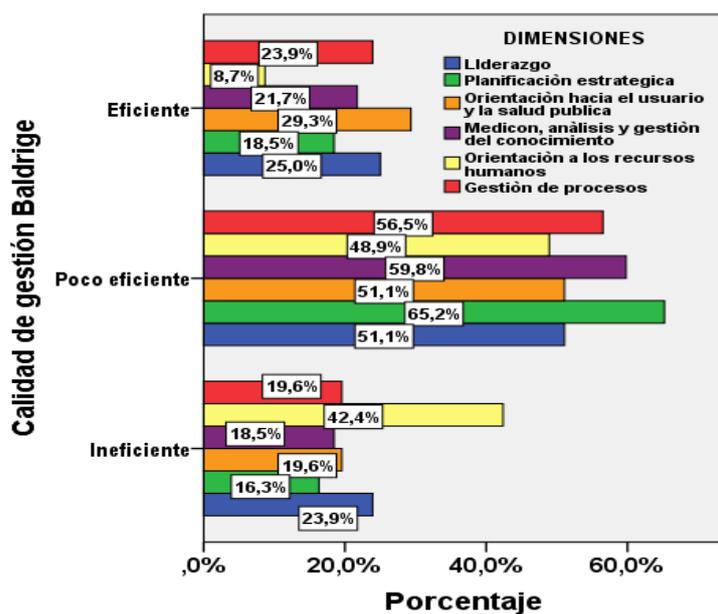


Figura 2. Niveles de calidad de gestión de Baldrige por dimensiones en DIRIS Lima Norte.

Los resultados por dimensiones, según la figura 2 y la tabla 8 del anexo, se mantiene la tendencia de la predominancia con el 65,2% en el nivel poco eficiente

de la planificación estratégica, seguido del 59,8% para la dimensión medición, análisis y gestión del conocimiento y la más baja en el nivel poco eficiente con el 48,9% que corresponde a la orientación a los recursos humanos; en el nivel ineficiente tenemos el valor más alto del 42,4% que corresponde a la orientación a los recursos humanos y siendo la dimensión de la planificación estratégica la más baja con 16,3%. En el nivel eficiente, varía entre 29,3% de la dimensión orientación hacia el usuario y la salud pública y la dimensión orientación a los recursos humanos con el 8,7%.

3.1.2 Compromiso organizacional

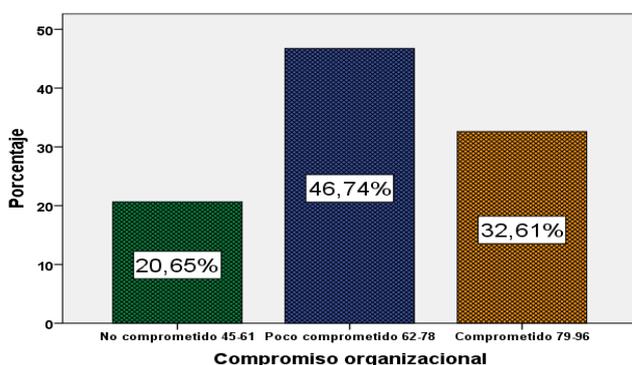


Figura 3. Niveles del compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte.

El resultado que se presenta en la figura 3 según la tabla 9 del anexo, es evidente que el compromiso organizacional es poco comprometido y representa el 46,74%, seguido del nivel comprometido con el 32,61% y para el nivel no comprometido con el 20,65%.

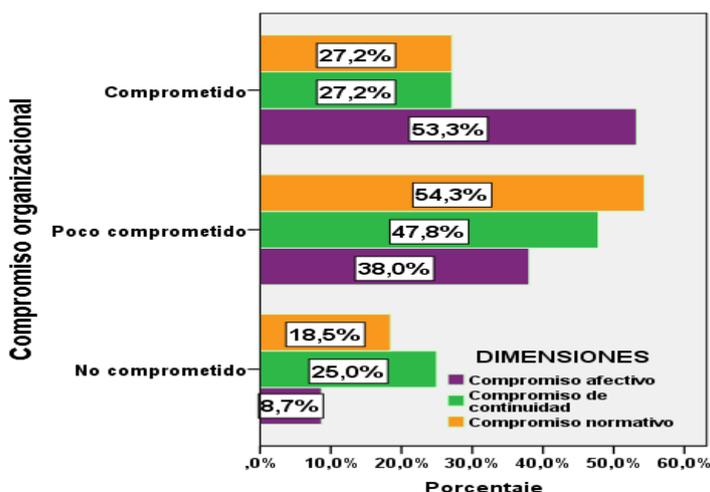


Figura 4. Niveles del compromiso organizacional por dimensiones en DIRIS Lima Norte.

Los resultados de las dimensiones según la figura 4 y la tabla 10 del anexo, se mantiene la tendencia de la predominancia en el nivel poco comprometido y varía el 54,3% con la dimensión compromiso normativo, seguido del 47,8% para el compromiso continuidad y la dimensión más baja con el 38,0% que corresponde al compromiso afectivo; en el nivel no comprometido el valor más alto le corresponde al compromiso de continuidad con 25,0% y la dimensión más baja es compromiso afectivo con 8.7%. En el nivel comprometido tiene predominancia con el 53,3% la dimensión del compromiso afectivo y esta seguido por las dos dimensiones que son el compromiso normativo y de continuidad con el mismo valor de 27,2%.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional

Hipótesis general

H₀. La calidad de gestión de Baldrige no incide directa y significativamente en el compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte, 2019

H₁. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte, 2019.

Tabla 11

Prueba de bondad de ajuste y Pseudo R² de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte.

Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	1,756	2	,416	Cox y Snell	,195
Desviación	2,290	2	,318	Nagelkerke	,223
				McFadden	,104

Función de enlace: Logit.

Los resultados que se presentan en la tabla 11 en la bondad de ajuste con $p: ,416$ y $,318 > \alpha: ,05$ entonces se acepta la hipótesis nula, en el cual, el modelo es aplicable preferentemente para los resultados de las constantes y la prueba de Pseudo R² según el índice Nagelkerke señala que el 22,3% de la variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige se encuentra inmerso en los resultados del compromiso organizacional, que es lo mismo que el nivel de incidencia.

En la tabla 12, según los valores de Wald de 9,212 es mayor del punto de corte 4 para la prueba y $p: ,002 < \alpha: ,05$ para el nivel 1, 2 y 3 de la calidad de gestión de Baldrige incide

significativamente en el nivel 1 de la variable compromiso organizacional en el cual se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente con el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Lima Norte, 2019

Tabla 12

Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en DIRIS Lima Norte

Parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CORG1 = 1]	-3,468	,665	27,169	1	,000	-4,772	-2,164
	[CORG1 = 2]	-1,053	,587	3,218	1	,073	-2,204	,097
Ubicación	[CGES1=1]	-3,159	,780	16,392	1	,000	-4,688	-1,630
	[CGES1=2]	-1,966	,648	9,212	1	,002	-3,235	-,696
	[CGES1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit..

La curva COR según la figura 5 del anexo, muestra que el 77,6 % del área, corresponde al resultado del compromiso organizacional por influencia de la calidad de gestión de Baldrige.

3.2.2. Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo

Hipótesis específica 1

H₀. La calidad de gestión de Baldrige no incide directa y significativamente en el compromiso afectivo en la DIRIS Lima Norte, 2019

H₁. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso afectivo en la DIRIS Lima Norte, 2019.

Tabla 13

Prueba bondad de ajuste y Pseudo R² de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo en la DIRIS Lima Norte.

	Bondad de ajuste			Pseudo R cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Pearson	,078	2	,962	Cox y Snell	,322
Desvianza	,078	2	,962	Nagelkerke	,383
				McFadden	,212

Función de enlace: Logit..

Los resultados que se presentan en la tabla 13 en bondad de ajuste con p: ,962 y ,962 > α : ,05 indicando que el modelo es aplicable para el análisis de resultados de las dos variables

por ser dependientes y la prueba de Pseudo R² con el índice Nagelkerke señala que la prueba tiene el 38,3% de la variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige y se encuentra inmerso en los resultados de la dimensión del compromiso afectivo.

Tabla 14

Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo en DIRIS Lima Norte.

Parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CAFE1 = 1]	-21,968	,511	1847,177	1	,000	-22,970	-20,967
	[CAFE1 = 2]	-19,110	,260	5422,943	1	,000	-19,619	-18,602
Ubicación	[CGES1=1]	-21,065	,609	1197,469	1	,000	-22,258	-19,872
	[CGES1=2]	-18,949	,000	.	1	.	-18,949	-18,949
	[CGES1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit..

La tabla 14, según los valores de Wald de 1197,469 es mayor del punto de corte 4 para la prueba y $p: ,000 < \alpha: ,05$ para el nivel 1, 2 y 3 de la calidad de gestión de Baldrige que incide directa y significativamente en el nivel 1 y 2 de la variable compromiso afectivo en el que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la calidad de gestión de Baldrige, incide directa y significativamente en el compromiso afectivo en la DIRIS Lima Norte.

La curva COR según la figura 6 del anexo del compromiso afectivo muestra que el 77,9 % del área, corresponde al resultado del compromiso afectivo por influencia de la variable de la calidad de gestión de Baldrige.

3.2.3. Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad

Hipótesis específica 2

- H₀. La calidad de gestión de Baldrige no incide directa y significativamente en el compromiso de continuidad en la DIRIS Lima Norte, 2019
- H₁. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso de continuidad en la DIRIS Lima Norte, 2019.

Los resultados que se indican en la tabla 15 en bondad de ajuste con $p: ,106$ y $,052 > \alpha: ,05$ indicando que el modelo es aplicable para el análisis de resultados de las dos variables por ser dependientes y la prueba de Pseudo R² con el índice Nagelkerke señala que la prueba tiene el 11,5% de la variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige y se encuentra inmerso en los resultados del compromiso de continuidad.

Tabla 15

Prueba bondad de ajuste y Pseudo R² de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad en la DIRIS Lima Norte.

