



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Compromiso organizacional y calidad de atención interna del  
Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Arevalo Castillo, Jossie Mirella ([orcid.org/0000-0002-9064-1420](https://orcid.org/0000-0002-9064-1420))

**ASESORES:**

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar ([orcid.org/0000-000-0268-3250](https://orcid.org/0000-000-0268-3250))

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando ([orcid.org/0000-0003-2933-6715](https://orcid.org/0000-0003-2933-6715))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A la persona más importante en mi vida, mi hija Brihanna que ella es la razón, motivo y fuerza para continuar con mi maestría y seguir superándome día a día y así ser su ejemplo y orgullo.

## AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por permitirme realizar esta maestría y aprender mucho de ella, gracias a mi Asesor que me encamino para lograr este objetivo y realizar dicha tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Carátula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenido</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	11
<b>III. METODOLOGÍA</b>	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo	22
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
<b>IV. RESULTADOS</b>	26
<b>V. DISCUSIÓN</b>	28
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	37
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	38
<b>REFERENCIAS</b>	39
<b>Anexos</b>	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia y Porcentaje de la variable compromiso organizacional	16
Tabla 2. Frecuencia y Porcentaje de la variable calidad de atención interna	16
Tabla 3. Correlación entre compromiso organizacional y calidad de atención interna	17
Tabla 4. Correlación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención interna	18
Tabla 5. Correlación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención interna	19
Tabla 6. Correlación entre la dimensión de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención interna	20

## RESUMEN

El trabajo de investigación que se presenta tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de atención interna en los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022. Asimismo, la investigación se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo, del tipo básica, de diseño no experimental y de nivel correlacional. Se consideró como población a los 70 colaboradores, de los cuales se trabajó con la muestra censal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, los instrumentos fueron cuestionarios “Compromiso Organizacional” y “Calidad de Atención Interna”. Dentro de los resultados se encontró una correlación positiva media entre las variables, al tener un valor de  $Rho = 0.286^*$  y un nivel de significancia  $p \text{ valor} = 0.016$  ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de la Investigación: Existe una relación significativa entre las variables Calidad de Atención Interna y Compromiso Organizacional.

**Palabras Clave:** compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso continuo, calidad de atención

## ABSTRACT

The objective of the research work presented was to determine the relationship that exists between organizational commitment and the quality of internal care in the collaborators of the Morro Solar Health Center, Jaén-Cajamarca 2022. Likewise, the research was characterized by presenting an approach quantitative, of the basic type, of a non-experimental design and of a correlational level. The 70 collaborators were considered as population, of which we worked with the census sample. The survey was used as a data collection technique, the instruments were questionnaires "Organizational Commitment" and "Internal Service Quality". Within the results, an average positive correlation was found between the variables, having a value of  $Rho = 0.286^*$  and a level of significance  $p \text{ value} = 0.016$  ( $p < 0.05$ ); therefore, the Research hypothesis is accepted: There is a significant relationship between the variables Quality of Internal Attention and Organizational Commitment.

**Keywords:** organizational commitment, affective commitment, normative commitment, continuous commitment, quality of care.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día podemos observar que el compromiso que se presenta en una organización en los establecimientos de salud se ha transformado en un factor muy importante, considerando que en tiempos de pandemia este compromiso se reflejó enormemente, porque el personal realizaba actividades de tiempo largo con el objeto de brindar un óptimo servicio en la salud a la población (Bernal, et al., 2021). De acuerdo a lo detallado por la entidad OMS (2023) la calidad en lo que se vincula a la atención es el nivel en que el servicio sanitario para los individuos y las poblaciones aumenta la posibilidad de un resultado deseado, dicha calidad, debe tener en cuenta que el servicio sea eficaz, seguro como direccionado en los sujetos, también debe ser oportuno donde el tiempo no debe ser elevado, equitativo porque debe brindar sin discriminación alguna, integrado y eficiente.

En este mismo contexto México según Lumbreras, et al., (2020) ha reflejado una debilidad que presentan los establecimientos de salud respecto el compromiso organizacional en el personal sanitario, generando debilidad en sus actividades rutinarias y falta de incentivo laboral que ayude a motivar la labor desarrollada en los distintos servicios que se brinda a la población, lo cual influye directamente en la calidad del servicio brindado.

Asimismo, en Centroamérica y Sudamérica existen niveles de compromisos organizacionales indiferenciados, pero España tiene un grado menor de compromiso, demostrando que para estos establecimientos no es importante (Cernas, et al., 2018). En Portugal también se puede evidenciar falta de compromiso de acuerdo Orgambidez y Almeida (2018) los establecimientos no evalúan la calidad debida de atención que brindan.

En nuestro país, los diversos establecimientos en relación a la salud no tienen compromiso alguno por emplear medios estratégicos que ayuden a fortalecer la calidad debida en la atención que realiza el centro respectivo de salud, el cual tiene evidencias que los usuarios reciben tratos inadecuados del personal sanitario y peor que no se realizan diagnósticos con el procedimiento establecido (Holguin y Contreras, 2020). En consecuencia, Portocarrero y Gálvez (2019) a nivel nacional, el personal encargado de salud ha demostrado no estar comprometido con el servicio que brinda

En un establecimiento de Arequipa se ha podido evidenciar que, existe falta de compromiso del personal debido que estos presentan estrés, saturación afectando la posible calidad del tipo servicio proporcionado (Abarca, et al., 2021).

A nivel local, la institución investigada, no es ajeno a esta realidad porque se ha podido apreciar que, el personal sanitario no le gusta trabajar en equipo, excepto sea por algún tipo de incentivo económico, respecto a la calidad de atención interna, en diferentes oportunidades el mismo personal debe adquirir sus materiales porque no existe mucho presupuesto para que el establecimiento compre siendo indispensable para la protección física, asimismo, la infraestructura no es la apropiada dejando de lado la atención de muchos pacientes.

Se procedió a formular el problema en pregunta: ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la calidad de atención interna del Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022? y los siguientes problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en el Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022?; ¿Cuál es el nivel de calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022?; ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo con la calidad de atención interna en Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022?; ¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022? y ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022?

Para este estudio se establecieron las siguientes justificaciones: La justificación teórica del estudio contribuye a la demostración de la investigación científica, y los resultados obtenidos son muy valiosos para nuevos conocimientos y futuras investigaciones.

La justificación metodológica como modelo de consulta del fenómeno investigado, ha modificado, teniendo en cuenta los métodos de investigación, con dos instrumentos de medición de las variables; preservación como material bibliográfico y generación de series de investigación que hagan un aporte científico a la ciencia sanitaria.

La justificación práctica ayuda a los empleados a integrar innovaciones que ayuden a perfeccionar la funcionalidad del personal para los pacientes y ayudar a crear una imagen positiva de los usuarios durante su estadía en el hospital. Dar charlas educativas al personal médico sobre compromiso y calidad, además de capacitarlos para estar mejor preparados y capaces de resolver situaciones o problemas que se presenten.

Se formula el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro

Solar, Jaén-Cajamarca 2022 y los objetivos específicos son: Identificar el nivel de compromiso organizacional en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022; Identificar el nivel de calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022; Determinar la relación entre el compromiso afectivo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar Jaén-Cajamarca 2022; Determinar la relación entre el compromiso continuo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022 y Determinar la relación entre el compromiso normativo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022 y las hipótesis específicas son: El nivel de compromiso organizacional es bajo; así como también el nivel de calidad de atención interna es bajo; Existe relación significativa entre el compromiso afectivo con la calidad de atención interno en el Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022; Existe relación significativa entre el compromiso continuo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022 y Existe relación significativa entre el compromiso normativo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en México Bernal, et al. (2021) plantearon como objetivo efectuar un análisis sobre el compromiso que existe en la organización por parte de los diversos trabajadores de salud ante la pandemia. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel correlativo, su técnica fue la encuesta, con una muestra de 232 trabajadores. Tuvieron como resultados que, se ha determinado altos compromisos organizacionales de parte de los trabajadores, motivados por la buena práctica de la gestión. Concluyendo que, el compromiso organizacional es una muestra para que la organización logre un adecuado desempeño laboral.

En Venezuela Palacios, et al. (2021) plantearon como objetivo el mejoramiento de las gestiones de calidad en función a la atención proporcionada a los asegurados del Hospital General Machala mediante un plan de desarrollo de modelos administrativos. La metodología implementada fue del tipo corte descriptivo bajo un diseño enfocado como no experimental y de amplitud transversal, con un alcance muestral de 21 usuarios, su instrumento fue el cuestionario virtual. Sus resultados determinaron que, el 59% no están satisfechos con la atención que recibieron, haciendo hincapié que los trabajadores no presentan un buen trato, asimismo, no tienen aptitudes para dar solución a los conflictos, el tiempo para la atención es larga, etc. En conclusión, los trabajadores que brindan atención al usuario no están satisfechos por las actividades que ejercen puesto que, no hay un buen entorno laboral y la infraestructura es deficiente, conllevando a desestimar la calidad del servicio brindado.

En Colombia Numpaque, et al. (2019), planteó como un objetivo, identificar las percepciones del tipo de usuario en función a la calidad en el servicio de la dependencia de cirugía del tipo ambulatoria de salud en Colombia. Su metodología fue del tipo descriptivo y de amplitud transversal, con un enfoque del tipo cuantitativo, con una cantidad de muestra de 276 usuarios, se usó la encuesta para recolectar datos. Los resultados fueron, que según existen mujeres, con edades entre 47.5 años con niveles de estudio de bachiller, siendo evaluados con la escala de SERVQHOS, el aspecto mejor valorado por el usuario de la calidad subjetiva es, buen trato de los trabajadores, orientación individual y confianza, pero la calidad objetiva se destaca la imagen de los trabajadores, señales, tecnología como infraestructura, esta investigación guarda relación con las ideas de los pacientes acerca de calidad del servicio, que se ha transformado en factores determinantes, para establecer un

plan de mejora al interior de las funciones administrativas de las organizaciones sanitarias. Concluyendo que, el grado de satisfacción no es mayor a la expectativa de la calidad.

Lino (2021) en su investigación del tipo de estudio con alcance básico. Diseño como no experimental. Asistieron 70 empleados. Su muestra es igual al número de participantes. El método que utilizaron fue una aplicación de encuesta y su herramienta fue un cuestionario orientado a la aplicación de ambos tipos de variables. Concluyeron entre otros puntos que existe una relación entre las habilidades del tipo gerencial adquiridas y el debido compromiso organizacional de un empleado de una organización pública. Tello (2021). Este es el tipo básico de estudio de diseño de alcance no experimental. Hay 60 enfermeras. La muestra es igual a toda la población. El método que utilizaron fue el de dos encuestas orientadas a ambas variables, en donde dichos resultados presentan significativamente una relación para el desempeño laboral y el compromiso de los diversos empleados en un nivel del tipo moderado con un nivel de significación de  $0,000 < 0,05$ .

Bouza, et al. (2021) enunció específicamente como objetivo, la evaluación de los procesos para atender al adulto mayor en un centro de nivel primario de salud. Su metodología fue de evaluación, que tiene como muestra a 11 992 paciente. Sus resultados demostraron que, se estimó una evaluación deficiente. Concluyendo que, la calidad de atención es deficiente ello se puede evidenciar por la ausencia de competencias en función a los desconocimientos de lo regulado para una mejor atención del adulto mayor.

En Ecuador Pinela y Donawa (2019) El objetivo fue averiguar el significado apropiado y la importancia que existe de la calidad de vida que se presenta en vinculación al tipo de trabajo en el compromiso organizacional. Su metodología fue una revisión bibliográfica con una muestra de 30 documentos. Sus resultados concluyeron en el sentido que existe un tipo de relación positiva entre estas variables. En resumen, la dimensión de calidad de vida está representada por las condiciones de trabajo, los factores psicosociales y las oportunidades de desarrollo.

Así también Flores y Pujadas (2018) En su estudio de empleados de la Universidad Sánchez Carrión, mostraron una relación del tipo positiva significativa del 81,7% entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Confirmando estos tipos de resultados. Cornejo (2018) evoca en su investigación respectiva acerca de los elementos que inciden en el compromiso organizacional de diversas generaciones de empleados técnicos, emplearon la encuesta del equipo de investigación llegó a la conclusión de que el compromiso varía según lo vinculado con la edad de las persona encuestadas, por ello a mayor grado de vinculación alguna con la institución, mayor será la edad en el individuo y mayor tiempo de

permanencia en el establecimiento, menor número de encuestados presentaban menor edad, con débil relación afectiva con la organización.

Fuentes (2018) encontraron que presenta una relación de corte positiva y de alcance significativa que se da entre el compromiso normativo y la eficacia de la gestión del tipo educativo con una correlación del 0.255, esta es una correlación del tipo positivo y débil y  $p = 0.049 < 0.05$ , es decir que a mayor continuidad mayor eficiencia del trabajador.

Landauro (2017) en el Estudio Black Eagles sobre compromiso organizacional y motivación de los policías, que identificó una asociación efectiva entre el compromiso que muestra los empleados y el compromiso organizacional y las dinámicas de poder ( $p < 0,05$  y  $r = 0,140$ ). Así, se encuentra que muestra una vinculación entre los motivos del CO y las dinámicas de poder, contrariamente no evidencia una relación del compromiso del tipo afectivo y los motivos de afiliación de los policías.

Pérez (2018) señala en su estudio identificó la presencia de obligaciones legales en la carrocería de Ambato, donde los empleados se relacionaron de manera mucho más efectiva cuando permanecen en la empresa, esto se ve influenciado positivamente por su reconocimiento laboral, según la investigadora, el trabajo se convierte en su segunda familia, decide quedarse con él, apoyarlo.

A nivel nacional también Balushi, A.D. et al. (2022), establece que el compromiso emocional y la continuidad, son medidos en gran medida por la relación entre el desarrollo de carrera y las intenciones de rotación de los empleados. Además, son factores especiales que ayudan a mejorar sus calificaciones profesionales y la rotación del personal dentro del Sultanato de Omán.

Paredes (2020), señala que el objetivo general escogido fue el de identificar la posible relación que presentan las variables con estas dimensiones. Su metodología fue un diseño con enfoque no experimental descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue comprendida por 148 usuarios. Se utilizaron dos instrumentos. Los resultados mostraron que las dimensiones de calidad se correlacionaron significativamente con la satisfacción. En resumen, se puede decir que existe una relación entre las variables.

Vargas (2020), su objetivo fue determinar el grado de compromiso organizacional que tiene el personal en la DIRIS Lima Sur. Su metodología fue de enfoque del tipo cuantitativo de alcance descriptivo, con una muestra de 251 participantes, a quienes se les administró el

Cuestionario. Su resultado indicó que la muestra obtenida por parte de los profesionales presenta un tipo de nivel promedio de compromiso organizacional y concluyó que, no existe diferenciación estadística entre las variables.

Zambrano y Vargas (2020) su objetivo fue identificar percepciones del usuario en la en relación a la oportuna calidad de atención del hospital de Guayaquil. Su metodología fue de tipo descriptiva y transversal, como instrumento se aplicó una encuesta a una muestra de 167 personas. Se tuvo como resultados que, el 95.8% ha asistido al año una sola vez, el 94.6% reconocen tener elevados niveles de satisfacción en el servicio recibido, se evidencia como positiva las percepciones del usuario relacionado con la calidad de atención. Se concluyó que, existe percepciones positivas sobre calidad de atención.

Medina (2020), El objetivo fue establecer el tipo de relación adecuada entre el tipo de liderazgo llamado transformacional y su asociación con el compromiso organizacional de los empleados vinculados con el área de enfermería en una clínica del rubro privado ubicada en Lima en el año 2020. Su metodología es cuantitativa, diseño no experimental, correlación transversal. La muestra fue 109 enfermeros, empleó la encuesta. Sus resultados presentan valores de ( $Rho=0.080$ ,  $p=0.432$ ), indicando que no existe influencia alguna entre las variables. Concluyendo que, la Gerencia del Talento Humano de la institución del rubro de la salud como la clínica privada debe efectuar charlas y preparación para el fortalecimiento del compromiso de la organización de los enfermeros.

Fabian (2019), En su investigación, trató de descubrir el efecto entre el compromiso organizacional y el debido de contrato de trabajo. Su metodología se estableció como correlacional, transversal y prospectiva. Su muestra obtenida fue de 170 empleados. Usó el inventario que se presenta entre el compromiso organizacional creado por Meyer y Allen. En relación a los resultados, el 65,3% presentan compromisos organizacionales en un nivel medio, teniendo mayor indicador en aquellos con contrato inestables. Concluyendo que, no influyen las variables, pero se evidencia que el personal de contratos permanentes tiene mayores porcentajes a comparación de aquellos que su contratación es inestable.

A nivel local, Herrera (2020) Tuvo como principal objetivo el de identificar la asociación que se muestra entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio. Su metodología fue no experimental y utilizó un cuestionario cuantitativo, correlacional, con una muestra de 178 empleados. Tuvo como resultados que, el compromiso organizacional en un 46.42% poco de acuerdo y la calidad de servicio en un 47.40% también poco de acuerdo.

Concluyendo que, hay un grado de influencia positiva, al haber obtenido una significancia de 0,00 y una correlación de ,914.

Se enuncia también las bases teóricas en función a la variable de investigación, respecto al compromiso organizacional Gastelu y Arce (2021) lo definen como consideraciones en las medidas en que el personal se delimita con una entidad, teniendo en cuenta sus fines. Asimismo, Cruz (2021) refiere que, son vínculos emocionales y la identificación que genera la organización con el personal, basándose en políticas laborales y formación profesional

Según Fuentes, et al., (2020) el compromiso organizacional pueden ser indicadores sorprendentes del desempeño en función a las capacidades humanas, teniendo en cuenta que son respuestas a nivel mundial y duraderos para las organizaciones como un todo. Según Hernández et al., (2018), un empleado se puede molestar con un cargo asignado y estar feliz con la organización, pensando una situación del lugar como breves escenarios, pero si la insatisfacción se extiende en la entidad puede generar retiros de personal.

Vásquez y Laura (2019). Este estudio fue descriptivo, de correlación cruzada e incluyó a 65 pacientes que acudieron a los departamentos de pacientes ambulatorios, hospitalizados y de emergencia del Hospital del Condado de Viru. Utilizaron un cuestionario estructurado aprobado por el MINSA en el 2011, la escala multidimensional SERVQUAL y la escala multidimensional EMFU-CARE (OPS). sin relación con la calidad del servicio, fue deficiente en un 56,9%, por lo que estas complicaciones están relacionadas con la brecha entre lo que está disponible y lo que se puede brindar y ese servicio. Mientras que Cayuela et al. (2018). Este estudio fue observacional, del alcance descriptivo y orientación transversal con una población de 24 personas sordas que utilizó un cuestionario para evaluar la calidad de atención percibida en un entorno de atención primaria. Por ello llegaron a la conclusión que las personas sordas tienen una baja calidad cognitiva. la calidad de la atención con la asociación de la satisfacción general fue baja con similitud para todos los individuos evaluados.

Tello ( 2018) en su propuesta titulado La Relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Industria del Calzado ,Provincia de Tungurahua, en el cual llego a concluir que no presenta ninguna relación del tipo lineal entre las dos variables del compromiso organizacional y la respectiva satisfacción laboral, haciendo sus claras recomendaciones para desarrollar prácticas saludables que mejoran el compromiso de los empleados en un contexto conductual más amplio, teniendo en cuenta los Otros factores que pueden predecir la participación

Retuerto (2017) El propósito de su investigación fue averiguar la asociación posible entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio. Su metodología fue un diseño de corte no experimental correlacional, con encuesta aplicada a una muestra de 40 empleados. El resultado fue que el compromiso organizacional es moderado en un 82,5% y la calidad del servicio es moderada en un 57,5%, se encontró que en general existe una relación positiva moderada.