	Bondad de ajuste			Pseudo R cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Pearson	4,496	2	,106	Cox y Snell	,101
Desvianza	5,898	2	,052	Nagelkerke	,115
				McFadden	,050

Función de enlace: Logit..

En la tabla 16, según los valores de Wald de 4,066 es mayor del punto de corte 4 para la prueba y $p: ,044 < \alpha: ,05$ para el nivel 1, 2 y 3 de la calidad de gestión de Baldrige que incide directa y significativamente en el nivel 1 de la dimensión compromiso de continuidad, en el que se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso de continuidad en la DIRIS Lima Norte, 2019

Tabla 16

Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad en DIRIS Lima Norte.

Parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CCON1 = 1]	-2,323	,561	17,144	1	,000	-3,422	-1,223
	[CCON1 = 2]	-,057	,502	,013	1	,909	-1,040	,926
Ubicación	[CGES1=1]	-2,045	,698	8,585	1	,003	-3,412	-,677
	[CGES1=2]	-1,142	,566	4,066	1	,044	-2,251	-,032
	[CGES1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

La curva COR según la figura 7 del anexo, muestra que el 69,6 % del área, corresponde al resultado del compromiso de continuidad por influencia de la variable de la calidad de gestión de Baldrige.

3.2.4. Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo

Hipótesis específica 3

H₀. La calidad de gestión de Baldrige no incide directa y significativamente en el compromiso normativo en la DIRIS Lima Norte, 2019

H₁. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso normativo en la Dirección de Redes Integradas de Lima Norte, 2019.

Tabla 17

Prueba bondad de ajuste y Pseudo R² de calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo en la DIRIS Lima Norte.

	Bondad de ajuste			Pseudo R cuadrado	
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Pearson	2,566	2	,277	Cox y Snell	,215
Desvianza	4,066	2	,131	Nagelkerke	,249
				McFadden	,121

Función de enlace: Logit..

Los resultados que se presentan en la tabla 17, la bondad de ajuste con $p: ,277$ y $,131 > \alpha: ,05$ indica que el modelo es aplicable para el análisis de resultados de las dos variables por ser dependientes y la prueba de Pseudo R² con el índice Nagelkerke señalan que la prueba tiene el 24,9% de la variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige y se encuentra inmerso en los resultados del compromiso normativo.

En la tabla 18, según los valores de Wald de 9,552 es mayor del punto de corte 4 para la prueba y $p: ,002 < \alpha: ,05$ para el nivel 1, 2 y 3 de la variable de la calidad de gestión de Baldrige que incide directa y significativamente en el nivel 1 de la dimensión del compromiso normativo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso normativo en la Dirección de Redes Integradas de Lima Norte, 2019

Tabla 18

Prueba paramétrica de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo en DIRIS Lima Norte.

Parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CNOR1 = 1]	-3,687	,658	31,394	1	,000	-4,977	-2,397
	[CNOR1 = 2]	-,730	,548	1,772	1	,183	-1,805	,345
Ubicación	[CGES1=1]	-3,399	,781	18,938	1	,000	-4,930	-1,868
	[CGES1=2]	-1,921	,621	9,552	1	,002	-3,139	-,703
	[CGES1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

En la figura 8 del anexo se observa que la curva COR muestra que el 77,3 % del área, corresponde al resultado del compromiso normativo por influencia de la calidad de gestión de Baldrige.

IV. Discusión

Teniendo en la investigación como objetivo general, determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte y los resultados que muestran la influencia de la variable independiente calidad de gestión de Baldrige en las dimensiones de la variable dependiente del compromiso organizacional, por el cual se estimó la inferencia a través de la prueba estadística, regresión logística ordinal y la curva de COR para verificar si se cumplían las hipótesis del estudio de investigación.

Según la hipótesis general se puede deducir de los resultados que existe suficiente evidencia para aceptar la hipótesis en el cual la calidad de gestión de Baldrige incide directamente y significativamente en el compromiso organizacional, entre estas variables se muestran que los valores de Wald ($Wald = 9,212$ es mayor al punto de corte 4) y tiene una relación significativa ($p_valor = 0,02$) en los tres niveles nominados como ineficiente, poco eficiente y eficiente de la variable calidad de gestión de Baldrige con incidencia directa y significativamente sobre el nivel 1, con el personal no comprometido; por lo que la hipótesis general queda verificada con la prueba de Pseudo R^2 : con índice Nagelkerke, demostrando que el 22,3% de la variabilidad de la variable de la calidad de gestión de Baldrige incide en la variable del compromiso organizacional y es fortalecida con la curva de COR que nos permite verificar la hipótesis por el cual la incidencia de la variable de la calidad de gestión de Baldrige influye en el 77.6% del área en el compromiso organizacional; estudios similares encontrados guarda coherencia con los resultados de Ore (2017) que evalúan la buenas prácticas de la gestión de calidad y el desempeño organizacional, donde miden las mismas dimensiones de ambas variables y se han encontrado una relación directa y significativa de ($r=0,803$ y $p_valor < 0,05$), igualmente en el estudio de Sabella., Kashou., & Omran. (2014) corroboran la hipótesis y evalúan dimensiones de gestión de calidad a través del modelo de calidad de excelencia de Baldrige, donde se evidencia resultados similares con la investigación realizada, encontrándose en las dimensiones de liderazgo, la información y el análisis de una asociación directa y significativamente ($r=0,542$ y $p_valor < 0,05$) con el compromiso organizacional, en otras investigaciones realizadas por Talib, Rahman & Azan. (2011) y Manjunath, Metri & Ramachandran. (2007) señalan que las buenas prácticas de calidad de gestión pública en instituciones de salud tienen similares resultados, percibiéndose cierta influencia sobre las dimensiones del desempeño con dimensiones similares usadas en el compromiso organizacional en el estudio; según los hallazgos encontrados en las investigaciones, esto demostraría que la calidad de gestión de Baldrige

en el compromiso organizacional, tiene alta incidencia y un impacto en el personal que labora en la institución.

En los resultados obtenidos en la investigación de Rodríguez (2018) en una empresa de servicios públicos usando las mismas dimensiones del modelo de calidad de Baldrige usadas en el estudio, se demostró que se mejora la calidad de gestión a través de dimensiones como eficacia y eficiencia de la nueva gestión pública en las instituciones públicas relacionadas a las buenas prácticas de gestión; D'Souza & Sequeira (2012) y Moss y Gregory (2011) demostraron que la aplicación del modelo de calidad de Baldrige mejora el rendimiento de las organizaciones de salud y son beneficiosos para el usuario externo y deben ser replicados en las organizaciones públicas y privadas; sin embargo, en otros estudios como el de Hurtado (2017) y Avellaneda (2017) se encontraron, que el desempeño de la calidad de gestión de su organización tiene un coeficiente de correlación positiva y débil ($r=0,306$ y $p_valor < 0,05$) con relación al compromiso organizacional en sus tres dimensiones afectivo, de continuidad y normativo; la investigación de Venero y Wieland (2014) también se encontró coherencia con los resultados obtenidos en el compromiso organizacional en relación al desempeño de la alta dirección de la institución pública, con una correlación significativa entre las variables del estudio ($r=0,557$ y $p_valor < 0,05$); el análisis de estas dos variables, la calidad de gestión de Baldrige calificada en sus tres niveles, con percepción de los trabajadores como poco eficiente y percibiendo diferencias altas en sus dimensiones que la conforman, como la medición, análisis y gestión del conocimiento, donde se analiza el rendimiento; en la gestión de la información y planificación estratégica donde evalúa el desarrollo y el despliegue de estrategias con enfoque de futuro de la institución y en el compromiso organizacional con sus tres niveles demuestran que la percepción de los trabajadores están poco comprometido, debido a la insatisfacción de sus necesidades y pocas expectativas dentro de la institución, como bajo reconocimiento al trabajador con respecto a los costos y pocas oportunidades que tienen, también la pérdida de la lealtad en un sentido moral y la mayor diferencia en la unión de lazos emocionales que el trabajador forja con la institución. Asimismo, con el resultado obtenido en la investigación, nos conlleva a la implementación de un proceso de autoevaluación, priorizando enfoques que ayuden a mejorar y fortalecer la gestión pública en el compromiso del personal de salud generando impacto en el desarrollo organizacional de la institución.

En la hipótesis específica 1, los resultados encontrados proporcionan la suficiente evidencia para admitir que la calidad de gestión de Baldrige incide directa y

significativamente en el compromiso afectivo del personal que laboran en el área administrativa de la DIRIS Lima Norte, en el cual se ha estimado que en la bondad de ajuste con una significancia de $p: ,962$ y $,962 > \alpha: ,05$ indican que el modelo es aplicable para el análisis de resultados de la dos variables por ser dependientes y con la prueba de Pseudo R^2 con el índice Nagelkerke incide con la prueba que tiene el 38,3% de la variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige y se encuentra influenciando en la dimensión del compromiso afectivo, los valores de Wald de 1197,469 están siendo mayor al punto de corte 4 para la prueba y $p: ,000 < \alpha: ,05$ en los tres niveles, como ineficiente, poco eficiente y eficiente de la variable de la calidad de gestión de Baldrige que incide significativamente en los dos niveles, como no comprometido y poco comprometido del compromiso afectivo, por el cual se infiere que la calidad de gestión de Baldrige, tiene incidencia directa y significativamente con el compromiso afectivo del personal que labora en las áreas administrativas. Según la hipótesis específica 1, existe una relación significativa entre la variable calidad de gestión de Baldrige y la dimensión del compromiso afectivo, esta relación implica el interés emocional, identidad e identificación del trabajador a través de su colaboración y participación en la institución, según Allen y Meyer (1997) considera que la adhesión emocional del personal de salud hacia la institución, es adquirida como un afecto de satisfacción para sus necesidades que perciben el personal del área administrativa; otros resultados encontrados en investigaciones realizada como Hashempour, Hosseinpour, Etemadi, y Poursadeghiyan (2018) donde reportan que la actividad laboral del personal de salud tiene un efecto positivo y significativo con el compromiso afectivo ($r = 0,044$ con $p: ,001$) demostrando que la actividad laboral incide directa y significativamente en la gestión de una institución, cuando hay un mayor compromiso afectivo en los trabajadores. En la investigación de Pimentel, Flores, Dias, Gassen, Dos Santos and Tomazzoni (2018) señalan en un estudio que las enfermeras de hospitales públicos mostraron un alto compromiso organizacional y profesional cuando la relación es más fuerte con la dimensión del compromiso afectivo del personal y el hospital.