Ayamani (2018) Se realizó un estudio que determinó la relación que se manifiesta entre la calidad de atención y la satisfacción que presentan los usuarios externos con los servicios de radiografía en el Hospital Regional Honorio Delgado III de la Provincia de Arequipa del año 2017. Adicionalmente, recibieron puntajes altos relacionados con las expectativas de calidad (75%) y satisfacción (76,7%)

El compromiso organizacional son constructos multidimensionales altos y complicados, sobre los que influyen diferentes elementos que puede ser observados de forma directa (Báez et al., 2019). En consecuencia, Coronado et al., (2020) refiere que, el compromiso organizacional es considerado una relación entre la entidad y el personal

Según la Teoría de Mowday, Porter y Steers (1982), enuncia que el Compromiso Organizacional son fuerzas relativas de identificación de las personas con determinadas organizaciones. Dicha identificación presentara conductas beneficiosas. Frente a esto, el teórico considera un modelo cuyo enfoque es clasificación de acuerdo las orientaciones particulares en sus aportes. Entre ellos se considera:

Enfoque afectivo-actitudinal: Dicho enfoque refiere que, en los ambientes organizacionales, los individuos son influenciados por diferentes elementos, como sueldo, supervisiones, responsabilidad, tiempo laboral, relación social, etc, el cual generan identificaciones emocionales de las personas con una meta organizacional y, por ende, apropiaciones de ese valor, asumiendo como propio. Los compromisos organizacionales, en estos enfoques representa vínculos fuertes con las organizaciones considerando que las dimensiones afectivas son alimentadas y consolidadas por medios de las emociones de los funcionarios (Guerrero, 2019).

Enfoque Instrumental: Dicho enfoque es asumido cuando los colaboradores optan por estar relacionados a las organizaciones siempre y cuando perciban beneficios mayores que estas decisiones. Los compromisos en este aspecto representan ser mecanismos

psicosociales, cuya recompensa o costo impone un límite en la acción futura del colaborador (Guerrero, 2019).

**Enfoque Sociológico:** Dicho enfoque, asume que los vínculos entre los colaboradores y las organizaciones se basan en el proceso tanto de dominaciones de las empresas como de sometimientos del personal. Esto quiere decir, que el personal deriva a los ambientes laborales conjuntos de códigos que específicas formas adecuadas de dominación, y, por ende, se podría decir que, este proceso es aceptado por el grupo en general. En este aspecto los compromisos son formas de consentimientos del personal referente a los logros de metas como de objetivos (Guerrero, 2019).

**Enfoque Comportamental:** Dicho enfoque refiere que, los compromisos como vínculos se manifiestan mediante acciones o conductas consistente de los individuos con las organizaciones. Esta manera, los sujetos se encuentran comprometidos en función a su implicancia de su propia acción. Los compromisos abarcan sentidos que trascienden los límites de la expectativa personal. Por ende, este enfoque asume que después de 6 meses de estar en la empresa, el personal que se sentía con libertad para decidir con autonomía y sin limitaciones, demostraron encontrarse con mayor compromiso (Guerrero, 2019).

Respecto a las dimensiones de la variable en estudio como es el compromiso organizacional son las posteriores:

1) Compromiso afectivo, que es definido como el lazo afectivo que los sujetos determinan con la organización, reflejan apegos emocionales, al sentirse satisfecha su necesidad como percepciones (Chiang y Rebolledo, 2020).

2) Compromiso continuo, se define como vínculos de las personas con organizaciones por el tiempo, dinero y esfuerzos invertidos y dejarlo generaría pérdida de un recurso invertido y popularidad, debido a las habilidades de esfuerzos desarrollados (Arias y López, 2020). y

3) Compromiso normativo, que está enfocado en la lealtad a la organización, el cual influye valores éticos de los trabajadores de salud. Se desarrolla desde fuertes culturas organizacionales, donde las personas se sienten endeudados, no sólo por el beneficio obtenido sino por la posibilidad de superación profesionalmente (De la Cruz y Ramírez, 2017).

En relación a la calidad de atención, Cayuela, et al., (2018) refiere que, la calidad se encuentra compuesto por brechas entre los servicios que los usuarios perciben y el que específicamente es calificado. Pero, Cortez (2021) concibe que, la calidad nace y es

desarrollado por la exigencia de los seres humanos por mantener o alcanzar bienes o servicios cada día mejor que equilibre las obligaciones. Por ende, Romero, et al., (2019) refiere que, los acondicionamientos al uso es la calidad que se buscan y favorecen buenos servicios para la satisfacción en relación a las necesidades que el usuario busca.

Por su lado, Vásquez y Lora (2019) refiere que, la calidad comprende conjuntos de elementos esenciales para diferentes actividades y normalmente se hallan implícitos en toda el área del aumento de las personas y sociedad, de esta forma la salud no sería excepciones. Puchi et al., (2018), la falta de calidad en salud se evidencia en diferentes maneras: servicio que no es efectivo e inútil, insatisfacción por el personal y especialistas, perjudica la veracidad del servicio y peores pérdidas humana.

Febres y Mercado (2020) hacen referencia que, la calidad de atención que se otorga en los nosocomios se determina a través del grado de satisfacción del usuario que son ejes importantes de los sistemas actuales de salud. Asimismo, Aguilar, et al., (2021) refieren que, dicha calidad se encuentra asociada con las apreciaciones transitorias y que pueden ser cambiantes.

En efecto, la calidad es definido como el nivel de armonía entre las expectativas que los usuarios tiene en su mentalidad en función a sus necesidades y las oportunas intervenciones que permitan mayores beneficios (Suárez, et al., 2019). También según Malpartida, et al., (2022), la calidad es un aspecto que mejora y gana la satisfacción de los usuarios.

Según la Teoría de incertidumbre: Que, desarrolló por Mishel Merle, quien lo ha definido como las inhabilidades de los sujetos para identificar los significados de los eventos vinculados con enfermedades, se genera en situaciones donde se debe tomar una decisión, teniendo la capacidad de designar valores a elementos y de deducir efectos con mayor exactitud debido a la ausencia de información y conocimientos. La incertidumbre son estados cognitivos que aparecen cuando los eventos no son adecuados de forma estructurada, puesto que, la información que se presentas en los pacientes acerca de los sucesos en cuestión es escasos. Los acontecimientos que generan incertidumbres puede ser fuentes mayores de estrés, generado reactividades fisiológicas e incrementando las emociones de los pacientes. Dicha teoría se reconoce por enfermería en su práctica cotidiana, permitiendo a los enfermos y a sus familias enfrentar diagnósticos que causan estrés, los enfrentamientos les ayudan aceptar, manejar y sobreponerse a procesos de salud/enfermedades, los cuales contribuyen en su calidad de vida (Mishel, 1990).

Referente a las dimensiones que se manifiestan en la variable calidad de atención son:

1) Fiabilidad: Son capacidades para desarrollar el servicio, es decir, brinda servicios de manera adecuada desde el comienzo (Gotera y Araujo, 2021);

2) Capacidad de respuesta: Son aquellas disposiciones que tiene los trabajadores para brindar un servicio de manera rápida (Arciniegas y Mejías, 2017);

3) seguridad: Es la atención como habilidad que se encuentra expuesto por el personal para que inspire confianza al usuario (Demuner, et al., 2020);

4) empatía: Son las capacidades que se tienen para comprender las perspectivas de los usuarios (Silva et al., 2021);

5) Aspectos tangibles: Son aquellos que representan apariencias de la instalación física, equipo, personal y material de comunicación (Ramos, et al., 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Está orientado al tipo básico según Hernández y Mendoza (2018) lo definen también como puro o teórico, que es caracterizado porque logra originar un marco conceptual permanente, y su intención es aumentar el conocimiento científico, pero no es contrastado con ningún tipo de aspecto práctico. Este tipo de estudio pretende analizar y describir el problema que presentan las variables y determinar sus diferentes causas que generan dichos efectos en un entorno y con sujetos determinados.

Por otro lado, se presenta un enfoque cuantitativo, de acuerdo con Sánchez (2019) este se basa en el análisis numérico y objetivo, que busca deliberadamente la comprobación de las hipótesis planteadas.

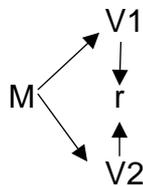
El método del estudio es hipotético-deductivo, porque se origina de hipótesis sustentadas por el desarrollo teórico de determinadas ciencias que siguen una regla lógica de las deducciones, permitiendo generar una nueva conclusión y predicción empírica que se someten a verificaciones (Ruiz, 2023).

Asimismo, el nivel del estudio es del tipo correlacional, ya que busca la relación que se establece entre variables de estudio (Yildirim, et al., 2017).

El diseño es del tipo no experimental, de corte transversal, el primero según García y Sánchez (2020) este diseño se trata de no manipular las variables de estudio, sino que se observa cómo se comportan los fenómenos en su contexto del tipo natural y transversal porque los resultados se recogen en un solo momento.

#### Figura 1

*Diseño de estudio*



Donde:

M: Muestra

V1: Compromiso Organizacional

V2: Calidad de la atención interna

r: Correlación entre las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

#### **Variable 1:** Compromiso Organizacional

**Definición conceptual:** De acuerdo Gastelu y Arce (2021) lo precisan como consideraciones en la medida en que el personal se vincula con una organización, teniendo en cuenta sus principales objetivos.

**Definición operacional:** Se midió mediante 3 dimensiones, con el instrumento diseñado por Meyer, Allen y Smith (1993) conformado por 15 preguntas del tipo cerrada, con una escala de Likert de siete alternativas.

**Indicadores:** Se constituye con los siguientes indicadores: Sentimiento permanente como causa del trabajo; asociación afectiva con el entidad y solidaridad vinculada con el problema de la entidad.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable 2:** Calidad de atención interna

**Definición conceptual:** Cortez (2021) concibe que, la calidad nace y es desarrollado por la exigencia de los seres humanos por tener o lograr bienes o servicios cada día mejor que se presentan las necesidades.

**Definición operacional:** Se midió mediante 5 dimensiones, con el instrumento diseñado por Reátegui (2019) constituido por 15 enunciados cerrados, con una escala de Likert de tres alternativas.

**Indicadores:** Se constituye con los siguientes indicadores: Capacidades para culminar de forma efectiva la administración anunciada; brindar un servicio rápido, oportuno y de calidad a los usuarios; evaluación de la certeza generada por la motivación del personal; capacidades del personal para ser empáticos con los problemas de los usuarios y perspectiva física que el usuario ve de la entidad.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Dado el tamaño de la población, utilizamos el universo del tipo muestral ya que, sin sesgo, es constituido por algunos elementos que nos permita indagar e identificar sus rasgos compartidos con cierta especificidad (“Hernández-Sampieri & Mendoza 2018”). La población estuvo formada por 70 colaboradores que trabajaban en la institución.

**Criterios de inclusión:** Se estableció la inclusión en la presente investigación, personal de ambos géneros que laboran más de 12 meses en el centro de salud.

**Criterios de exclusión:** Se excluirán del proyecto al personal que realice sus prácticas y aquellos que no estén en ese momento.