Los resultados obtenidos para la hipótesis específica 2, nos muestra la evidencia que la calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso de continuidad, resultados que se muestran en la bondad de ajuste con $p: ,106$ y $,052 > \alpha: ,05$ y la prueba de Pseudo R^2 con Nagelkerke que influye en el 11,5% de la variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige y se encuentra inmerso en el compromiso de continuidad, con los valores de Wald de 4,066 siendo mayor al punto de corte 4 con un $p: ,044 < \alpha: ,05$ para

los 3 niveles de la variable de la calidad de gestión de Baldrige que incide directa y significativamente en el nivel 1 (no comprometido) de la dimensión compromiso de continuidad, por el cual se infiere que la calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso de continuidad y se confirma la incidencia con la curva de COR mostrando el 69,6 % del área del compromiso de continuidad por influencia de la variable de la calidad de gestión de Baldrige; esta influencia en las dimensiones de la calidad de gestión de Baldrige sobre el compromiso de continuidad nos permite identificar al personal de la institución a sentirse obligados a continuar su vínculo laboral con la institución y a pensar en los costos que significaría terminar dicha relación laboral, asimismo se estaría evaluando la dependencia del trabajador, permitiendo que si el cambio traería más costos que beneficios por eso es importante analizar la dimensión del compromiso de continuidad desde una percepción enfocada en pérdidas y ganancias que hace que el trabajador debe continuar o no; según Allen y Meyer (1997) la participación del trabajador si continua o no va depender de las oportunidades que le presenta la institución a través de la inversión de su tiempo y el esfuerzo que genera para la gestión pública y la institución; según la investigación de Avellaneda (2017) tiene como resultados las bases conceptuales del compromiso organizacional señalando que el compromiso de continuidad influye en los trabajadores de una organización para un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas o proyectadas en el desarrollo de la institución.

La hipótesis específica 3. Los resultados obtenidos presentan suficiente evidencia para admitir la hipótesis de que la calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso normativo en el personal de salud, debido a que se estimó en la bondad de ajuste con $p: ,277$ y $,131 > \alpha: ,05$ indicando que el modelo es aplicable y con la prueba de Pseudo R^2 de Nagelkerke con el 24,9% de la variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige y estando inmerso en el compromiso normativo, el estudio de Hashempour, Hosseinpour, Etemadi, y Poursadeghiyan (2018) indican que el compromiso normativo es fundamental para el recurso humano de una organización, donde se considera que el personal asume un compromiso, demostrando que quiere sentirse identificado y en hacer bien su trabajo para lograr la metas programadas; también en los resultados obtenidos es importante contar con los valores de Wald de 9,552 que es mayor del punto de corte 4, con $p: ,002 < \alpha: ,05$ para los tres niveles de la variable de la calidad de gestión de Baldrige, mostrando una incidencia directa y significativamente sobre el nivel 1 de la dimensión del compromiso normativo, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se infiere que la calidad

de gestión de Baldrige tiene incidencia directa y significativamente en el compromiso normativo del personal y a la vez se confirmaría la incidencia con la curva COR que representa el 77,3 % del área del compromiso normativo influenciada por la calidad de gestión de Baldrige; en las investigaciones realizadas por Hurtado (2017), Talib, Rahman & Azan (2011) y Manjunath, Metri & Ramachandran (2007) indican con resultados similares al estudio realizado, donde el compromiso normativo influye en los trabajadores de una organización, porque creen en la lealtad de la institución y el sentir de una gratitud que debe dar lo mejor y que esto debe ser recíproco entre el personal y la organización.

V. Conclusiones

- Primera: Los resultados encontrados en la investigación demuestran que la calidad de gestión de la DIRIS Lima Norte, se percibe que el 64.13% del personal que indican que la gestión es poco eficiente y 46.74% como poco comprometido en los logros de indicadores de desempeño, metas y objetivos de la organización.
- Segunda: El estudio realizado, sostiene que la calidad de gestión de Baldrige tiene incidencia directa y significativamente en el compromiso organizacional de la Dirección de Redes Integradas de Lima Norte, 2019; teniendo el 22,3% de variabilidad de la calidad de gestión de Baldrige inmerso en el compromiso organizacional y el 77,6% de su área con influencia de la calidad de gestión de Baldrige; el modelo de calidad del estudio orienta a satisfacer necesidades de los usuarios, mejora el desempeño del personal en el desarrollo de estrategias con el propósito de mejorar la eficiencia, efectividad y la innovación de la institución.
- Tercera: La calidad de gestión de Baldrige tiene incidencia directa y significativamente en el compromiso afectivo de la Dirección de Redes Integradas de Lima Norte, 2019; teniendo una variabilidad del 38,3% de la calidad de gestión de Baldrige inmerso en el compromiso afectivo y el 77,9% de su área con influencia de la calidad de gestión de Baldrige, permitiendo desarrollar el talento humano para construir un desempeño de excelencia, aumentando la adhesión emocional del personal hacia la institución como un efecto de satisfacción de sus necesidades.
- Cuarta: La calidad de gestión de Baldrige tiene incidencia directa y significativamente en el compromiso de continuidad de la Dirección de Redes Integradas de Lima Norte, 2019; teniendo una variabilidad del 11,5% de la calidad de gestión de Baldrige inmerso en el compromiso de continuidad y 69,6% de su área con influencia de la calidad de gestión, percibiendo la inversión de tiempo, esfuerzo, costos y oportunidades para ascensos permiten continuar en la institución.
- Quinta: La calidad de gestión de Baldrige tiene incidencia directa y significativamente en el compromiso normativo de la DIRIS Lima Norte, 2019; teniendo una variabilidad del 24,9% la calidad de gestión inmerso en el compromiso normativo y 77.3% de área con influencia de la calidad de gestión, demostrando lealtad y el sentir de gratitud con la institución.

VI. Recomendaciones

- Primera: Recomendar a las Direcciones Ejecutivas de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, la aplicación de un modelo de calidad según criterios y estándares que prioricen la competitividad de la institución, con el propósito de buscar la eficacia y eficiencia de la gestión pública en la institución.
- Segunda: Implementar en la Oficina de Gestión de la Calidad el monitoreo permanente de los procesos de autoevaluación en las buenas prácticas de calidad de gestión pública en el personal de salud de todas las oficinas de la institución.
- Tercera: Proponer a la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, la implementación de las dimensiones del compromiso organizacional en el personal de salud a través de talleres que ayuden a mejorar el sentimiento de pertenencia para el logro de los objetivos y metas trazadas en la gestión.
- Cuarta: Involucrar al personal de salud de la DIRIS Lima Norte en talleres de emprendimiento organizacional con la finalidad de mostrar potencialidades en las áreas de planificación estratégica, recursos humanos, gestión del conocimiento y gestión de procesos para un mejor desarrollo efectivo del desempeño del personal de salud.

VII. Referencias

- Allen, N., y Meyer, J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*. California, Estados Unidos de América. Sage Publications. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=Gg05DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arciniega, L. y González, L. (2002). Valores personales y valores corporativos: Una aproximación empírica. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 12 (1), 41-59.
- Arciniega, L. & Gonzales, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: análisis del significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Social*. Vol. 27, Nº 3. p. 273-285
- Avellaneda, V. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores*. (Tesis de Maestría). Escuela de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Bailey, D. (2015). *The Metrology of Organizational Performance: How Baldrige Standards Have Become the Common Language for Organizational Excellence Around the World*. Baldrige Performance Excellence Program.
- Baldrige Performance Excellence Program [BQNP], (2010). *National Institute of Standards and Technology, the Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act of 1987, Public Law 100-107*. Creado el 28 de febrero del 2010, y actualizado el 21 de setiembre del 2016. Disponible en:
www.nist.gov/baldrige/about/improvement_act.cfm
- Baldrige National Quality Program [BQNP], (2016). *Criteria for categories and elements of performance excellence*. Creado el 12 de agosto de 2016, actualizado el 18 de diciembre de 2018. Disponible en: <https://www.nist.gov/baldrige/baldrige-criteria-commentary>.
- Calderón, S. y Castellón L. (2011, abril, 11). Impulso a la Calidad en la gestión pública costarricense. *ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública (60-61)*. Primera edición. Pág. 359-388.

- Celina H. y Campo A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, Vol. XXXIV, N° 004. Bogotá, Colombia. pp. 572 – 580, disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 3ra Ed. México. D.F. Editorial Mc Graw Hill/Interamerican
- Davis, K., y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. 13va. Ed. México D.F.: McGraw Hill Interamericana de España.
- D'Souza, S y Sequeira, A. (2012). *Critical Analysis of Service Quality and Performance Through Malcolm Baldrige National Quality Healthcare Criteria: Benefits and Research Directions*. (7 de marzo de 2012). Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2018089> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2018089>
- Evans, J. y Lindsay M. (2008). Administración y Control de Calidad. *Revista Cengage Learning editores*. 7ª. Ed. p. 389-401.
- Evans, J y Lindsay, M. (2014). Administración y Control de Calidad. *Revista Cengage Learning Editores*. 9ª. Ed. Pág. 49-52.
- Faraji-Khiavi, F. Ghobadian S., Moradi-Joo E. (2015). The association between effectiveness of the management processes and quality of health services from the perspective of the managers in the university hospitals of Ahvaz, Iran. *Journal of Medicine and Life*. 8 (Spec Iss 4): 219-224.
- Fernández A. (2017). *El compromiso organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad de Valladolid. <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. 1ra. Ed.
- González, Y. (2008). Instrumento Cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad. *Redalyc Org, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Vol. 8. N° 2. Cundinamarca, Colombia, pp. 170-182.
- Gonzales, L. y Antón, C. (1995). *Dimensiones del compromiso organizacional*. En Gonzales L, De la Torre, A. y De Elena, J. (Eds.): *Psicología del trabajo y de las organizaciones, gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías*, Salamanca, Eudema. p. 89-103.

- Griffin, R., y Moorhead, G. (2010). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Mason Ohio. United States of America: *Revue Cengage Learning Editores*
- Hashempour, R., Hosseinpour, G., Etemadi, S y Poursadeghiyan, M. (2018). The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment of Iranian Emergency Nurses. *Health in Emergencies and Disasters Quarterly*. 4 (1): 49-54. <http://dx.doi.org/10.32598/hdq.4.1.49>
- Hellriegel, D., Slocum, J y Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. 10ma Ed. México D.F.: International Thomson Editores.
- Henderson, A. (2011, Julio, 4). Los premios de la calidad en la gestión pública. *ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública* (60-61). Pág. 219-242.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D. F. 5ta. Ed. Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.A.DE C.V.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Ed. México D. F.. Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.A.DE C.V.
- Hernández S.R. et. al (2003). *Metodología de la Investigación*. Editorial México D.F. McGraw Hill.
- Hera, C., Iñigo, D., Mazo, F., y Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. 1ra. Ed. Madrid, España. McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado A. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. (Tesis de maestría). Universidad de Piura
- Kinicki, A., y Kreitner, R. (2012). *Organizational Behavior*. 10a. Ed. New York, United States of America. McGraw Hill Higher Education.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Manjunath, U., Metri, B. and Ramachandran, S. (2007), “*Quality management in a healthcare organization: a case of south Indian hospital*”, The TQM Magazine, Vol. 19 No. 2, pp. 129-139

- Meller, J. y Allen, N. (1991) A three component conceptualization of organizational commitment. *Human resources management review*, Vol. 1, Number 1, Pág. 61-69.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. Doi: 10.1037/0021-9010.78.4.538.
- Moreno, M. (2017). *Incidencia de la gestión gerencial en la calidad de servicios de salud en la Red de Salud Otuzco*. (Tesis de magister en gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Moss, R y Gregory, R. (2011). *Baldrige 20/20: An Executive's Guide to the Criteria for Performance Excellence*. Featuring Data and Stories from Organizations. That Used the Criteria to Become U.S. Role Models. United States of America.
- Ore, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima 2017*. (Tesis de Maestría en Gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad del Pacifico. Lima Perú.
- Pimentel, L., Flores, C., Dias, L., Gassen, B., Dos Santos, A., and Tomazzoni, G. (2018) Levels of career commitment and career entrenchment of nurses from public and private hospitals. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2015 Nov-Dec; 23(6): 1033–1040. doi: 10.1590/0104-1169.0211.2646
- Robbins, S. (1998). *La Administración en el Mundo de Hoy*. México. Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13ª. Ed. México D. F. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez Valdivia, Ammy Massiel y Sandoval Mejía, Lesly Johary (2018) *Modelo Malcolm Baldrige para la gestión de calidad total, en la empresa Servicios Ortuño y Castellón R.L, Estelí – Nicaragua, segundo semestre 2017*. Tesis Postgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
- Rodríguez, J. (2014). *Guía del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública y Reconocimiento de Practicas Promisorias en la Gestión Pública*. Ministerio de Planificación Nacional de Costa Rica, MIDEPLAN. 5(1) 43-51

- Ruiz, B., C. (2013). *Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos*. Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa. 3ra. Ed. Copyright by DANAGA Training and Consulting Houston, Texas, USA.
- Sabella, A., Kashou, R., & Omran, O. (2014). Quality management practices and their relationship to organizational performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 34(12), 1487–1505. Doi: 10.1108/ijopm-04-2013-0210
- Seitio-Kgokgwe, O., Gauld, RD., Hill, PC., Barnett, P. (2014). Assessing performance of Botswana's public hospital system: the use of the World Health Organization Health System Performance Assessment Framework. *International Journal of Health Policy Management*; 3: 179–189. Doi: 10.15171/ijhpm.2014.85
- Talib, F., Rahman, Z., & Azam, M. (2011). *Best Practices of Total Quality Management Implementation in Health Care Settings*. Health Marketing Quarterly, 28(3), 232–252. doi:10.1080/07359683.2011.595643
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. 3ra. Reimpresión de la 3ra. Ed. México, DF. Editorial Limusa. S.A. de grupo Noriega editores, Balderas 95.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos. 2da. Ed.
- Vásquez, J. (2014, Mayo, 20). Modelo de la Calidad en la Gestión Pública en Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 57-78.
- Venero, T y Wieland, A. (2014). *Percepción del personal de Essalud en línea de la gerencia de operaciones de salud de Essalud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral lima 2013* (Tesis de Maestría en Gestión pública). Escuela de postgrado, Universidad cesar vallejo, Lima Perú.
- Villagra, J. (2006). *Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige*. Malcolm Baldrige National Quality Program. http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: *Calidad de Gestión de Baldrige en el Compromiso organizacional de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2018*

Autor: Santos Eugenio Serrano Bazán

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES - INDICADORES				
<p>Problema General ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, 2019?</p> <p>Problema específico 1. ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo?; Problema específico 2. ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad?; Problema específico 3. ¿Cuál es la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo?</p>	<p>Objetivo General Determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, 2021</p> <p>Objetivo específico 1. Determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso afectivo; Objetivo específico 2. Determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso de continuidad; Objetivo específico 3. Determinar la incidencia de la calidad de gestión de Baldrige en el compromiso normativo.</p>	<p>Hipótesis General La calidad de gestión de Baldrige incide significativamente en el compromiso organizacional en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 1. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso afectivo; Hipótesis específica 2. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso de continuidad; Hipótesis específica 3. La calidad de gestión de Baldrige incide directa y significativamente en el compromiso normativo.</p>	Variable 1: Calidad de gestión de Baldrige				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
			1. Liderazgo	· Liderazgo de alta dirección · Buen gobierno y responsabilidad social	1 al 8	Escala de Likert	Eficiente: 148 a 200 puntos Poco eficiente: 94 a 147 puntos Ineficiente: 40 a 97 puntos
			2. Planeamiento estratégico	· Desarrollo de estrategias · Despliegue de estrategias	9 al 15		
			3. Orientación hacia el usuario y la salud pública	· Compromiso del usuario · Compromiso con la salud pública	16 al 21		
			4. Medición, análisis y gestión del conocimiento	· Medición y mejora del desempeño · Gestión de información y conocimiento	22 al 27		
			5. Orientación a los recursos humanos	· Capacidades del recurso humano · Ámbito del recurso humano	28 al 34		
			6. Gestión por procesos	· Sistema de trabajo · Procesos de Trabajo	35 al 40		
			Variable 2: Compromiso organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
			1. Compromiso afectivo	· Lazos emocionales · Percepción de la satisfacción de necesidades · Pertenencia con la institución	1 al 7	Escala de Likert	Eficiente: 74 a 100 puntos Poco eficiente: 47 a 73 puntos Ineficiente: 20 a 46 puntos
			2. Compromiso de continuidad	· Necesidad de trabajo · Opciones laborales	8 al 15		
			3. Compromiso normativo	· Lealtad y responsabilidad	15 al 20		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Método: Básica, deductiva	<p>Población: 143 Profesionales y técnicos, nombrados, CAS y Terceros que realizan labor administrativa en la DIRIS Lima Norte</p> <p>Tipo de muestra: No Probabilístico - Intencional</p> <p>Tamaño de muestra: 92 Profesionales y técnicos nombrados y CAS, que realizan labor administrativa en la DIRIS Lima Norte</p>	Variable 1: Calidad de gestión de Baldrige	<p>Descriptiva: Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables en estudio.</p> <p>Inferencial: Prueba de bondad de ajuste Pseudo R cuadrado Regresión logística ordinal y Curva de COR</p>
Enfoque: Cuantitativo (Uso de datos)		Técnicas: Encuesta	
Tipo: Explicativo		Instrumentos: Cuestionario (Adaptado). Autor: Baldrige National Quality Program (2011).	
Nivel: Descriptivo		Variable 2: Compromiso organizacional	
Diseño: No experimental y transversal		Técnicas: Encuesta	
		Instrumentos: Cuestionario (adaptado). Autor: Meller, J. y Allen, N. (1991).	

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario de Calidad de Gestión de Baldrige en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2019

La finalidad del cuestionario es conocer la percepción que usted tiene sobre la calidad de gestión de Baldrige en la DIRIS Lima Norte y el grado que un trabajador se identifica para lograr objetivos y metas de la institución. Por ello, se solicita su colaboración, marcando con una (x) la alternativa más acertada de acuerdo a su criterio personal.