#### **3.3.2 Muestra**

Dado que la población es pequeña, se considera fácil laborar con toda la muestra ya que es conformado por algún tipo de elementos sin discriminación, lo que hace factible investigar e identificar sus rasgos compartidos con cierta especificidad (Hernández et al. 2014).

#### **3.3.3 Muestreo**

No aplica en la presente investigación.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Conformada por un trabajador del Centro de Salud Morro Solar.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Entre las técnicas para recoger datos que se empleó la encuesta, siendo definida como aquella herramienta que se utiliza para recolectar información, para conocer opiniones, conductas, actitudes de los participantes que influyen en el problema de estudio (Arias y Covino, 2021).

#### **3.4.2. Instrumentos**

Se utilizó para la presente investigación del tipo cuestionario que se define como un elemento indispensable en los estudios cuantitativos porque permite plantear preguntas cerradas a los participantes para conocer aspectos relevantes al tema (Sánchez, 2019). Por lo tanto, se utilizaron dos cuestionarios, el primero para la medición de la variable compromiso organizacional que consta de 15 ítems considerando para ambas una escala de Likert, y el siguiente cuestionario medirá la variable calidad de atención

interna que también está conformado por 15 enunciados direccionados con las dimensiones de estudio

### Ficha técnica del Instrumento:1

Nombre del instrumento	<i>Organizational Commitment Questionnaire</i> (OCQ)
Autor y Año	Meyer, Allen y Smith (1993)
Institución	Hospital Luis Negreiros Vega
Universo de estudio	Tecnólogos médicos de un hospital del Callao
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	70
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Escala
Fecha de trabajo de campo	11 de mayo 2022
Escala de medición	La escala está vinculada por 3 dimensiones: compromiso afectivo, continuo y normativo.
Tiempo utilizado	20 minutos

Escala de nivel de compromiso organizacional

105 puntos – 15 puntos =  $90/3 = 30$

Bajo	15 – 44 puntos
Medio	45 – 74 puntos
Alto	75 – 105 puntos

### Ficha técnica del Instrumento: 2

Instrumento	Cuestionario para medir calidad de atención
Autores	Reátegui
Año de edición	2019
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Trabajadores de un centro de salud
Administración	Individual
Objetivo	Evaluar la calidad de atención.
Duración	15 minutos
Dimensiones	Fiabilidad - Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Aspectos tangibles
Adaptado	Gonzales (2022)
Validez estadística	La validez se realizó con tres expertos quienes determinaron que el instrumento es aplicable.

Escala de nivel de compromiso organizacional

45 puntos – 15 puntos =  $30/3 = 10$

Bajo	15 – 24 puntos
Medio	25 – 34 puntos
Alto	35 – 45 puntos

### 3.4.3. Validez y confiabilidad

Es el nivel en que los instrumentos reflejan dominios específicos de contenidos de lo que se mide, esta validación lo realizan expertos en la materia (Hernández y Mendoza, 2018). Por ende, se realizó a través de la evaluación de tres expertos en la materia que cuenten con el grado de magíster y doctor, quienes determinarán la validez de los instrumentos para aplicarse a la muestra de estudio el cual evaluarán mediante una escala de valores.

*Validez del instrumento:*

Experto validador	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dr. Moisés Reyes Pérez	X	X	X	Aplicable
Dr. Wilton Carpio Campos	X	X	X	Aplicable
Mg. Ángel Vidaurre Castillo	X	X	X	Aplicable

Nota: Valoradores.

*Confiabilidad de variable:*

VARIABLES	Nº ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH
Compromiso organizacional	15	0,805
Calidad de atención interna	15	0,743

La confiabilidad del instrumento es el nivel en que se produce el resultado consistente, es decir, su ejecución repetida de los mismos sujetos objetos produce resultados iguales (Hernández y Mendoza, 2018), el cual determinó la factibilidad. Asimismo, se consideró pertinentemente una prueba del tipo piloto a la debida muestra seleccionada de 15

participantes, y después dicha información se procesó mediante el SPSS, determinando de esta manera que las variables de estudios son altamente confiables, es decir, que sus instrumentos de medición si es posible aplicarlos por ser confiables. (Ruiz Bolivar, 2002).

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento que se ha realizado es el siguiente: Luego de la aprobación del tema de tesis se ha realizado una búsqueda minuciosa de información en revistas, tesis, páginas para poder fundamentar teóricamente, posteriormente, la solicitud al director de dicho Centro de Salud con el objetivo de la aplicación del instrumento en la entidad, seguidamente se indagó un estudio que contenga instrumentos validados para ser aplicado en el presente desarrollo, luego se procedió a aplicar los instrumentos para su correspondiente análisis en la hoja de cálculos mediante el SPSS vs. 25 y el Microsoft Excel

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se ejecutó el respectivo análisis del tipo estadístico y análisis con característica inferencial de los resultados, el primero con el fin de obtener datos en tablas y figuras de los porcentajes encontrados según el problema existente, los resultados inferenciales se obtuvieron mediante el programa en mención para identificar la correlación de las variables

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio realizado está en función a las normas reguladas por la Universidad César Vallejo respecto a sus principios de ética como de autonomía. Asimismo, los participantes firmaron el consentimiento informado para demostrar que no hubo presión alguna por la investigadora, también los datos obtenidos fueron verídicos porque no existió ninguna clase de manipulación en beneficio de la tesista. asimismo, todos los documentos utilizados en la información serán citados bajo el formato de APA séptima edición. Por otro lado, los se empleó la validación por expertos que den consistencia al trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Estadístico Descriptivo:

#### 4.1.1. Primera Variable: Compromiso organizacional y sus dimensiones

Identificar el respectivo nivel de compromiso organizacional que existe en los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**Tabla N° 01**

*Frecuencia y Porcentaje de la variable compromiso organizacional*

Niveles	V1: COMPROMISION ORGANIZACIONAL		D1: Compromiso Afectivo		D2: Compromiso Continuo		D3: Compromiso Normativo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	06	8,6	14	20,0	12	17,1	14
Medio	38	54,3	49	70,0	49	70,0	49	70,0
Alto	26	37,1	7	10,0	09	12,9	07	10,0
Total	70	100	70	100	70	100	70	100

**Nota:** Describe la distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones

Interpretación: Predomina el nivel medio en un 70% de la dimensión compromiso afectivo, seguido del nivel bajo en 20%, en cuanto a la dimensión compromiso continuo también predomina en un 70% el nivel medio, seguido del bajo en un 17,1% y en un 12,9% para el alto, seguidamente la dimensión del compromiso normativo muestra un 70% en el nivel medio, seguido del bajo en el 20% y 10% en el alto. Finalmente, en relación a los resultados de la variable compromiso organizacional se muestra en el nivel medio en un 54,3%, seguido del nivel alto en un 37,1% y del bajo en un 8,6%

#### 4.1.2. Segunda Variable: Calidad de atención interna y sus dimensiones

Identificar el tipo de nivel de calidad de atención interna en los diversos colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**Tabla N° 02**

*Frecuencia y Porcentaje de la variable calidad de atención interna*

Niveles	V2: CALIDAD DE ATENCIÓN		D1: Fiabilidad		D2: Capacidad Respuesta		D3: Seguridad		D4: Empatía		D5: Tangible	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
	Bajo	00	00	26	37,1	32	45,7	18	25,7	21	30,0	12
Medio	21	30,0	44	62,9	32	45,7	52	74,3	49	70,0	58	82,9
Alto	49	70,0	00	0,0	06	8,6	0,0	00	0,0	0,0	00	0,0
Total	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100	70	100

**Nota:** Describe la distribución de frecuencias de la variable calidad de atención interna y sus dimensiones

Interpretación: Según la tabla se muestra que en la dimensión fiabilidad predomina en un nivel medio el 62,9%, seguido del bajo en el 37,1% continuamente la dimensión capacidad de respuesta arroja resultados equitativos del 45,7% en los niveles medio y bajo y un 8,6% en el alto, la dimensión seguridad predomina el nivel medio en el 74,3% y bajo con un 25%, seguidamente el 70% del nivel medio en la dimensión vinculada con la empatía y 30% en el bajo, en la última dimensión llamada tangible observamos que el 82,9% obtuvo el nivel medio y el 17% en el bajo, finalmente la variable calidad de atención muestra un 70% del nivel alto y 30% del medio.

#### 4.2. Análisis Estadístico Inferencial:

Para realizar la contrastación de hipótesis en mención se aplicó la prueba pertinente como la normalidad donde las variables respectivas como el compromiso organizacional y calidad de atención interna no siguen una distribución del tipo normal ya que el p-valor es  $< \alpha$  (0,05) ante este resultado se consignará la prueba de Rho Spearman para medir las correlaciones de las variables.

##### Contrastación de la Hipótesis General

**Hg:** El compromiso organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022

**H0:** El compromiso organizacional no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**Tabla N° 03***Correlación entre compromiso organizacional y calidad de atención interna*

		Calidad de atención interna	Compromiso organizacional
Calidad de atención interna	Correlación de Spermán	1.000	.286*
	Sig. (bilateral)	.	.016
	N	70	70
Compromiso organizacional	Correlación de Spermán	.286*	1.000
	Sig. (bilateral)	.016	.
	N	70	70

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

**Interpretación:** Se muestra la correlación entre ambas variables en estudio como son la calidad de atención y el compromiso organizacional, donde se evidencia que, sí se halla una correlación del tipo positivo medio, teniendo un  $Rho=0.286^*$  según Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) también se obtuvo un  $p$  valor=0.016; en la cual se rechaza enfáticamente la hipótesis Nula y se da por aceptado la hipótesis de la investigación, teniendo en cuenta que el  $p$  valor es  $< 0.05$  ante ello: Si existe como muestran los resultados una asociación.