Profesión Edad Fecha

Maestría Doctorado Especialidad Sexo M F

Categoría	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Puntaje	1	2	3	4	5

Dimensiones de la calidad de gestión de Baldrige						
I	Liderazgo (8 - 40 puntos)	1	2	3	4	5
1	La Dirección Ejecutiva entrega reconocimientos al personal por su alto desempeño.					
2	La Dirección Ejecutiva diseña las estrategias operacionales según la tendencia del MINSA					
3	La Dirección Ejecutiva promueve el desempeño, la misión y los objetivos estratégicos de la institución.					
4	La Dirección Ejecutiva promueve acciones que demuestran compromiso con los valores de la institución.					
5	La Dirección Ejecutiva toma acciones frente al incumplimiento del comportamiento ético del personal de salud.					
6	La Dirección Ejecutiva aborda con transparencia la responsabilidad fiscal.					
7	La Dirección Ejecutiva evalúa el desempeño de los funcionarios, incluido el ejecutivo principal.					
8	La Dirección Ejecutiva aborda el impacto adverso de la comunidad por dar servicios de salud.					
II	Planificación Estratégica (7 - 35 puntos)	1	2	3	4	5
9	Los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente al personal de salud					
10	Los profesionales están comprometidos con los objetivos estratégicos y planes de la organización.					
11	Se aborda las brechas de desempeño en las diversas estrategias sanitarias.					
12	El personal de salud conoce los objetivos del plan estratégico de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.					
13	En los objetivos estratégicos se consideran factores externos potenciales (como las tendencias del sector y las competencias de otras instituciones del sector salud).					
14	En los objetivos estratégicos se consideran factores internos potenciales (Como la capacidad y el recurso disponible para la oferta de los servicios de salud).					
15	La planificación estratégica de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte aborda la sostenibilidad organizacional a largo plazo incluyendo las emergencias.					
III	Orientación hacia el usuario y la salud pública (6 - 30 puntos)	1	2	3	4	5
16	La Dirección ejecutiva aborda con interés las opiniones y sugerencias del usuario en salud					
17	La Dirección ejecutiva determina las necesidades, priorizando su importancia para la decisión de las compras de insumos, materiales y equipos					
18	La Dirección ejecutiva analiza y atiende las necesidades de los usuarios de manera eficiente y oportuna					
19	La Dirección ejecutiva tiene un canal de comunicación con los usuarios que permite buscar la ayuda, la información y la presentación de sus reclamos.					
20	La Dirección ejecutiva utiliza métodos para determinar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.					
21	La Dirección ejecutiva hace seguimiento a los usuarios en relación a la calidad de sus servicios.					
IV	Medición, Análisis y Gestión del conocimiento (6 - 30 puntos)	1	2	3	4	5
22	La Dirección ejecutiva evalúa y analiza el desempeño del personal en todas las oficinas					

23	La Dirección ejecutiva evalúa el desempeño de la institución y se alinea a los objetivos estratégicos					
24	Los trabajadores conocen los indicadores relacionados con su desempeño					
25	La Dirección ejecutiva tiene un sistema de información eficaz y eficiente para apoyar la toma de decisiones operativas, estratégicas y de innovación					
26	La Dirección ejecutiva asegura la calidad y disponibilidad de la información al usuario.					
27	La Dirección ejecutiva gestiona capacitaciones de acuerdo a los cambios del sector salud					
V	Orientación a los Recursos Humanos (7 - 35 puntos)	1	2	3	4	5
28	La Dirección ejecutiva promueve la innovación y la cultura organizacional de la institución					
29	En Dirección ejecutiva implementa la comunicación efectiva y la difusión de conocimientos a los profesionales					
30	La gestión de la Dirección ejecutiva motiva al personal de salud y ayuda a desarrollar plenamente su potencial					
31	La Dirección ejecutiva mejora los aspectos de salud, seguridad y ergonomía en el lugar de trabajo de los profesionales de forma proactiva					
32	La Dirección ejecutiva promueve la capacitación y el desarrollo de la carrera pública para el logro de los objetivos de la organización					
33	La Dirección ejecutiva asegura un ambiente de trabajo en la eventualidad de un desastre o emergencia					
34	La Dirección ejecutiva proporciona al personal un ambiente de trabajo seguro y saludable					
VI	Gestión de procesos (6 - 30 puntos)	1	2	3	4	5
35	La gestión de procesos contribuye a la rentabilidad social, sostenibilidad de la institución y el éxito de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.					
36	La Dirección ejecutiva incorpora factores de eficiencia en el diseño de gestión por procesos					
37	La Dirección ejecutiva identifica los reprocesos con la finalidad de mejorarlo.					
38	La Dirección ejecutiva identifica los procesos de creación de valor para mejorar el desempeño del personal de salud.					
39	Los profesionales conocen los procesos de soporte que apoyan a la creación de valor.					
40	Las oficinas de la Dirección de Redes Integradas de Salud trabajan para mejorar los procesos estratégicos, misionales y de soporte.					
Cuestionario de compromiso organizacional en la DIRIS LN						
VII	Compromiso afectivo (7 - 35 puntos)	1	2	3	4	5
41	Me siento plenamente motivado en la DIRIS LN.					
42	Doy lo mejor de mis conocimientos para el éxito de la DIRIS LN.					
43	La institución promueve la satisfacción de mis necesidades.					
44	Me siento complacido de ser parte de la DIRIS LN					
45	Tengo que promover los valores de la DIRIS LN					
46	La institución tiene un significado especial para mí					
47	Siento una vinculación afectiva intensa con la DIRIS LN					
VIII	Compromiso de continuidad (7 - 35 puntos)	1	2	3	4	5
48	En la DIRIS LN se presentan varias alternativas de trabajo para mí					
49	He analizado los beneficios que se tiene por ser parte de la DIRIS LN					
50	Me siento preparado y capacitado para encontrar otro trabajo					
51	Aceptaría cualquier asignación de funciones para continuar laborando en la DIRIS LN					
52	Si no hubiera entregado todos mis conocimientos a la DIRIS LN, podría haber visto otra opción trabajo.					
53	Es difícil para mí salir de la DIRIS LN, incluso si así lo quisiera					
54	Actualmente, seguir en la DIRIS LN, es una exigencia y un deseo					
IX	Compromiso Normativo (6 - 30 puntos)	1	2	3	4	5
55	Existen oportunidades que fortalecen mi relación de trabajo con la DIRIS LN					
56	He recibido toda la confianza de parte de los Directivos de la DIRIS LN					
57	En estos momentos tendría sentimientos de culpa si me fuera de la DIRIS LN					
58	Tengo un compromiso con la DIRIS LN					
59	Soy fiel a la DIRIS LN					
60	Tengo la necesidad de mantenerme en la DIRIS LN					

Anexo 3: Validez del instrumento, Alfa de Cronbach

Tabla 19

Validez del instrumento de la variable calidad de gestión de Baldrige

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	127.20	666.905	.455	.971
C2	125.30	671.905	.595	.971
C3	125.75	673.776	.571	.971
C4	125.95	670.576	.714	.970
C5	125.80	656.484	.825	.970
C6	125.75	659.461	.631	.970
C7	126.40	669.516	.438	.971
C8	125.85	652.134	.779	.970
C9	125.90	667.042	.650	.970
C10	125.55	667.945	.677	.970
C11	125.45	662.366	.719	.970
C12	126.15	664.345	.695	.970
C13	125.70	659.063	.761	.970
C14	125.70	661.168	.714	.970
C15	125.70	661.484	.624	.970
C16	125.65	663.608	.661	.970
C17	125.90	661.989	.775	.970
C18	126.20	656.063	.802	.970
C19	125.70	667.168	.485	.971
C20	125.50	653.632	.799	.970
C21	126.10	653.884	.760	.970
C22	126.20	648.589	.694	.970
C23	125.75	649.776	.745	.970
C24	125.80	658.695	.648	.970
C25	125.95	658.787	.703	.970
C26	125.95	664.366	.730	.970
C27	125.75	646.513	.770	.970
C28	126.05	669.524	.580	.971
C29	126.25	648.934	.833	.970
C30	126.50	649.105	.845	.969
C31	126.30	653.168	.702	.970
C32	126.40	665.937	.603	.971
C33	126.70	656.958	.593	.971
C34	126.75	670.092	.430	.971
C35	125.75	677.776	.375	.971
C36	125.90	657.779	.813	.970
C37	125.85	649.713	.787	.970
C38	126.00	655.158	.791	.970
C39	126.10	646.305	.826	.970
C40	125.65	683.713	.259	.972

Tabla 20

Validez del instrumento, de la variable compromiso organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
O1	72.80	112.800	.435	.884
O2	71.30	124.958	.191	.886
O3	72.90	111.674	.554	.878
O4	71.70	117.063	.532	.879
O5	71.55	114.576	.697	.875
O6	71.65	114.871	.597	.877
O7	71.70	113.589	.680	.875
O8	72.20	115.221	.500	.880
O9	71.75	114.513	.700	.875
O10	71.40	122.674	.276	.885
O11	72.40	112.779	.497	.880
O12	72.55	119.945	.278	.887
O13	72.45	121.313	.248	.887
O14	72.45	110.997	.595	.876
O15	72.05	110.050	.788	.871
O16	72.55	107.839	.738	.871
O17	73.75	113.882	.377	.886
O18	71.50	120.158	.452	.882
O19	71.35	119.292	.507	.880
O20	72.10	114.516	.491	.880

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de gestión de Baldrige en la
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2019**

Dimensiones / Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1. Liderazgo								
1	La Dirección Ejecutiva entrega reconocimientos al personal por su alto desempeño.	/		/		/		
2	La Dirección Ejecutiva diseña las estrategias operacionales según la tendencia del MINSa	/		/		/		
3	La Dirección Ejecutiva promueve el desempeño, la misión y los objetivos estratégicos de la institución.	/		/		/		
4	La Dirección Ejecutiva promueve acciones que demuestran compromiso con los valores de la institución.	/		/		/		
5	La Dirección Ejecutiva toma acciones frente al incumplimiento del comportamiento ético del personal de salud.	/		/		/		
6	La Dirección Ejecutiva aborda con transparencia la responsabilidad fiscal.	/		/		/		
7	La Dirección Ejecutiva evalúa el desempeño de los funcionarios, incluido el ejecutivo principal.	/		/		/		
8	La Dirección Ejecutiva aborda el impacto adverso de la comunidad por dar servicios de salud.	/		/		/		
Dimensión 2. Planeamiento estratégico								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente al personal de salud	/		/		/		
10	Los profesionales están comprometidos con los objetivos estratégicos y planes de la organización.	/		/		/		
11	Se aborda las brechas de desempeño en las diversas estrategias sanitarias.	/		/		/		
12	El personal de salud conoce los objetivos del plan estratégico de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.	/		/		/		
13	En los objetivos estratégicos se consideran factores externos potenciales (como las tendencias del sector y las competencias de otras instituciones del sector salud).	/		/		/		
14	En los objetivos estratégicos se consideran factores internos potenciales (Como la capacidad y el recurso disponible para la oferta de los servicios de salud).	/		/		/		
15	La planificación estratégica de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte aborda la sostenibilidad organizacional a largo plazo incluyendo las emergencias.	/		/		/		
Dimensión 3. Orientación hacia el usuario y la salud pública								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	La Dirección ejecutiva aborda con interés las opiniones y sugerencias del usuario en salud	/		/		/		
17	La Dirección ejecutiva determina las necesidades, priorizando su importancia para la decisión de las compras de insumos, materiales y equipos	/		/		/		
18	La Dirección ejecutiva analiza y atiende las necesidades de los usuarios de manera eficiente y oportuna	/		/		/		
19	La Dirección ejecutiva tiene un canal de comunicación con los usuarios que permite buscar la ayuda, la información y la presentación de sus reclamos.	/		/		/		
20	La Dirección ejecutiva utiliza métodos para determinar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	/		/		/		
21	La Dirección ejecutiva hace seguimiento a los usuarios en relación a la calidad de sus servicios.	/		/		/		
Dimensión 4. Medición, análisis y gestión del conocimiento								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	La Dirección ejecutiva evalúa y analiza el desempeño del personal en todas las oficinas	/		/		/		
23	La Dirección ejecutiva evalúa el desempeño de la institución y se alinea a los objetivos estratégicos	/		/		/		
24	Los trabajadores conocen los indicadores relacionados con su desempeño	/		/		/		

25	La Dirección ejecutiva tiene un sistema de información eficaz y eficiente para apoyar la toma de decisiones operativas, estratégicas y de innovación	/		/		/		
26	La Dirección ejecutiva asegura la calidad y disponibilidad de la información al usuario.	/		/		/		
27	La Dirección ejecutiva gestiona capacitaciones de acuerdo a los cambios del sector salud	/		/		/		
Dimensión 5. Orientación a los recursos humanos		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
28	La Dirección ejecutiva promueve la innovación y la cultura organizacional de la institución	/		/		/		
29	En Dirección ejecutiva implementa la comunicación efectiva y la difusión de conocimientos a los profesionales	/		/		/		
30	La gestión de la Dirección ejecutiva motiva al personal de salud y ayuda a desarrollar plenamente su potencial	/		/		/		
31	La Dirección ejecutiva mejora los aspectos de salud, seguridad y ergonomía en el lugar de trabajo de los profesionales de forma proactiva	/		/		/		
32	La Dirección ejecutiva promueve la capacitación y el desarrollo de la carrera pública para el logro de los objetivos de la organización	/		/		/		
33	La Dirección ejecutiva asegura un ambiente de trabajo en la eventualidad de un desastre o emergencia	/		/		/		
34	La Dirección ejecutiva proporciona al personal un ambiente de trabajo seguro y saludable	/		/		/		
Dimensión 6. Gestión por procesos		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35	La gestión de procesos contribuye a la rentabilidad social, sostenibilidad de la institución y el éxito de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.	/		/		/		
36	La Dirección ejecutiva incorpora factores de eficiencia en el diseño de gestión por procesos	/		/		/		
37	La Dirección ejecutiva identifica los reprocesos con la finalidad de mejorarlo.	/		/		/		
38	La Dirección ejecutiva identifica los procesos de creación de valor para mejorar el desempeño del personal de salud.	/		/		/		
39	Los profesionales conocen los procesos de soporte que apoyan a la creación de valor.	/		/		/		
40	Las oficinas de la Dirección de Redes Integradas de Salud trabajan para mejorar los procesos estratégicos, misionales y de soporte.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr/Mg. CHAVEZ LEONARDO RAMOS DNI: 22469261

Especialidad del evaluador: Gestión Pública y Gobernabilidad - Es Toledo

Lima, 20 de 07 del 2019

Oberto
Firma del experto evaluador

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 el compromiso organizacional en la
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2019**

Dimensiones / Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1. Compromiso afectivo								
1	Me siento plenamente motivado en la DIRIS LN.	/		/		/		
2	Doy lo mejor de mis conocimientos para el éxito de la DIRIS LN.	/		/		/		
3	La institución promueve la satisfacción de mis necesidades.	/		/		/		
4	Me siento complacido de ser parte de la DIRIS LN	/		/		/		
5	Tengo que promover los valores de la DIRIS LN	/		/		/		
6	La institución tiene un significado especial para mi	/		/		/		
7	Siento una vinculación afectiva intensa con la DIRIS LN	/		/		/		
Dimensión 1. Compromiso de continuidad								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
48	En la DIRIS LN se presentan varias alternativas de trabajo para mi	/		/		/		
49	He analizado los beneficios que se tiene por ser parte de la DIRIS LN	/		/		/		
50	Me siento preparado y capacitado para encontrar otro trabajo	/		/		/		
51	Aceptaría cualquier asignación de funciones para continuar laborando en la DIRIS LN	/		/		/		
52	Si no hubiera entregado todos mis conocimientos a la DIRIS LN, podría haber visto otra opción trabajo.	/		/		/		
53	Es difícil para mi salir de la DIRIS LN, incluso si así lo quisiera	/		/		/		
54	Actualmente, seguir en la DIRIS LN, es una exigencia y un deseo	/		/		/		
Dimensión 1. Compromiso normativo								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
55	Existen oportunidades que fortalecen mi relación de trabajo con la DIRIS LN	/		/		/		
56	He recibido toda la confianza de parte de los Directivos de la DIRIS LN	/		/		/		
57	En estos momentos tendría sentimientos de culpa si me fuera de la DIRIS LN	/		/		/		
58	Tengo un compromiso con la DIRIS LN	/		/		/		
59	Soy fiel a la DIRIS LN	/		/		/		
60	Tengo la necesidad de mantenerme en la DIRIS LN	/		/		/		

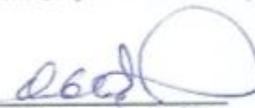
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Deficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr./Mg. CHAVEZ LEONARDO ALONSO DNI: 22469265

Especialidad del evaluador:

Lima, 20 de 07 del 2019


Firma del experto evaluador

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 la calidad de gestión de Baldrige en la
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2019**

Dimensiones / Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1. Liderazgo								
1	La Dirección Ejecutiva entrega reconocimientos al personal por su alto desempeño.	✓		✓		✓		
2	La Dirección Ejecutiva diseña las estrategias operacionales según la tendencia del MINSA	✓		✓		✓		
3	La Dirección Ejecutiva promueve el desempeño, la misión y los objetivos estratégicos de la institución.	✓		✓		✓		
4	La Dirección Ejecutiva promueve acciones que demuestran compromiso con los valores de la institución.	✓		✓		✓		
5	La Dirección Ejecutiva toma acciones frente al incumplimiento del comportamiento ético del personal de salud.	✓		✓		✓		
6	La Dirección Ejecutiva aborda con transparencia la responsabilidad fiscal.	✓		✓		✓		
7	La Dirección Ejecutiva evalúa el desempeño de los funcionarios, incluido el ejecutivo principal.	✓		✓		✓		
8	La Dirección Ejecutiva aborda el impacto adverso de la comunidad por dar servicios de salud.	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Planeamiento estratégico								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente al personal de salud	✓		✓		✓		
10	Los profesionales están comprometidos con los objetivos estratégicos y planes de la organización.	✓		✓		✓		
11	Se aborda las brechas de desempeño en las diversas estrategias sanitarias.	✓		✓		✓		
12	El personal de salud conoce los objetivos del plan estratégico de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.	✓		✓		✓		
13	En los objetivos estratégicos se consideran factores externos potenciales (como las tendencias del sector y las competencias de otras instituciones del sector salud).	✓		✓		✓		
14	En los objetivos estratégicos se consideran factores internos potenciales (Como la capacidad y el recurso disponible para la oferta de los servicios de salud).	✓		✓		✓		
15	La planificación estratégica de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte aborda la sostenibilidad organizacional a largo plazo incluyendo las emergencias.	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Orientación hacia el usuario y la salud pública								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	La Dirección ejecutiva aborda con interés las opiniones y sugerencias del usuario en salud	✓		✓		✓		
17	La Dirección ejecutiva determina las necesidades, priorizando su importancia para la decisión de las compras de insumos, materiales y equipos	✓		✓		✓		
18	La Dirección ejecutiva analiza y atiende las necesidades de los usuarios de manera eficiente y oportuna	✓		✓		✓		
19	La Dirección ejecutiva tiene un canal de comunicación con los usuarios que permite buscar la ayuda, la información y la presentación de sus reclamos.	✓		✓		✓		
20	La Dirección ejecutiva utiliza métodos para determinar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
21	La Dirección ejecutiva hace seguimiento a los usuarios en relación a la calidad de sus servicios.	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Medición, análisis y gestión del conocimiento								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	La Dirección ejecutiva evalúa y analiza el desempeño del personal en todas las oficinas	✓		✓		✓		
23	La Dirección ejecutiva evalúa el desempeño de la institución y se alinea a los objetivos estratégicos	✓		✓		✓		
24	Los trabajadores conocen los indicadores relacionados con su desempeño	✓		✓		✓		

25	La Dirección ejecutiva tiene un sistema de información eficaz y eficiente para apoyar la toma de decisiones operativas, estratégicas y de innovación	✓		✓		✓		
26	La Dirección ejecutiva asegura la calidad y disponibilidad de la información al usuario.	✓		✓		✓		
27	La Dirección ejecutiva gestiona capacitaciones de acuerdo a los cambios del sector salud	✓		✓		✓		
Dimensión 5. Orientación a los recursos humanos		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
28	La Dirección ejecutiva promueve la innovación y la cultura organizacional de la institución	✓		✓		✓		
29	En Dirección ejecutiva implementa la comunicación efectiva y la difusión de conocimientos a los profesionales	✓		✓		✓		
30	La gestión de la Dirección ejecutiva motiva al personal de salud y ayuda a desarrollar plenamente su potencial	✓		✓		✓		
31	La Dirección ejecutiva mejora los aspectos de salud, seguridad y ergonomía en el lugar de trabajo de los profesionales de forma proactiva	✓		✓		✓		
32	La Dirección ejecutiva promueve la capacitación y el desarrollo de la carrera pública para el logro de los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
33	La Dirección ejecutiva asegura un ambiente de trabajo en la eventualidad de un desastre o emergencia	✓		✓		✓		
34	La Dirección ejecutiva proporciona al personal un ambiente de trabajo seguro y saludable	✓		✓		✓		
Dimensión 6. Gestión por procesos		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35	La gestión de procesos contribuye a la rentabilidad social, sostenibilidad de la institución y el éxito de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte.	✓		✓		✓		
36	La Dirección ejecutiva incorpora factores de eficiencia en el diseño de gestión por procesos	✓		✓		✓		
37	La Dirección ejecutiva identifica los reprocesos con la finalidad de mejorarlo.	✓		✓		✓		
38	La Dirección ejecutiva identifica los procesos de creación de valor para mejorar el desempeño del personal de salud.	✓		✓		✓		
39	Los profesionales conocen los procesos de soporte que apoyan a la creación de valor.	✓		✓		✓		
40	Las oficinas de la Dirección de Redes Integradas de Salud trabajan para mejorar los procesos estratégicos, misionales y de soporte.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr./Mg. Dr. Chantay Jara A. DNI: 25451905