**Contrastación de la Hipótesis Específica 1**

**H1:** La dimensión de afectividad de la variable compromiso organizacional se vincula de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**H0:** La dimensión de afectividad de la variable compromiso organizacional no se interrelaciona de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**Tabla N° 04***Correlación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención*

		Dimensión de afectividad	Calidad de atención
Dimensión de afectividad	Correlación de Spermán	1.000	.256
	Sig. (bilateral)	.	.0041
	N	70	70
Calidad de atención	Correlación de Spermán	.256	1.000
	Sig. (bilateral)	.0041	.
	N	70	70

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis N° 01

**Interpretación:** Se afirma ante lo observado que se muestra una correlación positiva débil en la variable calidad de atención y la primera dimensión afectividad ( $r=0.256$ ), continuamente se valida que el nivel de significancia  $p$  valor= $0.041$ ; ( $p<0.05$ ) llegando a aceptar la hipótesis: Existe una relación con la dimensión de afectividad de la variable compromiso organizacional y la variable calidad de atención de los colaboradores del servicio del Centro de Salud, Cajamarca 2022

## Contrastación de la Hipótesis Específica 2

**H2:** La dimensión llamada continuidad de la variable compromiso organizacional se vincula de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**H0:** La dimensión llamada continuidad de la variable compromiso organizacional no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**Tabla N° 05**

*Correlación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención*

		Dimensión de continuidad	Calidad de atención
Dimensión de continuidad	Correlación de Sperman	1.000	-.074
	Sig. (bilateral)	.	.761
	N	70	70
Calidad de atención	Correlación de Sperman	-.074	1.000
	Sig. (bilateral)	.761	.
	N	70	70

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis N° 02

**Interpretación:** En la tabla 05 se llega a definir que hay correlación negativa débil en la variable calidad de atención y la segunda dimensión de continuidad ( $r=-0.074$ ), estableciendo como evidencia que el nivel de significancia  $p$  valor= $0.761$ ; ( $p>0.05$ ) con los datos mostrados se llega aceptar por ende la hipótesis de correlación: No existe una correlación entre la dimensión de continuidad de la variable compromiso organizacional y la variable calidad de atención de los colaboradores del servicio del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022

### Contrastación de la Hipótesis Específica 3

**H3:** La dimensión de normativo utilizada de la variable compromiso organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**H0:** La dimensión de normativo utilizada de la variable compromiso organizacional no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención interna de los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.

**Tabla N° 06**

*Correlación entre la dimensión normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención*

		Dimensión de atención	Calidad de atención
Dimensión de atención	Correlación de Sperman	1.000	.482*
	Sig. (bilateral)	.	.012
	N	70	70
Calidad de atención	Correlación de Sperman	.482	1.000
	Sig. (bilateral)	.012	.
	N	70	70

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis N° 03

Interpretación: Se aprecia que existe correlación del tipo positivo bajo con la variable calidad de atención y dimensión de normativo ( $r=-0.482$ ), ante ello se llega a evidenciar que su debido nivel de significancia  $p$  valor= $0.012$ ; ( $p<0.05$ ) con esta información se podrá aceptar enfáticamente la hipótesis de correlación: Existe relación entre la dimensión de normativo de la variable compromiso organizacional y la variable calidad de atención interna.

## V. DISCUSIÓN

Después del análisis estadístico descriptivo en vinculación a la primera variable llamada compromiso organizacional sobre el nivel que existe en los colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca 2022 se observa que predomina con más de la mitad de todos los encuestados, es decir, con el 54,3% el nivel medio, seguido del nivel alto en un 37,1% y posteriormente con el bajo con un 8,6%. En cuanto a la primera dimensión de esta variable, denominada compromiso afectivo, se muestra un resultado del 70% de respuestas obtenidas en el nivel medio, lo cual es un porcentaje significativo, seguidamente en el nivel bajo se obtuvo el 20% y solamente el 10% señaló en el nivel alto. Del mismo modo se puede evidenciar que en la segunda dimensión denominada compromiso continuo también se encontró resultados similares a la anterior dimensión con el 70% de los encuestados en el nivel medio, lo cual representa una cifra importante para la organización, seguido del 17,1% en el nivel bajo y con el 12,9% en el alto. Finalmente se mostró en la tercera y última dimensión denominada compromiso normativo que también predomina en esa misma secuencia de porcentajes de las otras dos dimensiones el nivel medio en un 70%, seguido del nivel del tipo bajo con un 20% y con el 10% para el nivel alto.

Al respecto se puede evidenciar que, según los resultados emitidos por parte de la población encuestada existe una respuesta homogénea para el nivel medio en todas las dimensiones constituidas por la variable en estudio, compromiso organizacional, tanto para la dimensión compromiso afectivo, continuo y normativo, es decir, siete de cada diez colaboradores están comprometidos en términos medios en cada una de las dimensiones, teniendo en cuenta que arrojó los mismos resultados tanto en este nivel como en el bajo para las dimensiones compromiso afectivo y normativo lo cual es un factor a tener en cuenta que ese estado emocional del colaborador hacia la empresa, que lo motiva a seguir en la institución más allá de su salario, con el condicionante de quererse quedar por más tiempo en su centro de trabajo, con el cumplimiento del deber moral así como el sentido de la lealtad sea significativo con un 70% en todos los escenarios de dimensiones analizadas.

En cuanto al análisis estadístico descriptivo de la segunda variable denominada calidad de atención interna sobre el nivel que existe en los colaboradores de la institución se observa que predomina con casi las tres cuartas parte de todos los encuestados, es decir, con el 70% el nivel alto, seguido del nivel medio en un 30% y ninguno del nivel bajo. En cuanto a la primera dimensión de esta variable, denominada fiabilidad, se muestra un resultado del 62,9% de respuestas obtenidas en el nivel medio, lo cual es un porcentaje significativo, seguidamente en el nivel bajo se obtuvo el 37,1% y ningún encuestado señaló en el nivel alto. Del mismo modo se puede evidenciar que en la segunda dimensión denominada capacidad de respuesta se encontró resultados equitativos en los niveles medio y bajo en un 45,7% y con el 8,6% en el nivel alto. Seguidamente en la tercera dimensión denominada seguridad arrojó el 74,3% del total de encuestados en el nivel medio, un 25,7% hacia el nivel bajo y ninguno de los participantes optaron por el nivel alto. Casi los mismos resultados se evidencian en la cuarta dimensión llamada empatía ya que con un 70% del total de encuestados respondieron en el nivel medio, 30% en el bajo y ningún encuestado en el nivel alto. Finalmente, en la última dimensión denominada tangible se puede observar que más del 80%, es decir, el 82% respondieron en el nivel medio lo cual es una cifra significativa a tener en cuenta, el 17% para el nivel bajo y ningún colaborador del Centro de Salud señaló para el nivel alto.

Al respecto se puede evidenciar que, según los resultados emitidos por parte de la población encuestada existe una respuesta homogénea y elevada en el nivel medio al igual que la primera variable compromiso organizacional y sus dimensiones, destacando en las dimensiones de seguridad y empatía, en donde siete de cada diez participantes optaron por el nivel medio y en la dimensión tangibilidad ocho encuestados lo hicieron también por este nivel, lo cual conlleva a realizar un seguimiento de las políticas internas planteadas por la institución para mejorar el servicio en la calidad de atención interna en cuanto a la eficacia, seguridad y predisposición, así como la empatía y trabajo en equipo, elementos indispensables que permitan maximizar y fortalecer las cualidades de los colaboradores del Centro de Salud en un buen servicio para con el usuario.

En cuanto al objetivo general presentado en la investigación que fue el determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la calidad de

atención interna en Centro de Salud Morro Solar se puede señalar que si existe dicha vinculación entre las dos variables con un grado de correlación positiva media según lo estipulado por Hernández Sampieri y Mendoza (2018), ante ello se puede decir que si el compromiso presenta algunas mejoras, la calidad de atención interna mejorará directamente, esto se respalda por el resultado del nivel de significancia el cual es del 0,016 cifra que se encuentra por debajo de lo establecido por el p-valor  $< 0.05$  (por ello se permite ante ello la aceptación de la hipótesis de la investigación planteada y contrariamente rechazar enfáticamente la hipótesis nula) adicionalmente se encontró en cuanto a la correlación de Spearman el valor de 0,286\* lo que significa que según la tabla de correlación existe un grado de intensidad de correlación positiva media que oscila entre el 0,25 a 0,50 según lo mencionado por Hernández Sampieri y Mendoza en su investigación.

Contrastando con la investigación realizada por Herrera (2020) en donde tuvo como principal objetivo el de identificar la vinculación que se aplica entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio. Su metodología fue no experimental y utilizó un cuestionario cuantitativo, correlacional, con una muestra de 178 empleados. Tuvo como resultados que, el compromiso organizacional en un 46.42% poco de acuerdo y la calidad de servicio en un 47.40% también poco de acuerdo. Concluyendo que, hay un grado de influencia positiva entre las variables citadas, al haber obtenido una significancia de 0,00 y una correlación de ,914. Simultáneamente comparado con lo mencionado por Retuerto (2017) en donde el propósito de su investigación fue averiguar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio. Su metodología fue un diseño del tipo no experimental correlacional, con encuesta aplicada a una muestra de 40 empleados. El resultado fue que el compromiso organizacional es moderado en un 82,5% y la calidad del servicio es moderada en un 57,5%, se encontró que en general existe una relación positiva moderada.

Los resultados obtenidos por la presente investigación más la constatación confirman la relación que se planteó en el objetivo general. Al respecto podemos mencionar que si existe una correlación entre las variables por lo que cuando la calidad de atención interna se incrementa en un 100% el compromiso organizacional subirá también en un 28,6% si bien es cierto no aumenta significativamente, observamos que se manifiesta de una manera media en intensidad.

En cuanto al objetivo específico de determinar la relación entre la dimensión afectividad de la variable compromiso afectivo con la variable calidad de atención interna, se puede evidenciar que si existe dicha relación que existe entre la dimensión y la variable con un grado de correlación positiva débil según lo estipulado por Hernández Sampieri y Mendoza (2018), eso implica que, si la dimensión compromiso afectivo muestra algunas mejoras, la calidad de atención interna mejorará también en forma mínima, esto se respalda por el resultado del nivel de significancia el cual es del 0,041 cifra que se encuentra por debajo de lo establecido por el p-valor  $< 0.05$  (según los datos se debe de aceptar la hipótesis de la investigación planteada y contrariamente rechazar la hipótesis nula), es decir, Existe una relación con la dimensión de afectividad de la variable compromiso organizacional y la variable calidad de atención de los colaboradores del servicio del Centro de Salud, adicionalmente se evidenció en cuanto a la correlación de Spearman el valor de 0,256 lo que significa que según la tabla de correlación existe un grado de intensidad de correlación positiva baja que oscila entre el 0,10 a 0,25 según lo mencionado por Hernández Sampieri y Mendoza en su investigación.

Contrariamente a las investigaciones, Orgambidez y Almeida (2018) señalan que el apoyo entre pares y el apoyo del supervisor se asocian positivamente con el compromiso afectivo, sugiriendo que el aspecto afectivo puede ayudar o comprometer el apoyo recibido dentro de la organización. Me encontré con otra investigación similar, Al Balushi, A.D. y otros. (2022), donde el compromiso del tipo afectivo y la sucesión se miden en gran medida por la relación entre el desarrollo de carrera y la intención de renunciar de los empleados. Además, son factores excepcionales que mejoran sus calificaciones profesionales y la rotación del personal dentro del Sultanato de Omán.

Los resultados obtenidos por la presente investigación más la constatación confirman la relación que se planteó en el objetivo específico. Al respecto podemos mencionar que, si existe correlación débil entre la dimensión afectivo y la variable calidad de atención interna, es decir, cuando la calidad de atención interna se incrementa en un 100% el compromiso afectivo subirá también en un 25% si bien es cierto no aumenta significativamente, observamos que se manifiesta de una manera baja en intensidad.

En cuanto al objetivo específico de determinar el tipo de relación que se

presenta entre la dimensión de continuidad de la variable compromiso con la variable calidad de atención interna en el Centro de Salud se puede evidenciar que no existe dicha relación entre la dimensión y la variable, eso implica que si el compromiso continuo muestra algunas mejoras, la debida calidad de atención interna no mejorará sustancialmente, esto se respalda por el resultado del nivel de significancia el cual es del 0,761 cifra que se encuentra por encima de lo establecido por el p-valor  $< 0.05$  (por lo tanto, permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis planteada en la investigación), es decir, No existe una relación entre la segunda dimensión llamada continuidad de la variable compromiso organizacional y la variable calidad de atención de los colaboradores del servicio del Centro de Salud, adicionalmente se encontró en cuanto a la correlación de Spearman el valor de -0,74

Contrastando con la investigación realizada por Sagredo (2019) señala contrariamente en su estudio, en donde existe una relación del tipo positivo entre el compromiso continuo emocional y la atención de los estudiantes de educación superior, lo que también testificó la fuerza dinámica para la organización efectiva. Al contrario de la conciencia y la motivación señalado por Medina (2018), analizó el impacto del agotamiento profesional en las organizaciones de educación estatal en Ecuador, donde la búsqueda de actividades regulares se convierte en un síntoma e investigación negativos puede probar que al 10 % de las personas se les pregunta desde él; Lo que afecta su trabajo, del 49.1% de las bajas emociones y el 39.6% de alta fatiga, lo que requiere una influencia de la personalización que afecta a los humanos e instituciones.

Los resultados obtenidos por la presente investigación más la constatación confirman la relación que se planteó en el objetivo específico. Al respecto podemos mencionar que no existe una correlación entre la tercera dimensión continuidad y la variable calidad de atención interna por lo que cuando la calidad de atención interna se incremente en un 100% el compromiso continuo no necesariamente aumentará.

En cuanto al objetivo específico de determinar la relación existente entre la dimensión del tipo normativo de la variable compromiso con la variable calidad de atención interna en el Centro de Salud, se puede evidenciar que si existe dicha relación entre la dimensión con la variable y en un grado de correlación positiva media según lo estipulado por Hernández Sampieri y Mendoza (2018), ante esto se argumenta que, si el compromiso normativo evidencia mejoras, entonces la calidad

de atención interna mejorará en forma media, esto se respalda por el resultado del nivel de significancia el cual es del 0,012 cifra que se encuentra por debajo de lo establecido por el p-valor  $< 0.05$  (por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación planteada y contrariamente rechazar la hipótesis nula) por ello, existe una relación con la dimensión normativo de la variable compromiso organizacional y la variable calidad de atención de los colaboradores de la institución, adicionalmente se encontró en cuanto a la correlación de Spearman el valor de 0,482\* lo que significa que según la tabla de correlación existe un grado de intensidad de correlación positiva media que oscila entre el 0,25 a 0,50 según lo mencionado por Hernández Sampieri y Mendoza en su investigación.

Contrastando con la investigación realizada por Fuentes (2018) encontraron que presenta significativamente una relación positiva entre el compromiso normativo y la eficacia de la gestión educativa con un coeficiente de correlación de 0,255, esta es una correlación positiva débil y  $p = 0,049 < 0,05$ , es decir, a mayor continuidad, mayor desempeño del empleado. Estos resultados están orientados con los obtenidos por Landauro (2017) en el Estudio Black Eagles sobre el compromiso organizacional normativo y la motivación de los policías, que identificó una relación efectiva entre el compromiso de los empleados y el compromiso organizacional y las dinámicas de poder ( $p < 0,05$  y  $r = 0,140$ )

Los resultados obtenidos por la presente investigación más la constatación confirman la relación que se planteó en el objetivo específico. Al respecto podemos mencionar que, si existe una correlación media entre la dimensión normativo y la variable calidad de atención interna, por lo que cuando la calidad de atención interna se incremente en un 100% el compromiso normativo subirá también en un 48% observamos que se manifiesta de una manera media en intensidad.

## VI. CONCLUSIONES

Se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se estableció que las dos variables muestran un nivel de **correlación positiva media**, teniendo en cuenta el valor de  $Rho=0,286^*$ , por ello es que según el resultado de la contrastación se acepta la hipótesis de la investigación al presentar un nivel de significancia del  **$p=0,016$**  y se rechaza por ello la hipótesis nula; es decir, **si presenta correlación significativa entre las variables**.
2. En relación al nivel de compromiso organizacional en la dependencia que se brinda el Centro de Salud Morro Solar, Cajamarca tiene un **nivel medio** con el 54%.
3. De los resultados mostrados evidenciamos que el nivel de calidad de atención interna predominante es de un **nivel alto** del 70%.
4. Se presenta una **correlación positiva débil** entre la variable calidad de atención interna y la dimensión de afectividad correspondiente a la variable compromiso organizacional, mostrando un valor igual a  $r=0,256$ , y una significancia  **$p=0,041$**  por ello, es que se llega **aceptar la hipótesis** quedado demostrado que si existe correlación.
5. Predomina una **correlación negativa débil**, por los datos presentados en la variable aplicada: calidad de atención interna y la dimensión Continuidad de la variable compromiso organizacional  $r=-0,074$ , y la significancia de  **$p=0,761$** , evidenciando que se llega aceptar la respectiva hipótesis nula y consecuentemente no existe ninguna correlación.
6. Se evidencia una **correlación positiva media**, en relación a los valores de la variable consignada: calidad de atención interna y la dimensión Normativo de la variable compromiso organizacional con un  $r=0,482^*$ , y la significancia de  **$p=0,012$**  quedando establecido que si se llega a aceptar la hipótesis de la investigación en cuanto a una correlación.

## VII. RECOMENDACIONES

Se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Para mejorar las condiciones de trabajo del Centro de Salud Morro Solar, Jaén objeto de estudio, los altos cargos del sector salud deben tener en cuenta elementos tangibles adecuados, y es que un profesional sanitario comprometido con los objetivos de su institución mejorará la calidad asistencial en beneficio de la población.
2. Se debe de emprender actividades viables que apoyen el desarrollo continuo del compromiso institucional y la identidad emocional de los empleados, además de poner en marcha un sistema de incentivos y reconocimiento de los trabajadores.
3. La administración de la institución debe potenciar las estrategias centradas en el desarrollo y el fortalecimiento, medir periódicamente ambas variables, vigilar las posibles mejoras del servicio y, en función de los resultados, aplicar nuevas tácticas para elevar la calidad del servicio.
4. Los resultados de este estudio deben compartirse con los administradores de la institución para informarles de cómo ven los miembros de su personal el nivel de atención y ayudarles a poner en marcha planes de mejora.

## REFERENCIAS

- Arias, S. y López, H. (2020). Commitment management, labor practices strengthening it. Study case. *Revista "Nacional de Administración"*. 11 (2).  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200002&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200002&script=sci_arttext)
- Arias, L., Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Abarca et al. (2021). Emotional Intelligence and Work Satisfaction in Nurses from a Regional Hospital in Arequipa. *Revista Cubana "Enfermer"*. 37 (1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lng=es&nrm=iso)
- Aguilar, R., Gonzales, C., y Gutarra, R. (2021). Quality of care and satisfaction of users treated via gynecologic oncology telemedicine at Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins of EsSalud from August to October 2021. *Horiz Med (Lima)*; 22(3): e1960.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n3/1727-558X-hm-22-03-e1960.pdf>
- Arciniegas, J, & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es).
- Báez, R., Z, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es).
- Bernal González, Idolina, Ruíz Mezquiti, Laura Alejandra, & Pastrana Zúñiga, Jorge Luis. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 194-204. Epub 10 de diciembre de 2021.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000600194&lng=es&tlng=pt..](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600194&lng=es&tlng=pt..)

Bernal et al. (2021). Organizational commitment of health professionals to covid-19. *Revista "Universidad y Sociedad"*. 13 (6).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000600194](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600194)

Bouza Plasencia, G., Villoch Bonet, R., Plasencia Domínguez, O., & Sosa Tejada, I. (2021). Calidad de la atención al anciano en dos policlínicos del municipio de Santiago de Cuba. *MEDISAN*, 25 (1), 51-65.

<https://www.redalyc.org/journal/3684/368466087005/>

Cayuela et al. (2018). Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un área de Salud de la Región de Murcia. (*Artículo científico*). *Universidad de Murcia. España*. DOI: 10.6018/eglobal.18.2.344761

Cernas, D., Mercado, P., Davis, M. (2018). Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. (*Artículo Científico*). *Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. Estado de México*. DOI: 10.5093/jwop2018a1

Cortez, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.

Coronado, G., Valdivia, M., aguilera, A., Alvarado, A. (2020). Organizational Commitment: Antecedents and Consequences. *Conciencia Tecnológica*, núm. 60, 2020. *Instituto Tecnológico de Aguascalientes*.

<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

Cruz, L. (2021). Modelling labor commitment towards COVID-19 in a public hospital in central México. *Revista "Gaceta Médica de Bilbao"*. 44 (1).

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1012-29662021000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1012-29662021000100006&script=sci_arttext)

Chiang et al. (2021). Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate, through structural equations. *Revista "Ciencias de la Administración y Economía"*. 11 (22).

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182021000200347](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000200347)

De la Cruz, L. y Ramírez, E. (2017). Organizational climate and job satisfaction of nurses at a surgical center in Essalud, Lima 2017. *Revista "Científica Ágora"*. 2021; 08(02): 47-52.

<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183/144>

Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77. Epub 03 de julio de 2020. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Fabián, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18 (37), 1-14.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>

Febres, R., y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum*;20(3):397-403.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

Fuentes et al. (2020). Organizational commitment as a strategy of change in public hospitals of Colombia and Venezuela. *Revista "Espacios"*. 42 (22).

<https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>

Gastelu, E. y Arce, P. (2021). Organizational commitment and psychological contract in the sales personnel of a beauty product distributor organization. *Revista "Ajayu"*. 19 (1).

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612021000100002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612021000100002)

García, J, & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>

Guerrero, P. (2019). Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer Y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional UCSTM.

- Gonzales, J. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95103/Gonzales%20RJJ-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Herrera, S. (2020). *Compromiso organizacional y calidad de servicio al personal del área de Tomografía del hospital “Daniel Alcides Carrión”, Huancayo – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58654/Herrera\\_ESS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58654/Herrera_ESS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. 6 edición. México. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, T., Sendy, J., & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Holguin, Y. y Contreras, C. (2020). Job satisfaction of the nephrology department staff of the Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Villa María, 2019. *Revista “Horizonte Médico”*. 20 (2). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009)
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. Epub December 00, 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Medina, M. (2020). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional de los profesionales de Enfermería de una clínica privada de Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3426>

- Meyer, Allen y Smith (1993). *Validation of the Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) in six Languages. 4, Issue 2, 11-20.* [https://journal-bmp.de/wp-content/uploads/Kanning-Hill-formatiert-final2\\_Aretz\\_22012014.pdf](https://journal-bmp.de/wp-content/uploads/Kanning-Hill-formatiert-final2_Aretz_22012014.pdf)
- Mishel M. (1990). Reconceptualization of the Uncertainty in Illness. Theory. *Journal of Nursing Scholarship* 1990; 22 (4): 256-257.
- Numpaque, A., Buitrago, L., y Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina, 67 (2), 235-239.* <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Orgambídez, A. y Almeida, H. (2018). Predictores del compromiso organizacional en enfermería: Resultados desde Portugal. 36 (1). *Revista "Investigación y Educación". enferm.* [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100014&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100014&script=sci_arttext&tlng=es)
- Organización Mundial de la Salud (2023). *Calidad de la atención.* [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería. Vol.9, n° 1.* <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Palacios, P., Álvarez, J., y Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA, 7(12), 67-96.* <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Pinela, N., y Donawa, Z. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *RES NON VERBA Revista Científica, 9(2), 1–12.* <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.217>
- Portocarrero, J. y Gálvez, N. (2019). Calidad de la función asistencial de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicios de salud en Perú. *Revista "TZHOECOEN". 11 (4).* <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1238>
- Puchi, C., Paravic, T., & Salazar, A. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan, 18(2), 186-197.* <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>

- Quispe, M., Pinto, F., Huamán, R., Bueno, M., y Valle, A. (2020). Quantitative methods: Sample size calculation with STATA and R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78-83.  
Epub 31 de marzo de 2020. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, M., & Cherre., I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Epub 02 de abril de 2020.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es).
- Retuerto, A. (2017). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6927/Retuerto\\_FAP.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6927/Retuerto_FAP.pdf?sequence=1)
- Reátegui, O. (2019). *Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38061>
- Romero, E., et al. (2019). Calidad de la atención médica desde un punto de vista bioético en un hospital oftalmológico de ciudad de México. (Artículo científico). *Acta Bioethica*, vol. 25, no. 2, Nov. 2019, pp. 235+. Gale Academic OneFile,  
[link.gale.com/apps/doc/A609836848/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=3f8eb7a9](http://link.gale.com/apps/doc/A609836848/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=3f8eb7a9)
- Ruiz, H. P. (2023). Metodología de la Investigación. 6 edición. México.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.  
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

- Sánchez, A. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644/913>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021.<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021.<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y., Archundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*;38(2):153-169.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Vargas, J. (2020). *El compromiso organizacional en los centros de salud de la DIRIS Lima Sur* [Tesis de Maestría, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio Institucional UMCHE.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14231/3327>
- Vásquez, M., Lora, M. (2019). Funcionalidad de la capacidad resolutoria y calidad de la atención obstétrica. Hospital Virú 2017. *Revista cultural del cuidado de Enfermería*, 16(22): 66-75  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7200773>
- Yildirim, E., Ramos-Soler, I., López-Sánchez, C., & Quiles-Soler, MC (2017). Metodología de la Investigación. 17 (2), 201-213.
- Zambrano, E., Y., Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64-72.  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

# **Anexos**

**Anexo 01:**

Matriz de consistencia

<b>Título:</b> "Compromiso organizacional y calidad de atención interna del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022". <b>Autora:</b> Lic. Jossie Mirella Arevalo Castillo							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	VARIABLE 1: Compromiso Organizacional				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES O RANGOS
¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la calidad interna de atención en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022?	Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención interna en Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022	Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022	Compromiso Afectivo	Sentimiento permanente como causa del trabajo	1; 2; 3; 4; 5;	Escala: Likert Nunca (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Levemente en desacuerdo (4)	Ordinal
				Asociación afectiva con la entidad			
				Solidaridad con el problema de la entidad			
			Compromiso continuo	Deseo permanente como consecuencia del tiempo laboral	6; 7; 8; 9; 10;	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (5) Levemente de acuerdo (6) De acuerdo	
				Dificultad para conseguir empleo			
				Necesidad de tener un ingreso estable			

			Compromiso Normativo	Sentimientos de obligación de permanencia en la organización	11; 12; 13; 14; 15	(7) Totalmente de acuerdo	
				Compromiso del personal			
<b>VARIABLE 2: Calidad de Atención</b>							
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>NIVELES O RANGOS</b>
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022?	Identificar el nivel de compromiso organizacional en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022	H1: El nivel de compromiso en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022, es alto.	Fiabilidad	Capacidades para culminar de forma efectiva la administración anunciada	1	Escala: Likert	Ordinal
¿Cuál es el nivel de calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022?	Identificar el nivel de calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022	H2: El nivel de calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022, es alto.	Capacidad de respuesta	Brindar un servicio rápido, oportuno y de calidad a los usuarios	2; 3; 4; 5	Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)	
			Seguridad	Evaluación de la certeza generada por la motivación del personal	6; 7; 8; 9; 10		

<p>¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el compromiso afectivo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022</p>	<p>H3: Existe relación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención interna</p>	<p>Empatía</p>	<p>Capacidades del personal para ser empáticos con los problemas de los usuarios</p>	<p>11; 12; 13</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo con la calidad de atención en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el compromiso continuo con la calidad de atención en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso normativo con la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022.</p>	<p>H4: Existe relación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención interna</p> <p>H5: Existe relación entre la dimensión de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención interna</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Perspectiva física que el usuario ve de la entidad.</p>	<p>14; 15;</p>		<p>Ordinal</p>

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo, transversal</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> 70</p> <p><b>Muestra:</b> 70</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario se aplicará para ambas variables.</p> <p><b>V1:</b> Compromiso organizacional: Allen y Meyer (1997)</p> <p><b>V2:</b> Calidad de atención interna: SERVQUAL</p>	<p><i>-Análisis no paramétrica con la prueba de Spearman (<math>\rho</math>)</i></p> <p><i>-Estadística inferencial</i></p> <p><i>-Coeficiente de alfa de Cronbach (Para la prueba piloto – en la validez del instrumento)</i></p>

Anexo 02: Tabla de Operacionalización de variables

**V1: Compromiso Organizacional**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>Compromiso Organizacional</p> <p>Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3</p>	<p>Para Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional es “un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene como consecuencia la decisión del trabajador de continuar o interrumpir la permanencia en dicha organización” (p. 61).</p>	<p>Esta variable se medirá a través de 3 dimensiones: El compromiso afectivo, continuo y normativo. Será medida con el instrumento de la versión revisada de Meyer, Allen y Smith (1993) constituido por 18 ítems en escala Likert: Nunca (1); Totalmente en desacuerdo (2); En desacuerdo (3); Levemente en desacuerdo (4); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (5) Levemente de acuerdo; (6) De acuerdo; (7) Totalmente de acuerdo</p>	Afectivo	Sentimiento permanente como causa del trabajo	<p>Ordinal de Likert</p> <p>(1); Totalmente en desacuerdo (2); En desacuerdo (3); Levemente en desacuerdo (4); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (5) Levemente de acuerdo; (6) De acuerdo; (7) Totalmente de acuerdo</p>
				Asociación afectiva con la entidad	
				Solidaridad con el problema de la entidad	
			Continuo	Deseo permanente como consecuencia del tiempo laboral	
				Dificultad para conseguir empleo	
				Necesidad de tener un ingreso estable	
			Normativo	Sentimientos de obligación de permanencia en la organización	
Compromiso del personal					

## V2: Calidad de atención interna

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención interna  Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3	Es la evaluación que se hace desde la óptica del colaborador, que se considera como una evaluación para comparar el servicio que espera recibir, frente a las expectativas (Cronin y Taylor, 1992).	La calidad de atención interna mide la satisfacción del colaborador, se utilizó encuesta con el modelo Servqual con sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad, empatía, aspectos tangibles.	Fiabilidad	Capacidades para culminar de forma efectiva la administración anunciada	Ordinal de Likert  Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)
			Capacidad de respuesta	Brindar un servicio rápido, oportuno y de calidad a los usuarios	
			Seguridad	Evaluación de la certeza generada por la motivación del personal	
			Empatía	Capacidades del personal para ser empáticos con los problemas de los usuarios	
			Aspectos tangibles	Perspectiva física que el usuario ve de la entidad.	

**Anexo 02:** Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario de la variable compromiso organizacional**

**INDICACIONES:** Se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la organización para la que trabajan. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo con el enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Levemente en desacuerdo; 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 5: Levemente de acuerdo; 6: De acuerdo; 7: Totalmente de acuerdo.

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.							
2	Continúo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							
3	Me gusta permanecer en el trabajo aún fuera del horario.							
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
5	Al cambiar de institución, aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.							
6	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.							
7	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.							
8	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.							
9	Me siento como parte de una familia en esta institución.							
10	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.							
11	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.							
12	La institución donde trabajo merece mi lealtad.							
13	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.							
14	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.							
15	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución							

## Cuestionario de la variable calidad de atención interna

**INDICACIONES:** Se le presenta una serie de enunciados que pueden estar acorde con la percepción o ideas que usted pueda tener sobre cómo debería ser la atención interna en los establecimientos de salud, por ello deberá marcar según sea o haya ido su atención. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas, solo evidencian la realidad de nuestra atención.

1: Siempre; 2: a veces; 3: Nunca

N°	Ítems	1	2	3
1	El personal saluda al ingresar en su ambiente.			
2	El personal de salud, se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.			
3	El personal se comunica por su nombre.			
4	Observa que sus compañeros se preocupan por cuidar su privacidad.			
5	Cuando atiende, sus compañeros interrumpen su labor reiteradas veces.			
6	El personal de salud, muestra preocupación porque se brinde los alimentos adecuados al usuario.			
7	Al observar un problema, el personal de salud atiende de manera inmediata.			
8	Cuando hay visitas familiares para los pacientes, el personal de salud tiene un trato cordial hacia ellos.			
9	Observa que el personal de salud se preocupa porque exista un descanso propicio en el paciente.			
10	El ambiente donde están hospitalizados los pacientes, lo observa limpio.			
11	Observa que el ambiente donde están hospitalizados los pacientes es adecuado para mantener la privacidad.			
12	Si hay mucho ruido en el ambiente, el personal de salud se preocupa por disminuir el ruido y facilitar el descanso de los pacientes.			
13	El personal de salud solicita la colaboración al paciente al momento que va a realizarle un procedimiento.			
14	Observa que el personal de salud respeta las costumbres de los pacientes.			
15	Cuando el personal de salud se dirige a los pacientes, lo observan directamente y realizan gestos amables.			

## Anexo 03: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

### Consentimiento Informado

Yo, Jossie Mirella Arevalo Castillo, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "Compromiso organizacional y calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención interna en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del área del servicio de radiología del centro de salud Jaén - Red Integrada de Salud Jaén – Dirección Regional de Salud Cajamarca

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la institución del Centro de Salud en la dependencia de radiología, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)

Jossie Mirella Arevalo Castillo email: jossiemiarella@gmail.com

y docente Asesor Dr: Rios Rios Segundo Waldemar email: srios@undc.edu

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos : Jossie Mirella Arevalo Castillo

Nro. DNI : 48454519

Lugar, 25 mayo del 2023

**Nota:** Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



**Cuestionario de la variable calidad de atención**

**INDICACIONES:** Se le presenta una serie de enunciados que pueden estar acorde con la percepción o ideas que usted pueda tener sobre como deba ser la atención en los establecimientos de salud, deberá marcar según sea o haya ido su atención. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas, solo evidencian la realidad de nuestra atención.

1: Siempre; 2: a veces; 3: Nunca

N°	Ítems	1	2	3
1	El personal saluda al ingresar a su ambiente.	X		
2	El personal de salud, se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.		X	
3	El personal lo llama, por su nombre.	X		
4	Observa que el personal de salud se preocupa por cuidar su privacidad.	X		
5	Cuando descansa, el personal de salud interrumpe su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.		X	
6	El personal de salud, muestra preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.		X	
7	Si tiene mucho dolor y le pide a al personal de salud que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata.		X	
8	Cuando sus familiares lo visitan, el personal de salud tiene un trato cordial hacia ellos.		X	
9	Observa que el personal de salud se preocupa porque descansa.	X		
10	El ambiente donde está hospitalizado, lo observa limpio.	X		
11	Observa que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.		X	
12	Si hay mucho ruido en el ambiente, el personal de salud se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.		X	
13	El personal de salud solicita su colaboración al momento que va a realizarle un procedimiento.		X	
14	Observa que el personal de salud respeta sus costumbres.			X
15	Cuando el personal de salud se dirige a usted, lo miran directamente y realizan gestos amables.	X		

*Suarez*

**C. Instrumentos**

**Cuestionario de la variable compromiso organizacional**

**INDICACIONES:** Se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la organización para la que trabajan.

Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo con el enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Levemente en desacuerdo; 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 5: Levemente de acuerdo; 6: De acuerdo; 7: Totalmente de acuerdo.

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.				X			
2	Continúo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							X
3	Me gusta permanecer en el trabajo aun fuera del horario.			X				
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.		X					
5	Al cambiar de institución, aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.				X			
6	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					X		
7	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.			X				
8	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.				X			
9	Me siento como parte de una familia en esta institución.					X		
10	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					X		
11	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.						X	
12	La institución donde trabajo merece mi lealtad.				X			
13	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.				X			
14	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.				X			
15	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.				X			

*Laura Puentes*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VIDAURRE CASTILLO**  
Nombres **ANGEL MAURICIO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **47488435**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**  
Fecha de Expedición **22/03/21**  
Resolución/Acta **0087-2021-UCV**  
Diploma **052-106594**  
Fecha Matrícula **01/02/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001347656

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/08/2023 08:34:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	REYES PEREZ
Nombres	MOISES DAVID
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47498278

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Fecha de Expedición	13/03/2023
Resolución/Acta	0086-2023-UCV
Diploma	052-195364
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	01/02/2023

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001347658

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/06/2023 09:38:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARPIO CAMPOS**  
Nombres **WILTON VIDAURO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **80565745**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**  
Rector **ALBERTO FELIPE ORTIZ PRIETO**  
Secretario General **LUIS FRANCISCO GOMEZ SEGURA**  
Director **JUAN DE LA CRUZ DELGADO ALVARADO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR CON MENCION EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
Fecha de Expedición **06/09/17**  
Resolución/Acta **407-2017-CU-UDCH**  
Diploma **PG000048**  
Fecha Matrícula **14/01/2013**  
Fecha Egreso **18/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001348049

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Intitvo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/06/2023 17:40:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 05: Resultado de similitud del programa Turniting

feedback studio JOSSIE MIRELLA AREVALO CASTILLO Arevalo Castillo Jossie Mirella

**15 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 32 Número de palabras: 10244 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

23:12 19/07/2023

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

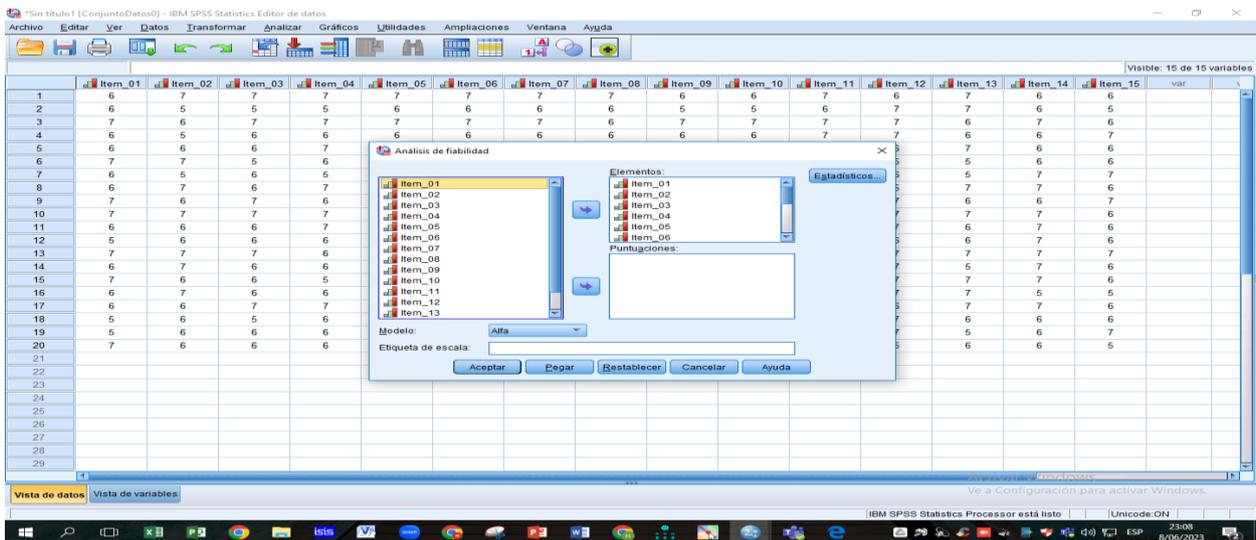
**TÍTULO DE LA TESIS**

**Compromiso organizacional y calidad de atención interna del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**





Aplicando el Alfa de Cronbach en la Variable 1: **Compromiso Organizacional**, el resultado es **0,805** para los primeros 15 ítems; por lo que según la interpretación se encuentra en una escala **Alta** y para la Variable 2: **Calidad de Atención Interna**, el resultado es **0,743** para los siguientes 15 ítems; por lo que según la interpretación ambos cuestionarios

Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un instrumento.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella, S., y Martins, F. (2010)

*Resultado de la Prueba de Normalidad para saber que estadístico usar en la prueba de Hipótesis*

	Pruebas de Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>V1 Compromiso Organizacional</b>	<b>0,116</b>	<b>70</b>	<b>0,020</b>	<b>0,982</b>	<b>70</b>	<b>0,416</b>
<b>V2 Calidad de Atención Interna</b>	<b>0,121</b>	<b>70</b>	<b>0,013</b>	<b>0,957</b>	<b>70</b>	<b>0,018</b>

Fuente: Datos que se obtuvieron de las encuestas (elaboración propia)

**Interpretación.-** Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50 encuestados se tendrá en consideración la prueba de **Kolmogorov – Smirnov**, así mismo se observa que las variables Compromiso Organizacional y Calidad de Atención Interna no sigue una distribución normal ya que el p-valor es  $< \alpha$  (0,05) a partir de ello se empleará la prueba de **Rho Spearman** para medir las correlaciones de las variables.

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Jaén, 02 de junio del 2023.

CARTA N° 060 - 2023 -GR.CAJ/DSRSJ-DG/CLASMS. G

SEÑORITA : JOSSIE MIRELLA AREVALO CASTILLO.

Presente.-

Es grato dirigirme a ustedes para saludarla cordialmente, y al mismo tiempo comunicarle que se da por aceptado la realización de su proyecto de investigación denominado "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION EN EL AREA DE RADIOLOGIA EN EL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR - JAEN, 2023".

Sin otro particular me despido de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Mg. Sp/ Arlita La Torre Rosillo  
GERENTE

ALTR/mpt.  
C.c. Archivo





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Compromiso organizacional y calidad de atención interna del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022", cuyo autor es AREVALO CASTILLO JOSSIE MIRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR <b>DNI:</b> 06799562 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1202-5523	Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 08-08- 2023 18:02:28

Código documento Trilce: TRI - 0632091