Especialidad del evaluador: Gestión Educativa

Lima 20 de Julio del 2019


Firma del experto evaluador

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 el compromiso organizacional en la
Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2019**

Dimensiones / Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1. Compromiso afectivo								
1	Me siento plenamente motivado en la DIRIS LN.	✓		✓		✓		
2	Doy lo mejor de mis conocimientos para el éxito de la DIRIS LN.	✓		✓		✓		
3	La institución promueve la satisfacción de mis necesidades.	✓		✓		✓		
4	Me siento complacido de ser parte de la DIRIS LN	✓		✓		✓		
5	Tengo que promover los valores de la DIRIS LN	✓		✓		✓		
6	La institución tiene un significado especial para mi	✓		✓		✓		
7	Siento una vinculación afectiva intensa con la DIRIS LN	✓		✓		✓		
Dimensión 1. Compromiso de continuidad								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
48	En la DIRIS LN se presentan varias alternativas de trabajo para mi	✓		✓		✓		
49	He analizado los beneficios que se tiene por ser parte de la DIRIS LN	✓		✓		✓		
50	Me siento preparado y capacitado para encontrar otro trabajo	✓		✓		✓		
51	Aceptaría cualquier asignación de funciones para continuar laborando en la DIRIS LN	✓		✓		✓		
52	Si no hubiera entregado todos mis conocimientos a la DIRIS LN, podría haber visto otra opción trabajo.	✓		✓		✓		
53	Es difícil para mí salir de la DIRIS LN, incluso si así lo quisiera	✓		✓		✓		
54	Actualmente, seguir en la DIRIS LN, es una exigencia y un deseo	✓		✓		✓		
Dimensión 1. Compromiso normativo								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
55	Existen oportunidades que fortalecen mi relación de trabajo con la DIRIS LN	✓		✓		✓		
56	He recibido toda la confianza de parte de los Directivos de la DIRIS LN	✓		✓		✓		
57	En estos momentos tendría sentimientos de culpa si me fuera de la DIRIS LN	✓		✓		✓		
58	Tengo un compromiso con la DIRIS LN	✓		✓		✓		
59	Soy fiel a la DIRIS LN	✓		✓		✓		
60	Tengo la necesidad de mantenerme en la DIRIS LN	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr./Mg. Dr. CHANTAL JARA A. DNI: 25451905

Especialidad del evaluador: GERCIÓN EDUCACIONAL

Lima, 20 de JULIO del 20.19


Firma del experto evaluador

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

Anexo 4: Matriz de datos (Excel y/o spss)

VARIABLE 1 : Calidad de gestión de Baldrige																																										
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4		
2	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	3	4	4	4	4	3	3	
3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3		
4	1	3	2	3	2	2	1	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4		
5	1	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	4		
6	1	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	1	1	4	4	5	4	5	2		
7	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5		
8	1	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	1	1	1	3	4	4	2	2	3	1	4	1	1	4	4	4	4	3	2	3	
9	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	
11	1	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	1	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	
13	2	4	3	3	2	4	1	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	1	5	3	1	2	2	3		
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3	5	3	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	
15	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
17	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
18	1	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3		
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
20	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2
23	2	4	2	3	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2		
24	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3	2	4	5	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	1	1	3	2	4	3	3	2	5	4		
25	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4		
26	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	1	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4		
27	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
28	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
29	2	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	
30	1	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	5		
31	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	

35	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3				
36	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4			
37	1	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3				
38	3	4	3	4	4	5	1	2	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2				
39	1	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3				
40	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5			
41	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1			
42	1	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3		
43	1	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
44	1	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3			
45	2	4	3	3	2	4	1	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	1	5	3	1	2	2	3			
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3	5	3	2	2	4	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4		
47	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
48	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
49	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
50	1	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3			
51	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3
52	1	4	5	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3		
53	1	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	1	1	4	4	5	4	5	2	2		
54	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
55	1	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	1	1	1	3	4	4	2	2	3	1	4	1	1	4	4	4	3	2	3	3		
56	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
58	1	1	5	5	4	4	3	5	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	1	2	2	2	2	2	3	1	5	2	2	2	3	3		
59	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	
60	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3		
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3		
62	1	3	2	3	2	2	1	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	4		
63	1	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	4	4	
64	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
65	1	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
66	1	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
68	1	4	3	2	4	3	1	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	
69	1	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
70	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	1	4	3	4	4	4	1	4	4	5	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	1	4	5	4	3	4	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	
73	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

74	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2	3	3	
75	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
76	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	
77	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4
78	1	4	4	3	2	3	1	4	4	3	4	1	4	4	3	2	4	3	1	2	1	1	2	4	3	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	4	4
79	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	
80	2	2	2	3	2	1	1	1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	
81	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4
82	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	4	4	4	3	3	3	
83	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	4	3	3	2	1	2	2	5	4	1	4	3	3	1	4	1	1	2	2	3	1	1	1	4	
84	1	2	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	
85	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	
86	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
87	1	4	4	3	2	3	1	4	4	3	4	1	4	4	3	2	4	3	1	2	1	1	2	4	3	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	4	4
88	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	
89	2	2	2	3	2	1	1	1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	
90	1	3	2	3	2	2	1	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	
91	1	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	4	
92	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

VARIABLE 2: Compromiso organizacional																				
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	5	2	3	4	3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	2	1	5	4	3
2	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3
3	1	5	1	2	2	2	2	3	4	5	3	3	3	2	2	1	2	3	5	3
4	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	2	1	5	5	4
5	1	5	1	4	5	5	5	1	3	3	4	1	4	4	3	3	1	4	5	5
6	2	5	2	5	4	5	5	5	4	5	1	4	3	4	5	4	1	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5
8	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	5	5	4
9	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4
10	3	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	2	5	5	3
11	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4

12	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4
13	4	4	2	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	1	4	5	3
14	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	1	1	3	2	1	4	3	1
15	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	3	2	5	5	5
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
17	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	2	4	4	5	4	3	5	5	5
20	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	2	2	3	5	5	1	4	4	2
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4
22	2	5	1	3	3	5	4	2	3	5	4	4	3	3	1	1	2	5	4	3
23	2	3	4	3	5	4	4	3	2	5	5	5	3	3	3	2	3	3	5	4
24	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	1	2	1	3	4	3	3	5	4	3
25	5	5	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3
26	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3
27	3	5	2	3	3	4	4	3	3	5	3	4	1	1	3	5	1	5	5	3
28	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4
29	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	3	4	4	4	5	5	5
30	4	5	2	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
31	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
32	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	2	4	4	5	4	3	5	5	5
33	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	2	2	3	5	5	1	4	4	2
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4
35	1	5	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
37	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	4	4	3
38	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	1	4	5	4
39	2	4	2	4	5	5	4	3	4	5	1	4	1	3	3	3	1	5	5	3
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	1	4	4	4
41	1	4	1	1	3	2	1	1	1	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3
42	3	5	2	4	5	3	3	4	4	4	5	4	2	2	4	4	2	4	4	2
43	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4

44	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4
45	4	4	2	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	1	4	5	3
46	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	1	1	3	2	1	4	3	1
47	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	3	2	5	5	5
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
49	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4
51	2	4	2	3	4	4	4	2	4	5	1	4	2	2	4	2	1	4	4	2
52	3	5	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
53	2	5	2	5	4	5	5	5	4	5	1	4	3	4	5	4	1	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5
55	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	5	5	4
56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4
57	3	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	2	5	5	3
58	3	5	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	2	4	5	1	5	4	2
59	1	5	2	3	4	3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	2	1	5	4	3
60	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3
61	1	5	1	2	2	2	2	3	4	5	3	3	3	2	2	1	2	3	5	3
62	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	2	1	5	5	4
63	1	5	1	4	5	5	5	1	3	3	4	1	4	4	3	3	1	4	5	5
64	1	4	1	2	4	3	3	1	3	4	1	3	3	1	4	1	1	4	3	3
65	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	1	1	3	3	1	4	4	3
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	1	5	5	3
67	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4
68	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5	3	1	5	5	3
69	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
70	1	4	1	3	4	5	5	1	3	4	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3
71	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
72	1	4	2	4	5	5	5	1	4	4	4	4	1	3	3	1	1	5	4	4
73	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3
74	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	1	4	4	4
75	2	4	2	2	5	5	4	4	4	5	3	4	2	2	2	1	1	4	4	1

76	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	2	3	4	5	3
77	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3
78	2	5	1	4	4	4	3	5	5	4	1	1	1	1	4	4	1	5	4	1
79	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
80	3	5	3	5	4	4	4	2	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4
81	3	5	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5
82	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	5	5	1	5	5	4
83	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	1	5	3	3	5	3	1	5	4	1
84	1	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	5	4
85	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3
86	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4
87	2	5	1	4	4	4	3	5	5	4	1	1	1	1	4	4	1	5	4	1
88	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
89	3	5	3	5	4	4	4	2	3	5	5	5	5	3	4	3	1	4	4	4
90	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	2	1	5	5	4
91	1	5	1	4	5	5	5	1	3	3	4	1	4	4	3	3	1	4	5	5
92	1	4	1	2	4	3	3	1	3	4	1	3	3	1	4	1	1	4	3	3

Anexo 5: Tablas

Tabla 5

Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores	Escala
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Tomado de Ruiz Bolívar Carlos (2013)

Tabla 7

Niveles de calidad de gestión de Baldrige en la DIRIS Lima Norte.

	nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Ineficiente	48-95	18	3.3
	Poco eficiente	96-143	59	10.7
	Eficiente	144-192	15	2.7
	Total		92	16.7
Perdidos	Sistema		460	83.3
Total			552	100

Función de enlace: Logit.

Tabla 8

Niveles de calidad de gestión de Baldrige por dimensiones en DIRIS Lima Norte.

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Liderazgo	Ineficiente	8-17	22	23.90%
	Poco eficiente	18-27	47	51.10%
	Eficiente	28-37	23	25.00%
Planificación estratégica	Ineficiente	8-17	15	16.30%
	Poco eficiente	18-27	60	65.20%
	Eficiente	28-37	17	18.50%
Orientación hacia el usuario y la salud pública	Ineficiente	8-17	18	19.60%
	Poco eficiente	18-27	47	51.10%
	Eficiente	28-37	27	29.30%
Medición, análisis y gestión del conocimiento	Ineficiente	8-17	17	18.50%
	Poco eficiente	18-27	55	59.80%
	Eficiente	28-37	20	21.70%
Orientación a los recursos humanos	Ineficiente	8-17	39	42.40%
	Poco eficiente	18-27	45	48.90%
	Eficiente	28-37	8	8.70%
Gestión de procesos	Ineficiente	8-17	18	19.60%
	Poco eficiente	18-27	52	56.50%
	Eficiente	28-37	22	23.90%

Función de enlace: Logit.

Tabla 9

Niveles de compromiso organizacional en la DIRIS Lima Norte.

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	No comprometido	45-61	19	3.4
	Poco comprometido	62-78	43	7.8
	Comprometido	79-96	30	5.4
	Total		92	16.7
Perdidos	Sistema		460	83.3
Total			552	100

Función de enlace: Logit.

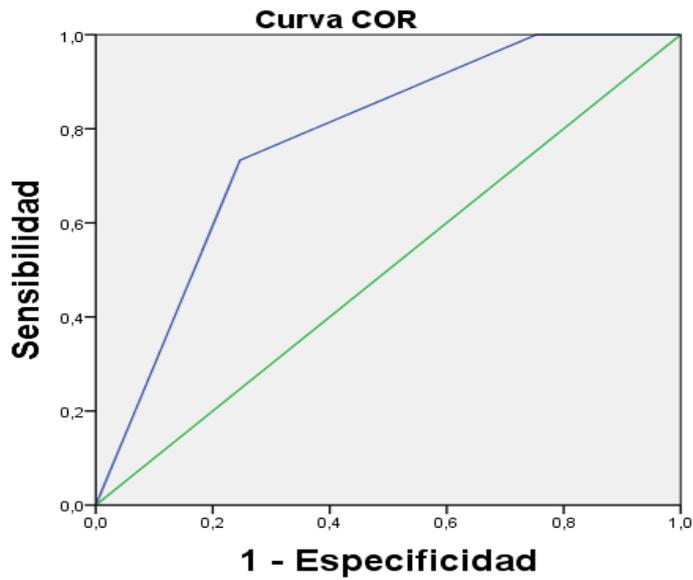
Tabla 10

Niveles de compromiso organizacional por dimensiones en DIRIS Lima Norte.

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Compromiso afectivo	No comprometido	13-19	8	8.70%
	Poco comprometido	20-26	35	38.00%
	Comprometido	27-34	49	53.30%
Compromiso de continuidad	No comprometido	16-21	23	25.00%
	Poco comprometido	22-27	44	47.80%
	Comprometido	28-34	25	27.20%
Compromiso normativo	No comprometido	13-18	17	18.50%
	Poco comprometido	19-24	50	54.30%
	Comprometido	25-30	25	27.20%

Función de enlace: Logit.

Anexo 6: Figuras

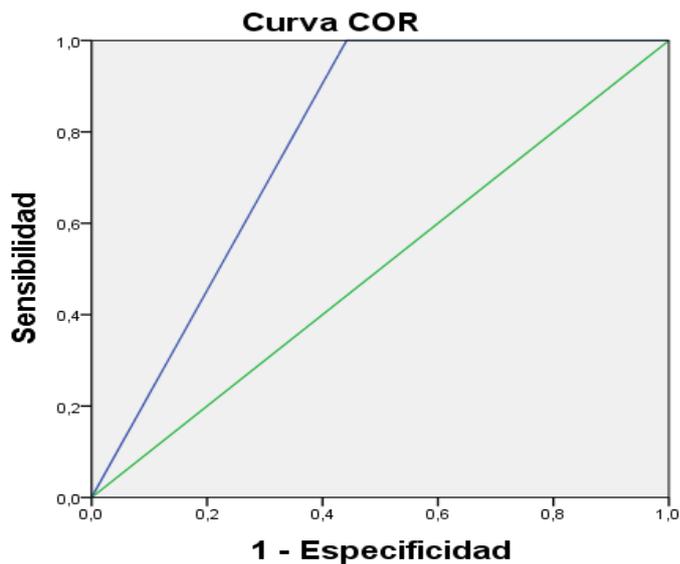


Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área bajo la curva ,776

Variables de resultado de prueba: Compromiso organizacional

Figura 5. Curva de COR del compromiso organizacional en DIRIS Lima Norte

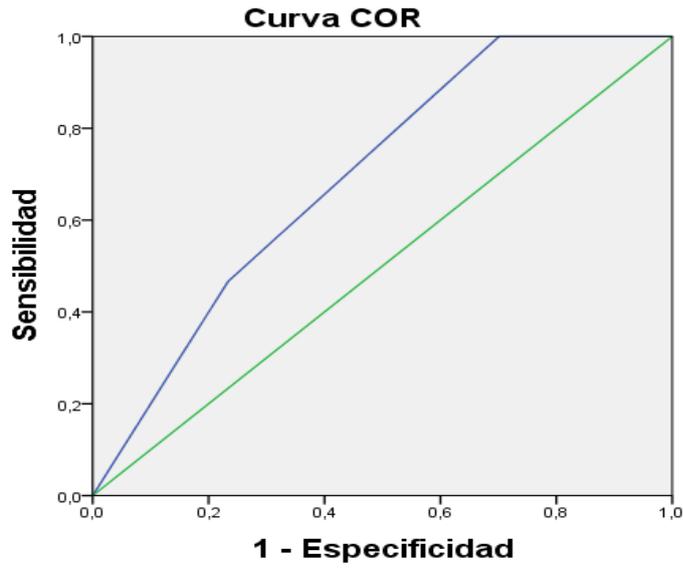


Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área bajo la curva, ,779

Variables de resultado de prueba: Compromiso afectivo

Figura 6. Curva de COR del compromiso afectivo en DIRIS Lima Norte.

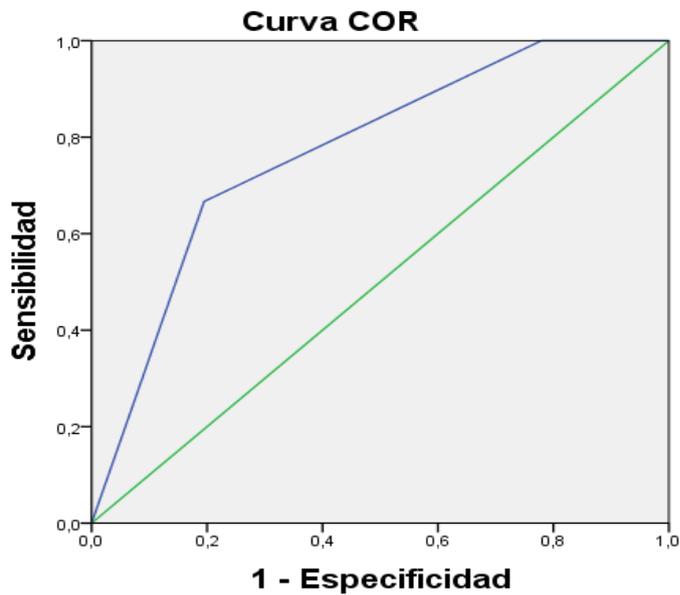


Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área bajo la curva, ,696

Variables de resultado de prueba: Compromiso de continuidad

Figura 7. Curva de COR del compromiso de continuidad en DIRIS Lima Norte.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área bajo la curva, ,773

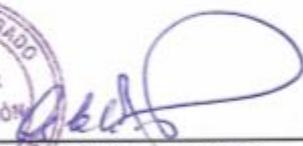
Variables de resultado de prueba: Compromiso normativo

Figura 8. Curva de COR del compromiso normativo en la DIRIS Lima Norte.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Abner CHÁVEZ LEANDRO**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, 2019”** del estudiante **Santos Eugenio SERRANO BAZAN** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de agosto del 2019



Dr. Abner Chávez Leandro
DNI: 22469265

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de gestión de Baldrige en el compromiso organizacional de la Dirección de
Recursos Integrados de Salud Lima Norte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Santos Exequiel Serrano Barón
(ORCID: 0000-0002-1435-5561)



Resumen de coincidencias

25 %

Me gustan en inglés (Beta)

coincidencias

1	Entregado a Universida...	10 %
2	requisitos asociados pe...	5 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	Entregado a Portales...	<1 %
6	patitas unip.edu.pe	<1 %
7	www.repositorio.univ...	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SERRANO BAZAN SANTOS EUGENIO

D.N.I. : 06165645

Domicilio : GENERAL CORDOVA 1127 -101 JESUS MARIA

Teléfono : Fijo : Móvil : 949174694

E-mail : SANTserr@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SERRANO BAZAN SANTOS EUGENIO

Título de la tesis:

CALIDAD DE GESTION DE BALDRIGE EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE, 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 10-09-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANTOS EUGENIO SERRANO BAZAN

INFORME TITULADO:

CAUDAL DE GESTIÓN DE BALDRIGE EN EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA NOROCCIDENTE, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 AGOSTO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN