



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de Calidad de Inmunización Covid-19 y Compromiso
Laboral en un Centro de Vacunación de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ramirez Collantes, Lorenza Sofia (ORCID: 0000-0003-4508-989X)

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Integral Humana

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Para papá que ahora está en el cielo y que me enseñó que para perdonar no se necesita que pase mucho tiempo.

A Peye, por quererme mucho, estar conmigo desde que era una niña. Estoy segura de que te recuperarás pronto.

A mamá por ser mi apoyo incondicional y por enseñarme el valor del trabajo.

A Karol por darme paz, sinceridad y amor. Eres una bendición.

A mi familia y amigos que creen en mí y se sienten orgullosos de todos mis logros.

AGRADECIMIENTO

Al Todopoderoso por bendecirme siempre y dirigir mi sendero (perdón si alguna vez me olvido de hablar contigo).

A los catedráticos de la maestría de GSS quienes me guiaron durante esta época travesía, especialmente al Mag. Daniel Cárdenas por sus ánimos, paciencia, predisposición, exigencia y buen humor.

A mis colegas de la maestría y del curso inglés que siempre estuvieron otorgando palabras de aliento.

A la coordinadora Lic. Enf. Luisa Bringas que siempre me brindó su apoyo en el trabajo, sin ello, hubiera sido más complicado terminar esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Planilla del personal del Centro de Vacunación.....	18
TABLA 2: Validación de Instrumentos	20
TABLA 3: Prueba de Fiabilidad, Variable 1 Gestión de Calidad	21
TABLA 4 Prueba de Fiabilidad, Variable 2 Compromiso Laboral	21
TABLA 5: Datos Agrupados de la Variable 1 Gestión de Calidad.....	23
TABLA 6: Datos Agrupados de la Dimensión 1, Fiabilidad, de la Variable Gestión de Calidad	25
TABLA 7: Datos Agrupados de la Dimensión 2, Capacidad de Respuesta, de la Variable Gestión de Calidad	25
TABLA 8: Datos Agrupados de la Dimensión 3, Seguridad, de la Variable Gestión de Calidad	26
TABLA 9: Datos Agrupados de la Dimensión 4, Empatía, de la Variable Gestión de Calidad.....	27
TABLA 10: Datos Agrupados de la Dimensión 5, Elementos tangibles, de la Variable Gestión de Calidad.....	28
TABLA 11: Datos Agrupados de la Variable 2 Compromiso Laboral.....	30
TABLA 12: Tabla Cruzada de la Variable 1 Gestión de Calidad con la variable 2 Compromiso Laboral.....	31
TABLA 13: Tabla de Prueba de Normalidad Kolmogoróv Smirnov	33
TABLA 14: Correlación de la Variable 1 Gestión de Calidad y la Variable 2 Compromiso Laboral	34
TABLA 15: Correlación entre la Dimensión 1 Fiabilidad, de la Variable Gestión de Calidad y la Variable 2 Compromiso Laboral	35
TABLA 16: Correlación entre la Dimensión 2 Capacidad de Respuesta, de la Variable Gestión de Calidad y la Variable 2 Compromiso Laboral	37
TABLA 17: Correlación entre la Dimensión 3 Seguridad, de la Variable Gestión de Calidad y la Variable 2 Compromiso Laboral	38
TABLA 18: Correlación entre la Dimensión 4 Empatía, de la Variable Gestión de Calidad y la Variable 2 Compromiso Laboral	39
TABLA 19: Correlación entre la Dimensión 5 Elementos Tangibles, de la Variable Gestión de Calidad y la Variable 2 Compromiso Laboral	41

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: V1 Gestión de Calidad (Agrupada)	24
FIGURA 2: D1 de la V1: Fiabilidad (Agrupada)	25
FIGURA 3: D2 de la V1: Capacidad de Respuesta (Agrupada)	26
FIGURA 4: D3 de la V1: Seguridad (Agrupada)	27
FIGURA 5: D4 de la V1: Empatía (Agrupada)	28
FIGURA 6: D5 de la V1: Elementos Tangibles (Agrupada)	29
FIGURA 7: V2: Compromiso Laboral (Agrupada)	30
FIGURA 8: Gráfico de barras: V1: Gestión de Calidad (Agrupada) y Compromiso Laboral (Agrupada).....	31

RESUMEN

El objetivo genérico del presente estudio fue conocer el vínculo existente entre la gestión de calidad de inmunización covid-19 y compromiso laboral en un centro de vacunación de Lima. Esta investigación tuvo carácter descriptivo, correlacional, no experimental. Se ejecutó un cuestionario a 82 profesionales de la salud, entre galenos, licenciados de enfermería y personal técnico de enfermería sin distinción de sexo, los cuales trabajaban en un vacunatorio de San Juan de Lurigancho, Lima. Para medir la variable de gestión de calidad se utilizó la encuesta del modelo de Servqual de Parasuraman, la cual fue adaptada a esta investigación. La segunda variable, compromiso laboral, se midió a través del cuestionario de Meyer y Allen (1991). Al realizar el análisis estadístico de las variables, indicaron que no existe relación significativa entre gestión de calidad de inmunización covid-19 y el compromiso laboral del personal de salud ($r=0.16$, $p>0.05$). Cuando se analizó las dos últimas dimensiones de la primera variable gestión de calidad, con la segunda variable compromiso laboral, se encontró que sí existe una relación significativa entre las dimensiones de empatía ($r=0.002$, $p<0.05$) y elementos tangibles ($r=0.002$, $p<0.05$).

Palabras claves: Gestión de calidad, Compromiso laboral, Inmunización Covid-19

ABSTRACT

The generic objective of this study was to determine the link between covid-19 immunization quality management and work commitment in a vaccination center in Lima. This was a descriptive, correlational, non-experimental study. A questionnaire was administered to 82 health professionals, including physicians, nursing graduates and nursing technicians of all sexes, who worked in a vaccination center in San Juan de Lurigancho, Lima. To measure the quality management variable, the Parasuraman Servqual model survey was used, which was adapted to this research. The second variable, work commitment, was measured using the Meyer and Allen (1991) questionnaire. When the statistical analysis of the variables was performed, they indicated that there was no significant relationship between covid-19 immunization quality management and health personnel work commitment ($r=0.16$, $p>0.05$). When the last two dimensions of the first variable quality management were analyzed with the second variable work commitment, it was found that there is a significant relationship between the dimensions of empathy ($r=0.002$, $p<0.05$) and tangible elements ($r=0.002$, $p<0.05$).

Keywords: Quality management, Work commitment, Covid-19 immunization

I. INTRODUCCIÓN

Según el Ministerio de Salud. (2008), el Sistema de Gestión de Calidad sanitario se encuentra inmerso dentro de los lineamientos de políticas del sector salud, el cual tiene como objetivos optimizar la calidad de atención.

El Instituto Nacional de Calidad, (2016). Informó que en el Perú solo el 1% de las entidades privadas cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual indica que existe un laborioso trabajo por parte de las autoridades en supervisar e incentivar que las empresas o instituciones se involucren en este ámbito competitivo para permitir elevar los estándares de salud en las diversas entidades.

Pérez, J. (2007). Refiere que, en Latinoamérica los sistemas de salud atraviesan actualmente grandes reformas enfocadas en aumentar su capacidad de gobierno, así como acrecentar la eficacia y efectividad en su funcionamiento. Estos procesos están dirigidos a aumentar la gestión de calidad de las prestaciones sanitarias y ampliar la igualdad de los sistemas de salud pública en Latinoamérica, pese a que se registra casos elevados de conflictos y de resistencia al cambio por parte de los diferentes sectores, los que hace más complejo los procesos de reforma y cambios que necesitan los regímenes de salud.

En el año 2018, el MINSA realizó la XIII Conferencia Nacional e Internacional de Calidad en Salud, donde el viceministro, el Dr. Diego Venegas manifestó que la gestión de calidad depende de todos los profesionales de la salud, y de poner en práctica una cultura de calidad para lograr que la prestación de salud sea más accesible a la población, considerando de vital importancia un trato amable y humano, el mismo que se podría medir a través del grado del compromiso laboral.

El compromiso laboral del personal sanitario durante la crisis por Covid-19 constituye una característica importante en la conducta humana que impulsa a continuar trabajando dadas las contingencias habidas en el manejo de esta enfermedad. Maslow (1991), define que el compromiso laboral son series de valores y principios característicos de los líderes que utilizan para lograr objetivos

y suelen creer en ideales de producción, reglamentos y estándares de las funciones organizacionales.

Frente a lo anteriormente mencionado, el sobrepuesto de un sistema de gestión de calidad en alguna entidad de salud es una labor que necesita adquisición de tiempo, esfuerzo y dedicación, por lo que los sistemas de gestión de calidad tienden a desplegarse de manera continua, lo cual permite categorizar a una organización según al grado de desarrollo de su sistema.

Por esta razón y conociendo la problemática de gestión en salud, surge la siguiente interrogante ¿Existe relación entre la gestión de calidad y el compromiso laboral del personal de salud que labora en centro de vacunación de Lima? A continuación, formulamos también las siguientes interrogantes específicas de la investigación, ¿Cómo es la relación de fiabilidad y el compromiso laboral?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la seguridad y el compromiso laboral?, ¿Cuál es la relación entre la empatía y el compromiso laboral? y ¿Cuál es el nivel de relación de los elementos tangibles y el compromiso del laboral?

Por consiguiente, y en base a nuestra experiencia como personal de salud, la actual pesquisa tiene como fin describir el proceso de gestión de calidad de inmunización contra la Covid-19 y el compromiso laboral del personal de salud que trabaja en un vacunatorio de Lima.

De la misma manera, para el logro de esta investigación, se formuló el siguiente propósito general; determinar la relación entre la gestión de calidad en inmunizaciones de Covid-19 y el compromiso laboral del personal de salud que labora en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho. Los objetivos específicos fueron los siguientes; conocer el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y el compromiso laboral en el centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho, determinar el vínculo que existe entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral en el centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho, identificar la relación existente entre la seguridad y el

compromiso laboral en el centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho, describir la relación existente entre la empatía y el compromiso laboral en el centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho y, exponer el grado de vínculo entre los elementos tangibles y el compromiso laboral del personal de salud que labora en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho.

La hipótesis de esta investigación como solución al problema es la siguiente: existe relación significativa entre la gestión de calidad y compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho. Por otro lado, establecemos las hipótesis específicas : existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho; existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho; existe relación significativa entre seguridad y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho; existe relación significativa entre empatía y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho y existe relación significativa entre elementos tangibles y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Como metodología, para la presente investigación se empleó 2 instrumentos, los cuales estuvieron compuestos por 43 preguntas. Para cuantificar la primera variable, gestión de calidad, se tomó como referencia al modelo de Servqual de Parasuraman, A., Berry, L., Zeithmal, V. Dicha encuesta posee cinco dimensiones, las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Con respecto la segunda variable, compromiso laboral, se adoptó como reseña el cuestionario de compromiso laboral de Meyer y Allen (1991), el cual contiene tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Ambas variables se analizaron por medio de un rango de medición ordinal tipo Likert.

El tema de esta investigación es novedoso, debido a que no existen pesquisas que describan la gestión calidad en inmunización en el Perú, por esa razón, creemos que esta investigación es justificable y los resultados obtenidos pueden servir como inicio o base para mejorar lineamientos y estrategias de gestión de calidad, además de aportar conocimientos más amplios a la Línea de Investigación de Salud Integral Humana. Consideramos importante realizar esta investigación para conocer las nuevas estrategias sanitarias que se han venido ejecutando en el Vacunatorio contra la covid-19 y también conocer la noción que tiene el profesional de salud con relación a su labor.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del estudio ambas variables, sistema de gestión de calidad y compromiso laboral, la presente tesis toma en cuenta antecedentes de otras investigaciones que se desarrollaron a nivel internacional, nacional y local.

Robles, A., Becerra, M. y Licon G (2018), ejecutaron un esquema de gestión de calidad que se aplicó en un banco de sangre de una provincia de México, en esta pesquisa, el objetivo fue calcular el efecto de resultados a los pacientes, personal de la institución, proveedores y comunidad. Tomó como referencia la aplicación de norma ISO 9001 y la norma ISO 15189 mexicana del CETS (Centro Estatal de la Transfusión Sanguínea), dentro de este modelo se consideraron 5 parámetros importantes: salud para la población, ingreso efectivo, experiencia placentera, confiabilidad y seguridad, precio accesible. Indicaron que durante el año 2012 se atendieron a 23,058 pacientes, en el año 2016 a 34249 pacientes, lo que quiere decir que la afluencia aumentó de 4.33% a 13.38%. Este modelo implementado, logró mejorar el desempeño total y proporcionó una base compacta para comenzar un desarrollo sostenible en dicha institución.

Sanguna, R. (2016), en su trabajo de tesis sobre la gestión de calidad de atención sanitaria, encuestó a 60 usuarios de un hospicio de Ecuador para conocer cuál era el porcentaje de satisfacción con respecto a la infraestructura, el 58% de pacientes encuestados se mostró disconforme en las diferentes áreas de salud, con respecto a la categoría de talento humano, el 75% mostraron un elevado grado de satisfacción. En la categoría socio cultural, obtuvieron 53% se encontraban conformes con la buena relación que tienen con los profesionales de salud. Los resultados de esta tesis fueron, más del 50% no se encuentra conforme.

Sosa, M. (2016), en su investigación sobre la gestión de calidad de servicio en un nosocomio de Ecuador, encuestó a 100 personas entre personal sanitario y pacientes. Implementó un proyecto de mejoramiento integral del sistema de calidad para consulta externa de un área de ginecología. El 60% de los encuestados refirió no estar de acuerdo con la infraestructura de la unidad médica donde fueron atendidos, el 40% manifestaron que fueron atendidos con baja calidad, el 60%

comentó que hace falta que el hospital tenga más tecnología. Es necesario gestionar actividades con financiación y procedimiento necesarios para ofrecer una mejor calidad de atención, crear cultura de calidad para facilitar el liderazgo en la institución.

Morales, S. (2019) realizó una investigación acerca de gestión de calidad y agrado del paciente en un área sanitaria peruana, esta investigación fue transversal, correlacional, de enfoque no científico, el subconjunto de casos estuvo constituida por 234 pacientes, 48.3% de los pacientes indicaron que la calidad de atención fue media, mientras el 39.3% comunicó que la infraestructura del centro sanitario no es idónea, por otro lado el 35.5% refirió que no existe desarrollo tecnológico dentro de la unidad de salud. Por último, en la dimensión de trato humano el 32.1% no se sentía satisfecho con la manera en cómo se les atendía.

Parreño, A., Ocaña, S., Iglesias, A. (2021) en su estudio sobre gestión de calidad en unidades de salud a nivel primario en Cuba, dicha investigación se realizó en 9 unidades de salubridad, de tipo descriptiva, no experimental. Para hallar los objetivos, se utilizaron 4 encuestas que se aplicaron a usuarios y personal que atendía en dichos servicios médicos. Se abarcó a 9 directores de las entidades de salud, 4 gerentes de salud distrital, 383 consumidores externos y 106 personal de los establecimientos. Los resultados fueron los siguientes, solo el 33.3% de los puestos o centros sanitarios poseen un plan de gestión de calidad, el 44.4% cuenta con recurso humano suficiente, el 66.7% cumple correctamente con protocolos y capacitaciones planificadas. El 75% de los gestores distritales consideró que no existen programas de seguimiento de satisfacción de los usuarios. El nivel de agrado de los usuarios fue bajo en relación con el liderazgo, mejora de procesos, comunicación y trato personal.

Uzuriaga, E. (2019) realizó una tesis en una provincia del Perú, dicha pesquisa tuvo como fin explicar el vínculo entre las formas de liderazgo y la gestión de calidad en los profesionales de enfermería. El estudio fue observacional, se aplicó una encuesta a 43 licenciados en enfermería, 81% fueron mujeres y 17% varones. El estilo de liderazgo que prevalece es el autocrático con un 97%, el 86% refirieron

que sí tienen conocimiento acerca de gestión de calidad así también como la proyección de calidad, vigilancia y organización de gestión. Según la prueba de Chi cuadrado es de $X^2= 0.077^a$, grado de libertad =1 y P valor = 0.782 ($p > 0.05$), quiere decir que ambas variables forman de liderazgo y gestión de calidad se relacionan significativamente.

Podestá, L., Maceda, M. (2017). Desarrollaron una investigación en un hospital de Lima, la cual tuvo como objetivo conocer el nexo entre la calidad percibida de un servicio médico y el conocimiento de seguridad del personal sanitario. El estudio tuvo carácter descriptivo, transversal, cuantitativo correlacional, no experimental. Se entrevistó a 124 médicos que laboraban en dicha institución en diferentes especialidades, el 7.3% de encuestados tuvo un nivel bajo de percepción de calidad, el 54% nivel medio y 38.7% nivel alto. La segunda variable, cultura de seguridad, en su dimensión asistencial obtuvo 22% de déficit en el servicio de imágenes, 21% dilemas resolutivos, 18% indicaron problemas para acceder a una cita, el 19% de médicos manifestaron demanda de pacientes lo que disminuye la calidad de atención, 18% indicaron que no existen brechas en la organización. Con respecto a la dimensión de relaciones, el 69% de galenos refiere que el hospital busca prevenir errores. En síntesis, se encontró que existe correlación verdadera entre la percepción de excelencia y educación de seguridad en salubridad en los galenos estudiados.

En la presente investigación, consideramos como segunda variables compromiso laboral, a continuación, describimos los antecedentes encontrados.

García, D. (2018). En su tesis acerca del ambiente organizacional y el compromiso laboral en una unidad sanitaria en México, esta pesquisa tuvo como objetivo conocer el diagnóstico de la institución con la finalidad de aumentar el confort y seguridad en los trabajadores, ya que son la fuerza fundamental del sistema de salud. La investigación estuvo conformada por 22 funcionarios que laboraban en el centro de salud, 81.8 % mujeres y el 18.2% hombres. En relación con el grado académico, 68.2% poseían carreras profesionales o estudios de posgrado y 31.8% sostenían carrera técnica. El 90% de los investigados percibieron su labor como

importante y apreciada, sin embargo, el 36.4% no expresan su sentir en el trabajo, esto genera refreno. El 63.6% divisan que sus jefes valoran la manera en cómo se ejecuta su trabajo y se sienten reconocidos en la organización. El 81.8% refirió que si tuvieran la posibilidad de cambiar a un trabajo nuevo lo harían sin dudarlo, la autora refiere que podría ser por la rutina o carencia de recursos. El compromiso laboral, presentó coyuntura de mejora dado que los trabajadores no tienen aspiraciones, obligaciones o exigencia de permanecer en la organización. El 45.4% manifestaron que estaría muy contentos si pasaran el resto de su vida laborando en la entidad de salud, el 36.4% tomó muy personal los problemas que han acontecido en el centro de salud. Por otro lado, el 40.9% indicó que si dejan la organización no tendrían oportunidades laborales disponibles. El 27% estuvo de acuerdo y 18% muy de acuerdo en estar moralmente comprometidos, 45.5% narran que la organización es acreedora de su lealtad.

Torres, C. (2019). Llevó a cabo una investigación sobre cómo se desarrollaba el compromiso laboral en empleados de un hospital en México, la meta de dicha tesis fue averiguar el nivel de compromiso laboral de asalariados, de acuerdo con características demográficas como género, nivel educativo y cargo laboral. Esta investigación fue de tipo transversal, cuantitativa, descriptiva, la cual contó con 147 encuestados, 48.3% varones y 51.7% mujeres. El 8.8% culminó sus estudios secundarios, mientras que el 18.4% solo cuenta con preparatoria, 55.8% tienen licenciatura, el 6.8% maestría y el 10.2% indicó que tenían otro tipo de nivel académico. Se concluyó que no existe nivel de significancia en el grado de compromiso laboral y género, lo mismo sucedió con la variable nivel académico y años de servicios. Se descubrió que los empleados casi siempre se encuentran comprometidos con su trabajo.

Ledesma, N. (2017). Realizó una investigación en un hospital de Perú, cuyo objetivo fue definir el vínculo de la satisfacción y el compromiso laboral de los colaboradores. La investigación fue cuantitativa, correlacional de corte transversal. Tuvo una muestra de 102 trabajadores dentro de ellos, se incluyó a profesionales de la salud y los que habían llevado estudios básicos. Los resultados arrojaron lo siguiente, el 69.6% se encuentra satisfecho laboralmente mientras que el 30.4% tiene

insatisfacción laboral, el 71.6% tiene compromiso laboral medio, 26.5% compromiso laboral alto, 2% tuvo compromiso laboral bajo y 44.1% siente satisfacción laboral en general, según la prueba de Chi cuadrada ($p > 0.05$) sí existe relación significativa entre ambas variables.

Carreón, J., Hernández, J., Bustos J., Cruz, L. (2017) ejecutaron una investigación sobre la confiabilidad y compromiso laboral del trabajador de salud que laboraba en el área social en un nosocomio de México. La investigación fue no experimental, transversal y exploratoria, la cual tuvo como muestra a 125 trabajadores, de los cuales 73 eran mujeres y 52 hombres, se incluyó a todos los trabajadores que habían llevado sus estudios en la universidad con y sin título además estudios de postgrado. Los resultados fueron, el 21% tiene un grado de compromiso laboral que va más allá del ambiente laboral, corporativo y familiar. Es decir, se comprometen con su trabajo y los objetivos institucionales más allá de la carencia y deficiencia.

Leal, L., Castañeda, A., González, A. (2016). Efectuaron una investigación sobre costos escondidos, compromiso laboral y salud psicológica en docentes académicos en un instituto superior de México. Esta pesquisa, de tipo descriptivo, correlacional, transversal, de campo, tuvo como objetivo describir los costos ocultos, compromiso laboral y salud mental, se describió a la población a través de sus características demográficas. Se sondearon a 50 docentes, de los cuales 56% era varones, 44% mujeres, el 79% tenían edades entre 20 y 50 años, el 67% tenían estudios de maestría, con respecto a la estabilidad laboral, el 44% se encuentra en la modalidad de pago por recibo por honorario, 36% a tiempo parcial y solo el 20% tiene la condición de empleado. En relación a la variable compromiso laboral, el 94% indicó que siempre o frecuentemente su trabajo le otorga satisfacción, dignidad y orgullo. El 90% señaló que existe compañerismo y solidaridad, el 84% recibe apoyo de sus autoridades y el 94% admite que su trabajo le produce aprendizaje.

Julca, S. (2020). Ejecutó una investigación sobre competencias de gerencia, evolución de la institución y compromiso laboral de trabajadores de salud en un nosocomio de Lima. La muestra estuvo conformada por 103 profesionales

sanitarios, los hallazgos fueron los siguientes, para la variable competencias de gerencia, el 42% de los encuestados presentó nivel medio, 58% nivel alto. En la segunda variable, desarrollo institucional, el 19% presentó nivel medio y 81% nivel alto. La tercera variable, compromiso laboral, se reportó el 11% tenían compromiso laboral bajo, 36% medio y 53% alto. Para el investigador las variables competencias de gerencia y desarrollo de la identidad, influyen significativamente en el compromiso laboral. Así también mientras más compromiso laboral exista, mejorará las competencias de gerencia y el desarrollo institucional.

Por consiguiente, en esta investigación se tomó en cuenta las teorías que defienden la actual investigación. En relación a la primera variable, gestión de calidad, tenemos la teoría del ciclo de Deming.

En los años 1990 las organizaciones del rubro salud iniciaron adoptando principios industriales y nociones específicamente para aplicarlos en el área sanitaria.

Westgard, J (2014). Refiere que el modelo esencial para obtener un sistema de gestión de calidad es el ciclo de Deming, ya que cuenta con una serie de funciones y acciones dentro de la organización. Las partes del sistema están interrelacionadas y por ende necesitan de una gestión idónea para mantenerse en equidad.

Westgard, J. (2013). La calidad es un tema amplio en las entidades que brindan servicios de salud, está fijado en base a normativas nacionales e internacionales de optimas prácticas. Esta definición se enfoca en demandas o requerimientos del usuario, las carencias solicitadas es motivo para hacer de la calidad una particularidad medible. La gestión de calidad es un procedimiento tedioso, implica diversos elementos, factores y puntos clave que necesitan una minuciosa regulación y legitimar. Para ejecutar este proceso de Gestión de Calidad es necesario contar con un enfoque primordial, en el cual se pueda Planificar – Ejecutar- Verificar – Actuar. Cuando surge un problema o brecha, inicialmente reconocemos el problema, posteriormente creamos un experimento o plan, luego efectuamos el plan, comprobamos los resultados y por último procedemos a intervenir en base a las referencias obtenidas.

Para Gabastou, J (2016). La dirección de la gestión de calidad nace en los años 80 y se caracterizaba en esas épocas porque el compromiso ocurría en los trabajadores de la organización y el líder. La necesidad de unir los procesos en dirección al fortalecimiento de la calidad en todos los aspectos actualmente ofrece muchas ventajas. El sistema de gestión de calidad es un acervo de políticas, metas, técnicas, legajos y medios que conducen a asegurar la calidad.

Según ANSI/ASQC (America National Standards Institute / American Society of Quality), calidad significa la completa particularidad o característica para satisfacer una demanda.

Para Amador, C., Cubero, O. (2010). El sistema de gestión de calidad está vinculado al alto conocimiento, ética y programas con enfoque cambiante. Todos estos elementos tienen como objetivo brindar el mejor servicio con suprema calidad a la población, desarrollar actividades programadas y alcanzando los resultados trazados. Es fundamental que el sistema de gestión de calidad esté integrado en la organización, entorno laboral y salud de los colaboradores.

El Instituto Nacional de Salud (2016). Define al sistema de gestión de calidad como un planeamiento fundamentado en procesos, tiene como fin aportar a la complacencia de los pacientes, patrimonio y prestaciones. Su implementación tiene soporte en requisitos normativos y estándares mundiales de calidad.

En cambio, para la OMS (2017), un sistema de gestión de calidad son acciones sistematizadas que conducen y regulan una institución en función a la calidad. Comprende todas las particularidades de una entidad, como la estructura distributiva, métodos y ordenamientos para garantizar la calidad, avalando la precisión y fiabilidad de los procedimientos.

Según Parasuraman, A., Berry, L., Zeithmal, V. (1991) define la gestión de calidad como un elemento que otorga elevados estándares en una empresa, posee diferentes peculiaridades, si estas no son manejadas correctamente implicarían consecuencias importantes dentro de una organización. La gestión de calidad suele

de difícil evaluación, y se compara a través de expectativas y resultados. El punto de inicio para determinar el sistema de gestión de calidad es a través de la interrelación entre el resultado de los objetivos y los componentes básicos de la organización. La palabra calidad, se evalúa a través de la aceptabilidad y satisfacción.

Con respecto a la segunda variable, se fundamenta en las siguientes teorías.

Alvarez de Mon et al. (2001), define el compromiso laboral como un lazo de fidelidad o lealtad en el cual el empleado tiene voluntad de permanencia en la organización, tiene creencia de importancia de su trabajo, necesario y útil para realizar las diversas tareas. Es un componente que se establece a partir de la relación entre factores como la socialización e institucionalismo. En salud pública, el compromiso laboral habilita exponer las características entre el perfil profesional y los valores de la institución, es decir, es el resultado de acuerdos grupal en relación con los criterios y normativas de la institución. El compromiso laboral es un emisor de las relaciones y disputa al interior de una organización que bloquean o aumentan la satisfacción laboral.

Del mismo modo, para Meyer, P., Allen, N (1991), el compromiso laboral se constituye por tres dimensiones divididas, cada una de ellas describe un estado mental único y profundo. Como primera dimensión está el compromiso afectivo, el cual se refiere a la relación entre las emociones que está sintiendo el empleado con la organización, es decir que existe una voluntad de parte del trabajador por continuar en la institución porque así lo anhela. La segunda dimensión es de continuidad, alude la necesidad de seguir en la organización por no perder el empleo, debido a que se puede generar traer inestabilidad en su vida. La última dimensión es la normativa, esta dimensión detalla una sensación de obligación o costumbre en el cual los asalariados creen que deben continuar en la entidad. Dichos autores, comentan que cada individuo experimenta cualquiera de estas dimensiones con intensidades diferentes.

Cooper, R. (1974), menciona a los seres humanos como líderes capaces de desarrollar formas con gran efectividad, las cuales permiten continuar con el compromiso que tienen los empleados con su empleador, esta utilidad nace de la impresión directa que tiene el contexto psicosocial en las condiciones y actuación de las personas y esto a su vez en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Inclusive, Porter, L., Lawer, E. (1965), también definen el compromiso laboral como el interés de ejecutar sinnúmeros de esfuerzo por la evolución de la entidad, ganas de persistir en la misma aceptando los primordiales valores y objetivos.

Por otro lado, Kanter, R. (1968), proponer que el compromiso laboral debe construirse en bases sólidas que sean más que bonificaciones económicas. Refiere que existen tres tipos de compromisos en la compañía, el de continuación que se basa en el lazo que sostiene el empleado con la organización solo por subsistir, el compromiso de cohesión se establece en relaciones mutuas que se instauran entre el asalariado y el empleador, estas generan un vínculo a la misma, el último tipo de compromiso es el de control, se implanta la caracterización del empleado con las reglas de la organización.

Para Mowday, R., Steers, R., Porter, L. (1979). Desde el plano psicológico, el compromiso laboral es el empuje referente a la afinidad propia y complicidad con una entidad en particular. Tiene tres manifestaciones, la primera es la admisión y dogma en la contribución e intereses de la empresa, la segunda es la voluntad, que viene acompañada de atrevimiento arduo a favor de la entidad, y la tercera, se caracteriza por un afán de custodiar su puesto como trabajador de la corporación.

Por tanto, luego de exponer las teorías de las variables a estudiar, tomaremos como autor principal de la variable primordial a Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L, autores del modelo Servqual. Para la segunda variable, tomaremos como referencia a los investigadores Meyer, P., Allen, N. Las descripciones concernientes se explicarán en el tercer capítulo, metodología, en la parte de operacionalización de variable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Del Canto, E., Silvia, A (2013), una investigación de tipo cuantitativo inicia con información demostrada, utilizando el acopio de datos para verificar hipótesis con origen numérico y estadístico para fundamentar estándares y atestiguar teorías.

Para Grajales, T. (2000) Un estudio no experimental es aquel en donde el investigador se limita a observar el acontecimiento sin participar, es decir sin manipular las variables. En esta tesis se analizarán la 1º variable gestión de calidad y la 2º variable compromiso laboral, estas variables serán estudiadas sin ninguna interferencia.

Oficina General de Epidemiología de Perú (2001), define la característica transversal como un fenómeno estudiado en un momento específico. Se utiliza para conocer datos o mediciones en personas que se toman una sola vez.

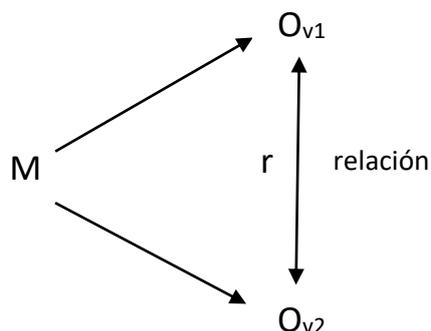
Esta tesis es de campo, debido a que los hallazgos de valor serán reunidos de manera inmediata cuándo se realice la toma de muestra del personal sanitario que trabaja en el vacunatorio.

Según Manterola, C., Otzen, T. (2014). Una investigación de tipo observacional se caracteriza por tener como objetivo la visualización y registro de los hechos estudiados, sin interferir en el trayecto natural de estos.

Para Cancela, G., Cea, M., Galindo, L., Valilla, G. (2010). Las pesquisas correlacionales intentan concebir de qué manera se vinculan los diferentes fenómenos entre sí. Es decir, cómo es la actuación de unas variables en proporción a la conducta de la otra. Se indaga estimar la unión que aparece entre dos o más conceptos, clases o nivel de relación.

En relación con lo expuesto líneas arriba, el presente estudio se caracteriza por tener enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, de campo, observacional y correlacional.

Diagrama



Dónde:

M: Muestra

OV1: Observación de la variable: Incentivo Tributario

OV2: Observación de la variable: Recaudación del Impuesto Predial

r: Relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de Calidad en Inmunizaciones

Definición conceptual

Son acciones consecutivas e interrelacionadas que sirven para conducir y moderar una entidad en base a la calidad que es un elemento que brinda elevados estándares. Parasuraman, A., Berry, L., Zeithmal, V. (1991).

Definición operacional:

La variable gestión de calidad en inmunización, es el proceso a través el cuál el personal administra la vacuna al paciente.

Dimensiones:

Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Escala de medición nominal

- 5 (Totalmente de acuerdo)
- 3(De acuerdo)
- 3 (Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo)
- 2(En desacuerdo)
- 1(Totalmente en desacuerdo)

Variable 2: Compromiso Laboral

Definición conceptual:

El compromiso laboral es el proceso a través del cual los objetivos de la organización y el trabajador se vinculan más, también lo definen como un estado psicológico que se determina entre el empleado y la organización, que determina en el juicio de desistir o continuar en el lugar de trabajo. Meyer, P., Allen, N. (1991).

Definición operacional: El es grado de identificación con la entidad de salud que tiene el personal que labora en dicha institución y anhela continuar colaborando activamente en ella. Se ejecuta en 20 ítems.

Dimensiones:

Compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Escala de medición nominal

- 5 (Totalmente de acuerdo)
- 4(De acuerdo)
- 3 (Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo)
- 2(En desacuerdo)
- 1(Totalmente en desacuerdo)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Saavedra, V. (2017), define la población, como un grupo de individuos que comparten especificaciones en común y se hallan en un área determinada.

Para Arispe, C. et al. (2020) La muestra es el subgrupo de personas de una población, en la cual se recogerán los datos dando como ventaja el ahorro de tiempo, costos menores, mejor precisión y exactitud.

Mata, M., Macassi, S. (1997). Precisa que el muestreo es una técnica que se utiliza para escoger a los participantes de la muestra total de la población este conjunto seleccionado simboliza lo que le está ocurriendo a dicha población.

Esta pesquisa, estará conformada por 82 personal de salud, entre médicos, enfermeras y técnicos de enfermería, sin distinción de sexo, que laboran en el centro de vacunación del parque zonal huiracocha, en el distrito de San Juan de Lurigancho de Lima. En esta investigación no se utilizarán factores de probabilidad, las muestras que se escoja se orientarán a criterios de selección.

TABLA 1

Condición Laboral	Recurso Humano
CAS COVID19	76
CAS	4
Nombrado	2
Total	82

Fuente: Planilla del personal de la Diris Lima Centro, 2021

Criterios de Inclusión: Se tendrá en cuenta el muestreo probabilístico que abarca a todo el personal de salud que labora en el vacunatorio del parque zonal huiracocha.

Criterio exclusión: Personal de salud que trabaje en otras sedes de vacunación, se encuentra con descanso médico o de vacaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica para la recolección de datos

Espinoza, E. (2017). Son instrumentos que utiliza el investigador para recolectar la información, también lo define como la anotación de la observación de las variables a investigar. Esta tesis utilizará un cuestionario el cual tendrá veinte preguntas por cada variable, cabe resaltar que, por efectos de pandemia Covid-19 y para evitar contagios, entregar encuestas de forma física puede elevar el riesgo de contagio para contraer dicha enfermedad; por ende, hemos determinado que la encuesta se ejecute de manera virtual.

Instrumento

Tamayo, C., Silva, Irene. (2000). El instrumento comprende un grupo de interrogantes consignados a recolectar, procesar y examinar información acerca de sucesos examinados en una población dada.

Para medir las variables de gestión de calidad, se tomará como referencia la encuesta del modelo Servqual de Parasuraman, A., Berry, L., Zeithmal, V. La encuesta tiene cinco dimensiones, cada dimensión tendrá 4 o 5 preguntas, haciendo un total de 22 preguntas, las respuestas será de tipo Likert (Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

Con respecto la segunda variable, se adoptará como reseña el cuestionario de compromiso laboral de Meyer y Allen (1991), el cual contiene tres dimensiones, cada una de ellas contiene 6, 7 y 8 preguntas respectivamente. Las respuestas será de tipo Likert totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

Ambos instrumentos, previa a la aplicación, se validaron a través de juicios de expertos.

3.5. Procedimiento

La investigación, iniciará solicitando autorización a través de una carta a la coordinadora del centro de vacunación, posterior a la autorización, se entregará las encuestas para la validación de juicio de expertos.

Seguidamente pediremos la nómina del personal de salud que se encuentra laborando en dicha institución, se ubicará al personal según los turnos programados para corroborar los datos telefónicos y explicar el objetivo de esta investigación.

A continuación, por medio de correo electrónico, whatsapp o telegram se enviará la encuesta para que sea desarrollada.

Acto seguido, para la recaudación de datos, se utilizará el formulario de Google forms, cuando se obtengan las respuestas, se comenzará a trabajar en Microsoft Excel y luego, la información se aplicará en el programa SPSS 23. El procedimiento se llevará a cabo con el fin de obtener credibilidad en cada una de las variables, y unión de las dimensiones.

3.6. Método de análisis de datos

Con el objetivo de explorar la pesquisa, como primera actividad se realizó la verificación de los instrumentos a través de 3 profesionales expertos en el tema, luego se verificó la credibilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

TABLA 02

Validación del instrumento

Experto	Observaciones	Puntaje
Dr. Nick Kenneth, Flores Villalobos	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Mg. Daniel, Cardenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Lic. Blanca, Cchahua Chalco	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Fuente: Elaborado por el autor

Quero, M. (2010). La confiabilidad es la solidez o seguridad de una medida, parte de la exploración de qué grado de error de medición existe en el instrumento de medición, teniendo en cuenta la varianza y el azar. También se precisa como la carencia de errores de medición.

La confiabilidad del instrumento se ejecutó en esta investigación a través del programa SPSS V6, la fiabilidad del alfa de Cronbach será determinado de acuerdo con los siguientes valores:

VALORES	MAGNITUD
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Morada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz, C (2002).

Para establecer los resultados, presentamos la prueba de fiabilidad de los instrumentos, la prueba que elegimos es el Alfa de Cronbach por la naturaleza de la investigación que es de tipo correlacional.

Prueba de Fiabilidad de la Variable primera Gestión de Calidad

TABLA 03

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	22

Fuente: SPSS 23

Interpretación: De acuerdo con la teoría, La variable gestión de calidad, consignada con 22 preguntas en el cuestionario, alcanzó en la prueba estadística de alfa de Cronbach 0.44 lo cual significa según los parámetros, resultado cuya magnitud es muy alta, lo que indica que la variable pasó la prueba de confiabilidad.

Prueba de Fiabilidad de la segunda variable Compromiso Laboral

TABLA 04

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	21

Fuente: SPSS v23

Interpretación: La variable compromiso laboral, consta de 21 preguntas, al realizar la prueba de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado 0.802 lo que significa según *la escala es alta*. El instrumento cumple con los requisitos de fiabilidad y confiabilidad exigidos, por ende, se concluye que es de confianza y podemos analizar nuestros resultados.

3.7. Aspectos éticos

Según Ojeda, L., Quintero, J., Machado, I. (2007), comentan que la ética lleva un conocer que puede inclinarse a cada ser humano hacia realizar el bien o no, es decir, a actuar de forma correcta o diferente a ella.

En la presente investigación, se tomaron en cuenta los 4 principios éticos:

Autonomía, Se acatará el dictamen de cada profesional de salud para participar en esta investigación. Si algún participante tuviera alguna duda, no desee continuar o desea saber los resultados de la investigación, se le facilitará los números telefónicos o correo para que se puedan comunicar ante cualquier consulta o duda.

Beneficencia, El personal de salud que desee participar respondiendo el instrumento, entrará a un sorteo en el cual podrá ser acreedor de 3 premios sorpresa.

No Maleficiencia, La presente investigación no generó ningún tipo de daño, físico, psicológico, laboral o social. Las respuestas fueron confidenciales y de forma autodirigida. La información recolectada, se guardó en la plataforma de Google Drive privado, en dónde solo la investigadora tendrá acceso.

Justicia, Se avala que todo el personal de salud que participó en esta investigación tuviera las mismas oportunidades de formar parte de este estudio.

IV. RESULTADOS

La información adquirida en la actual investigación se basa en los objetivos proyectados anteriormente. Para dicho cumplimiento, respondieron la encuesta 82 profesionales de la salud que trabajan en el vacunatorio del Parque Zonal Huiracocha de San Juan de Lurigancho, Lima.

A continuación, **analizaremos los niveles** que presentan nuestras variables y dimensiones de estudio, de acuerdo con los objetivos propuestos.

VARIABLE 1 GESTIÓN DE LA CALIDAD

La información adquirida en la actual investigación se basa en los objetivos proyectados anteriormente. Para dicho cumplimiento, respondieron la encuesta 82 profesionales de la salud que trabajan en el vacunatorio del Parque Zonal Huiracocha de San Juan de Lurigancho, Lima.

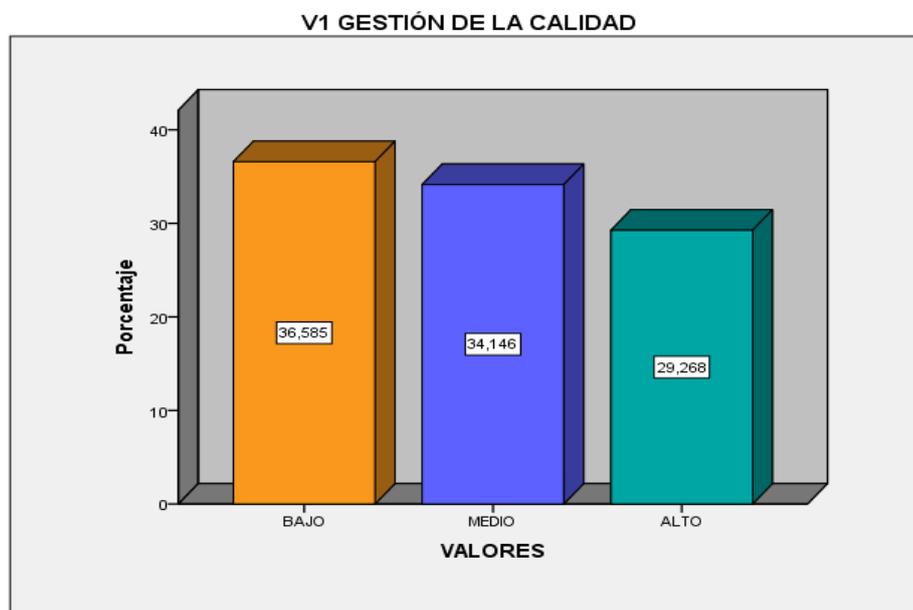
A continuación, **analizaremos los niveles** que presentan nuestras variables y dimensiones de estudio, de acuerdo con los objetivos propuestos.

TABLA 05

V1 GESTIÓN DE CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	30	36,6	36,6	36,6
	MEDIO	28	34,1	34,1	70,7
	ALTO	24	29,3	29,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v23

FIGURA 01



Fuente: SPSS v23

Interpretación: En la tabla y figura anterior, se observa que del 100% (82) del personal de salud encuestado, el 36,5 % indica que en el centro de vacunación contra la covid-19 existe un nivel de gestión de calidad bajo, el 34.14 % lo percibe como medio y el 29.26% indica que es alto. Estos datos nos indican que la gestión de calidad es apreciada con un nivel bajo por la mayoría de los trabajadores, lo cual podría testificar que no se estaría brindando una adecuada gestión en salud al momento de que la población de ese distrito acude a vacunarse.

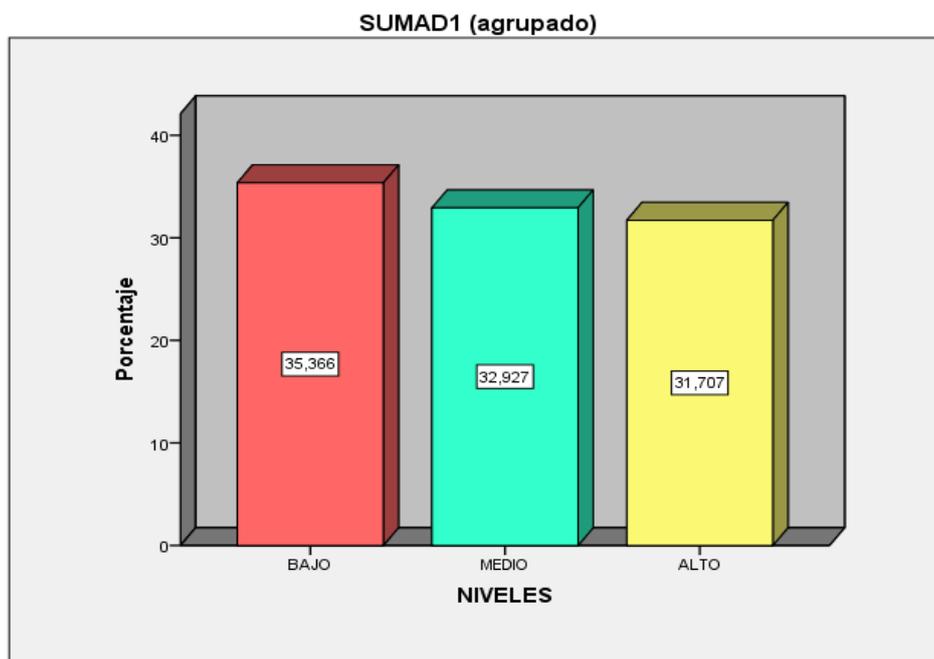
Dimensión 1: Fiabilidad

TABLA 06

FIABILIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	29	35,4	35,4
	MEDIO	27	32,9	68,3
	ALTO	26	31,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0

Fuente: SPSS v23

FIGURA 02



Interpretación: En el cuadro y figura de frecuencia antepuesta, el 35.3% (29) del personal de salud indica que en el centro de vacunación existe un nivel de fiabilidad bajo, mientras que el 32.9% (27) indica un nivel medio y 31.7% (26) refiere que existe fiabilidad alta. Los datos observados podrían revelar que el centro de vacunación tiene baja capacidad para realizar acciones de forma confiable, incapacidad para solucionar problemas o conflictos.

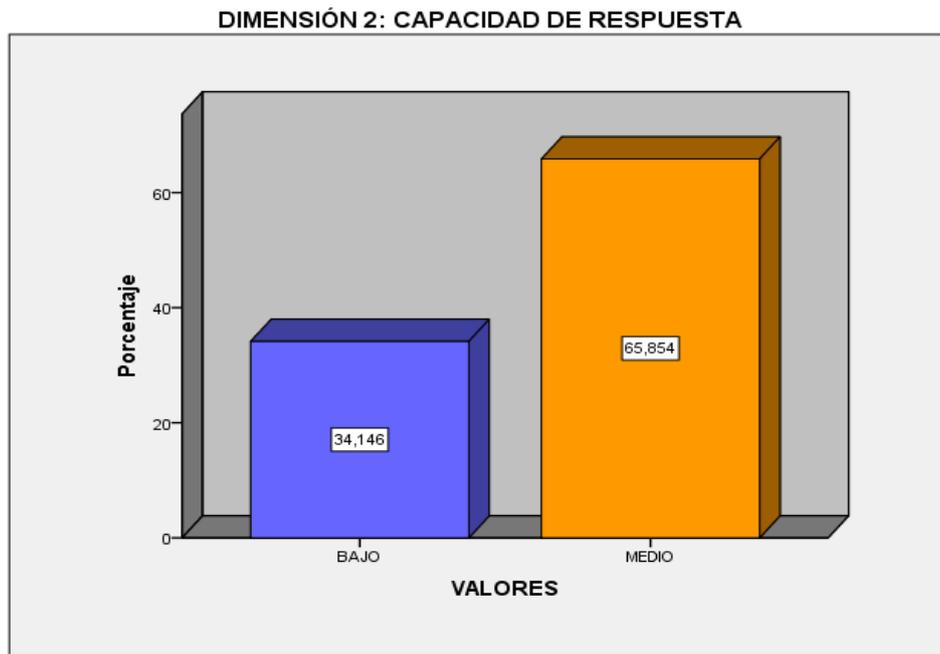
Dimensión 2: Capacidad de respuesta

TABLA 07

CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	28	34,1	34,1
	MEDIO	54	65,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0

Fuente: SPSS v23

FIGURA 03



Interpretación: En la tabla y figura previa, del total de encuestados, 34.1% (28), indicaron que la dimensión de capacidad de respuesta del centro de vacunación tiene un nivel bajo, mientras que el 65.8% (54) respondieron que existe un nivel de capacidad de respuesta media. Con los valores obtenidos, se podría suponer que el centro de vacunación tiene dificultad para ejecutar atenciones rápidas, atender las demandas con prontitud y solucionar las quejas de los usuarios.

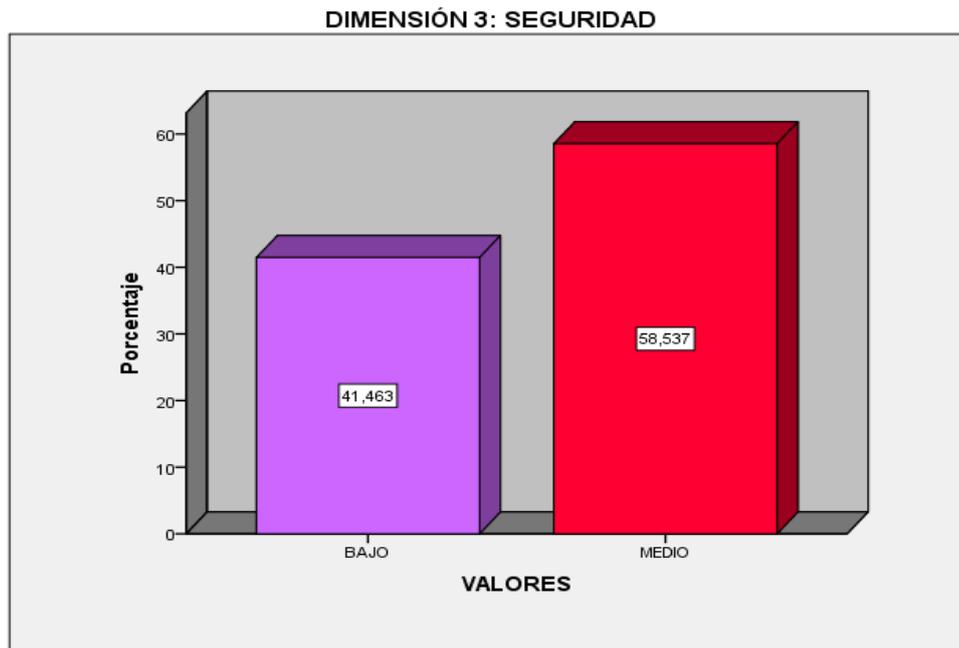
Dimensión 3: Seguridad

TABLA 08

SEGURIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	34	41,5	41,5	41,5
	MEDIO	48	58,5	58,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v23

FIGURA 04



Interpretación: En el cuadro y gráfico anterior, se observa que de todos los encuestados (82), el 41.5% (34) indican que en el centro de vacunación existe un nivel bajo de seguridad, mientras que el 58.5% (48) señala que existe nivel medio. Estos resultados, supondrían que existe un bajo nivel de credibilidad y confianza de los procedimientos que realiza el personal de salud. También se podría sospechar que los conocimientos técnicos no tienen un nivel alto que otorgue seguridad al paciente.

Dimensión 4: Empatía

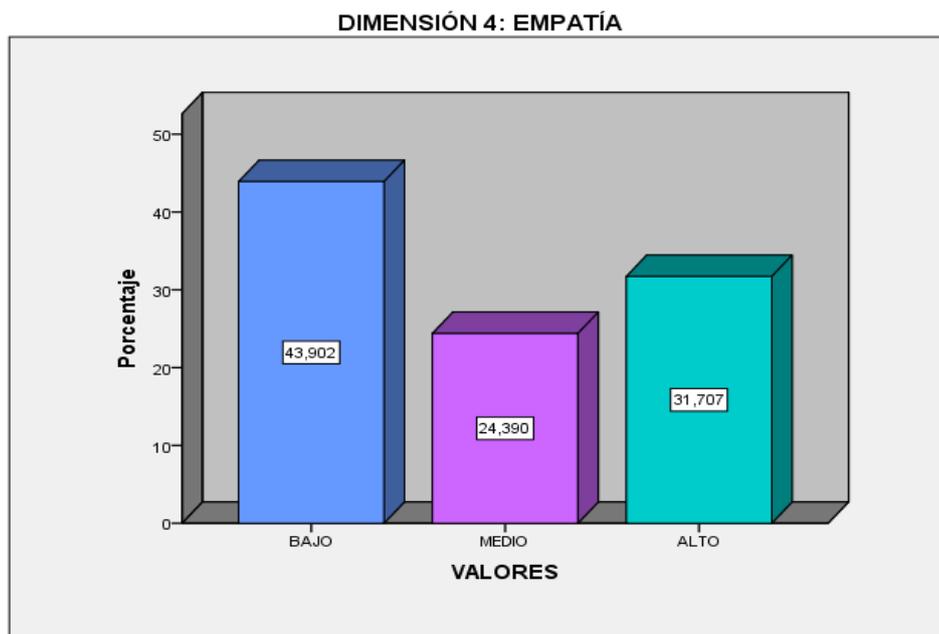
TABLA 09

EMPATÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	36	43,9	43,9	43,9
	MEDIO	20	24,4	24,4	68,3
	ALTO	26	31,7	31,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v23

FIGURA 05



Interpretación: En relación con el cuadro e imagen anterior, del total de encuestados del personal de salud que labora en un centro de vacunación, 36 de ellos que representarían el 43.9% indicaron que en el centro de vacunación existe un nivel de empatía bajo, mientras que 20 de ellos que significaría el 24, 4% manifestaron que el nivel de empatía es medio, por otro lado solo 26 profesionales de la salud declararon que existe un grado de empatía alto. En relación con los resultados ya expuestos, se puede conjeturar que dentro del centro de vacunación no se estaría ofreciendo una atención especializada, que ofrezca un servicio basado en las necesidades de los pacientes.

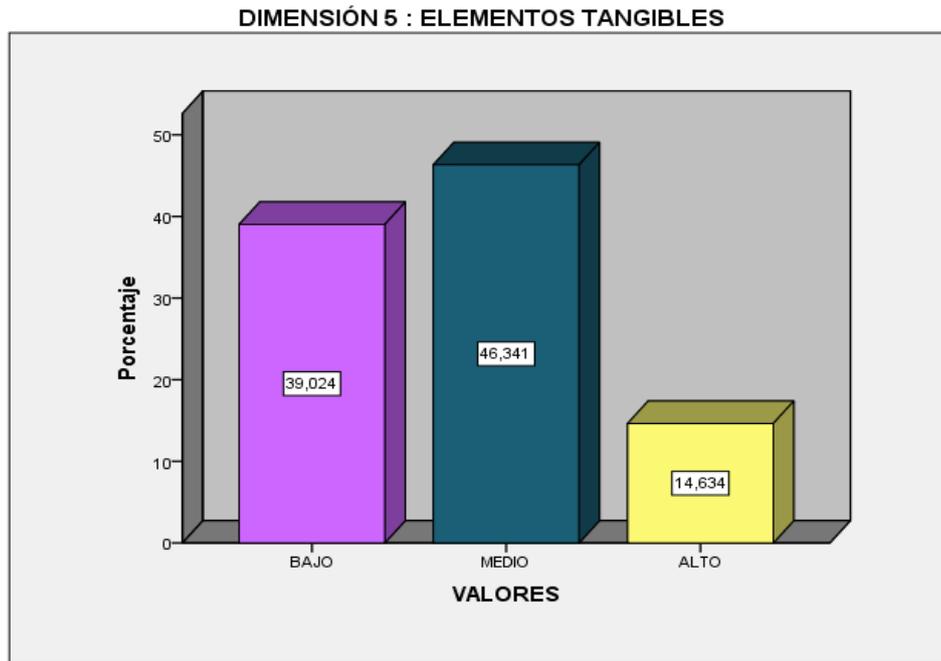
Dimensión 5: Elementos Tangibles

TABLA 10

ELEMENTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	32	39,0	39,0	39,0
	MEDIO	38	46,3	46,3	85,4
	ALTO	12	14,6	14,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v23

FIGURA 06



Interpretación: En el cuadro y gráfico anterior, en relación con la dimensión de elementos tangibles, de los 82 profesionales de salud que respondieron a la encuesta, el 39 % señaló que el centro de vacunación tiene un nivel bajo, seguido de un 46.3 % que indica nivel medio y solo el 14.6% refirió que tiene un nivel alto. Según lo indicado por los sanitarios, se podría evidenciar que el centro de vacunación no estaría contando con infraestructura adecuada, señalización clara, equipos suficientes y materiales de calidad, así como ausencia de capacitaciones al personal de salud.

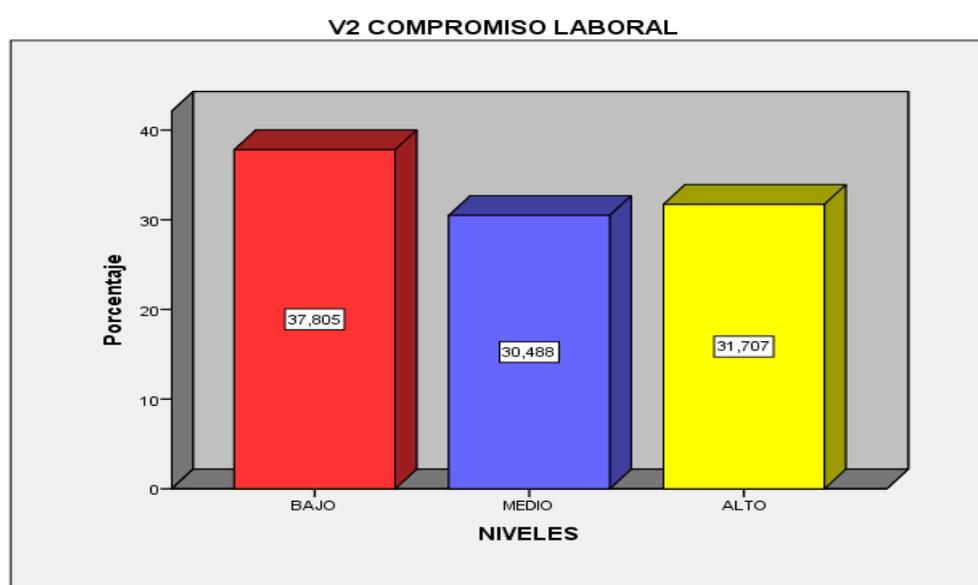
VARIABLE 2 COMPROMISO LABORAL

TABLA 11

Variable 2: Compromiso Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	31	37,8	37,8	37,8
	MEDIO	25	30,5	30,5	68,3
	ALTO	26	31,7	31,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v23

FIGURA 07



Interpretación: En la tabla y figura precedente, el 37.8 % de los trabajadores de salud indicaron tener un compromiso laboral bajo, mientras que el 30.4 % mostró que el compromiso es medio y 31.7% considera tener un compromiso laboral alto. Se evidencia entonces, que existe primacía en tener un compromiso laboral bajo por parte de los encuestados, estos resultados podrían indicar que existirían algún

malestar o situaciones por las cuales no se generaría ese vínculo laboral entre el empleado y la institución, podría ser ocasionados por la inestabilidad laboral existente por el tipo de contrato (dimensión: compromiso de continuidad), inconformidad por la ejecución de las tareas, horas laborales trabajadas y no tener un reconocimiento por parte de la institución (compromiso afectivo).

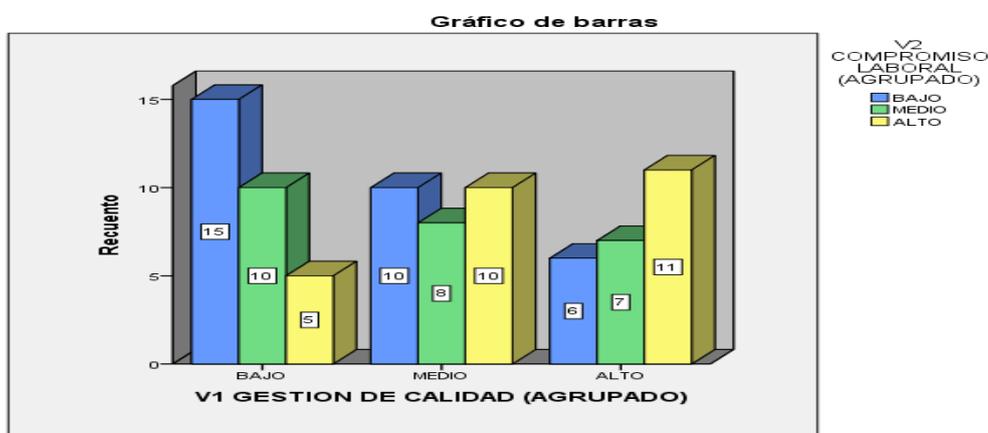
TABLA 12

TABLAS CRUZADAS: V1 GESTIÓN DE CALIDAD y V2 COMPROMISO LABORAL

			V2 COMPROMISO LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
V1 GESTIÓN DE LA CALIDAD	BAJO	Recuento	15	10	5	30
		% del total	18,3%	12,2%	6,1%	36,6%
	MEDIO	Recuento	10	8	10	28
		% del total	12,2%	9,8%	12,2%	34,1%
	ALTO	Recuento	6	7	11	24
		% del total	7,3%	8,5%	13,4%	29,3%
Total		Recuento	31	25	26	82
		% del total	37,8%	30,5%	31,7%	100,0%

Fuente: SPSS v23

FIGURA 08



Interpretación: En el cuadro y gráfico de comparación entre la variable Gestión de Calidad y Compromiso Laboral del personal de salud que labora en el centro de

vacunación de San Juan de Lurigancho, se visualiza que el 36.6% (30 profesional de salud) indicaron que el nivel de gestión de calidad es bajo, mientras que el 34.1% (28 encuestados) es de grado medio y solo el 29.3% (24 personas) lo catalogaron como alto. Con respecto a la segunda variable, compromiso laboral, los profesionales de la salud que respondieron la encuesta, indicaron que el 37.8% (31 personas), tienen compromiso bajo, 30.5% (25 encuestados) obtuvieron nivel de compromiso medio y el 31.7% (26 participantes), indicaron tener compromiso laboral alto. Con los datos anteriores, visualizamos que existe una preponderancia de valor en el nivel bajo con un 18.3%, lo cual nos daría a entender que podría existir una relación baja entre ambas variables o de no existir relación de acuerdo con lo observado.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Prueba de normalidad

Para realizar el análisis inferencial de las dos variables y conocer si existe una relación entre las mismas, se utilizó la prueba estadística de Kolnomorrov Smirro del programa SPSS versión 23 porque la población investigada o grado de libertad (gl) fue de 82 personas. La prueba de normalidad indicará si la distribución de datos obtenidos en la presente investigación es normal o no lo es, con los resultados obtenidos de la prueba de normalidad se podrá aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Si el grado de significancia de $P > 0.05$ se concluye que los datos obtenidos proceden de una distribución normal, por lo que se utilizará la prueba paramétrica de Pearson.

Si el grado de significancia de $P < 0.05$ se concluye que los datos obtenidos derivan de una distribución no normal, por lo que se empleará la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

H_a : Los datos de la muestra proceden de una distribución normal.

H_o : Los datos de la muestra proceden de una distribución no normal

TABLA 13**PRUEBAS DE NORMALIDAD**

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Calidad	,239	82	,000
Compromiso Laboral	,247	82	,000
Fiabilidad	,233	82	,000
Capacidad de Respuesta	,421	82	,000
Seguridad	,384	82	,000
Empatía	,284	82	,000
Elementos Tangibles	,252	82	,000

Fuente: SPSS v23

Interpretación: El gráfico preliminar muestra el resultado proveniente de la prueba de normalidad de Kolmogórov – Smirnov, observamos que el grado de libertad es de 82, ya que fue el número de personas que participaron en el estudio. Se observa que las variables Gestión de Calidad y Compromiso laboral, así como las dimensiones de la primera variable tienen un nivel de significancia de = 0.000 lo que vendría a ser catalogado como una distribución no normal porque es menor a 0.05 ($P < 0.05$), por ende, la hipótesis se analizará a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Prueba de Hipótesis general

En la presente tesis, se determinará el nivel de relación de las variables y dimensiones, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0.05 (5%) para aprobar y/o evadir la hipótesis general y específicas, según los siguientes criterios:

Sí existe relación: Si el valor de $P < 0.05$ y Rho de Spearman > 0.05 .

No existe relación: Si el valor de $P > 0.05$ y Rho de Spearman < 0.05 .

H₀: Sí existe relación significativa entre la gestión de calidad y compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H_a: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y compromiso laboral en un centro de vacunación Covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

TABLA 14

CORRELACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPROMISO LABORAL

				GESTIÓN DE LA CALIDAD	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	de	1,000	,265*
		Sig. (bilateral)		.	,016
		Muestra		82	82
	COMPROMISO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,265*	1,000
		Sig. (bilateral)		,016	.
		Muestra		82	82

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS v23

Interpretación: Observando la tabla anterior, se especifica el nivel de relación entre la gestión de calidad y el compromiso laboral en un centro de vacunación de San Juan de Lurigancho es de 0.016. Guiándonos de la teoría que nos indica que si el valor de $P > 0.05$ no existe relación significativa; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos afirmar que no existe correlación entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 1

Para la dimensión de fiabilidad, se establecerá el nivel de relación de la primera dimensión (fiabilidad) y la segunda variable (compromiso laboral), teniendo en

cuenta el nivel de significancia de 0.05 (5%) para aprobar y/o negar la hipótesis específica, según los siguientes criterios:

Sí existe relación: Si el valor de $P < 0.05$ y Rho de Spearman > 0.05 .

No existe relación: Si el valor de $P > 0.05$ y Rho de Spearman < 0.05 .

H₀: Sí existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H_a: No existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

TABLA 15

CORRELACIÓN DE FIABILIDAD Y COMPROMISO LABORAL

		FIABILIDAD	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	FIABILIDAD		
	Coeficiente de correlación	1,000	,106
	Sig. (bilateral)	.	,345
	Muestra	82	82
	COMPROMISO LABORAL		
	Coeficiente de correlación	,106	1,000
Sig. (bilateral)	,345	.	
Muestra	82	82	

Fuente: SPSS v23

Interpretación: En la tabla anterior, se muestra el grado de relación entre la dimensión de fiabilidad y la variable compromiso laboral, la cual tiene un $P = 0.345$ de significancia. Basándonos en la teoría, la cual indica que si el valor de $P > 0.05$ no existe relación significativa entre ambas variables; por la condición previa se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos deducir que no existe correlación entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 2

Para la segunda dimensión capacidad de respuesta, se hallará el nivel de relación con la variable compromiso laboral, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0.05 (5%) para aprobar y/o negar la hipótesis específica, según los siguientes criterios:

Sí existe relación: Si el valor de $P < 0.05$ y Rho de Spearman > 0.05 .

No existe relación: Si el valor de $P > 0.05$ y Rho de Spearman < 0.05 .

H_0 : Sí existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H_a : No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

TABLA 16

CORRELACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA Y COMPROMISO LABORAL

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA		
	Coeficiente de correlación	1,000	,136
	Sig. (bilateral)	.	,222
	N= muestra	82	82
	COMPROMISO LABORAL		
	Coeficiente de correlación	,136	1,000
	Sig. (bilateral)	,222	.
	N= muestra	82	82

Fuente: SPSS v23

Interpretación: En la tabla previa, se muestra el grado de relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable compromiso laboral, las cuales obtuvieron un nivel de significancia de $P = 0.222$ de significancia. Considerando la teoría, la cual refiere que si el valor de $P > 0.05$ no existe relación significativa entre ambas variables; por la condición previa se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos deducir que no existe correlación entre la capacidad de respuesta del centro de vacunación y el compromiso laboral del personal que labora en dicho establecimiento.

Prueba de hipótesis específica 3

En la tercera dimensión nombrada seguridad, se encontrará el nivel de relación existente con la variable compromiso laboral, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0.05 (5%) para aprobar y/o rechazar la hipótesis específica, según los siguientes criterios:

Sí existe relación: Si el valor de $P < 0.05$ y Rho de Spearman > 0.05 .

No existe relación: Si el valor de $P > 0.05$ y Rho de Spearman < 0.05 .

H₀: Sí existe relación significativa entre seguridad y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H_a: No existe relación significativa entre seguridad de respuesta y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

TABLA 17

CORRELACIÓN DE SEGURIDAD Y COMPROMISO LABORAL

		SEGURIDAD	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,211
			,058
		N= muestra	82
	COMPROMISO LABORAL	Coeficiente de correlación	,211
		Sig. (bilateral)	,058
		.	
	N= muestra	82	82

Fuente: SPSS v23

Interpretación: En la tabla anterior se observa el nivel de relación entre la dimensión de seguridad y compromiso laboral, cual se ve reflejada por un grado de significancia de $P = 0.058$. Tomando como referencia la teoría, la cual indica que si el valor de $P > 0.05$ no existe relación significativa entre ambas variables; por lo mencionado se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Entonces, podemos suponer que no hay correlación entre la seguridad y el compromiso laboral en el centro de vacunación.

Prueba de hipótesis específica 4

La cuarta dimensión denominada empatía, se determinará el nivel de relación existente con la variable compromiso laboral, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0.05 (5%) para aprobar y/o excluir la hipótesis específica, según los siguientes criterios:

Sí existe relación: Si el valor de $P < 0.05$ y Rho de Spearman > 0.05 .

No existe relación: Si el valor de $P > 0.05$ y Rho de Spearman < 0.05 .

H₀: Sí existe relación significativa entre empatía y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H_a: No existe relación significativa entre empatía de respuesta y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

TABLA 18

CORRELACIÓN DE EMPATÍA Y COMPROMISO LABORAL

		EMPATÍA	COMPROMISO LABORAL
EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,331**
	Sig. (bilateral)	.	,002
Rho de Spearman	N= muestra	82	82
	COMPROMISO LABORAL	Coeficiente de correlación	,331**
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N= muestra	82	82

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

Fuente: SPSS v23

Interpretación: En la tabla preliminar se muestra el nivel de relación entre la dimensión de empatía y el compromiso laboral, la cual tienen un grado de

significancia de $P= 0.002$. Según la teoría, la cual indica que si el valor de $P < 0.005$ sí existe relación significativa entre ambas variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por consiguiente, concluimos que sí existe correlación significativa entre la empatía y el compromiso laboral

Prueba de hipótesis específica 5

La quinta dimensión titulada elementos tangibles, se comprobará el nivel de relación existente entre dicha dimensión y el compromiso laboral, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 0.05 (5%) para aprobar y/o rechazar la hipótesis específica, según los siguientes criterios:

Sí existe relación: Si el valor de $P < 0.05$ y Rho de Spearman > 0.05 .

No existe relación: Si el valor de $P > 0.05$ y Rho de Spearman < 0.05 .

H_0 : Sí existe relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

H_a : No existe relación significativa entre los elementos tangibles y el compromiso laboral en un centro de vacunación covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

TABLA 19

CORRELACIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES Y COMPROMISO LABORAL

		ELEMENTOS TANGIBLES	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,339**
			.
		N = muestra	82
	COMPROMISO LABORAL	Coeficiente de correlación	,339**
		Sig. (bilateral)	,002
		.	
	N = muestra	82	82

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

Fuente: SPSS v23

Interpretación: En la tabla se observa el nivel de relación entre la dimensión de empatía y el compromiso laboral, la cual mostró un grado de significancia de $P=0.002$. Según la teoría, indica que si el valor de $P<0.005$ sí existe relación significativa entre ambas variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo que concluimos que sí existe correlación significativa entre la empatía y el compromiso laboral

V. DISCUSIÓN

A partir de los aciertos encontrados, reconocemos la hipótesis general nula que decreta que no existe relación entre la primera variable gestión de calidad en inmunización covid-19 y la segunda variable compromiso laboral en un centro de vacunación del distrito de San Juan de Lurigancho. El nivel de significancia de ambas variables fue de $\text{sig} = 0.06$, guiándonos de la teoría, indica que no existe relación significativa si el $P > 0.05$. Si bien es cierto, se esperaba que la gestión de calidad en inmunización covid-19 tenga una correlación afirmativa con el compromiso laboral, pero el resultado de la estadística declaró lo opuesto, donde el 36.6% (30) de los encuestados, indica que la gestión de calidad es baja y el 37.8% (31) refirieron que el compromiso laboral también es bajo. Como asegura el Minsa, (2006). La calidad de gestión de los servicios de salud es una enorme preocupación del sector, debido a que, en el centro de todos los procesos, se encuentra inmersa la vida de las personas, cuya sanidad debe ser incentivada y resguardada por el Estado. Si partimos del enunciado, de que un adecuado sistema de gestión de calidad lleva a los mejores profesionales de la mano, quizá no sea del todo cierto, esta investigación demostró o desenmascaró una vez más lo frágil o segmentado que se encuentra la gestión a nivel sanitario, por factores como la carencia de gestión profesional, corrupción, burocracia, etc. Por otro lado, se encuentra la ausencia del compromiso del personal de salud. Según Adams, (2013). El bajo compromiso laboral es un problema que conlleva disminución del rendimiento en el trabajo, así mismo genera conflictos, se encuentra relacionado con la conducta, el estado de anímico, objetivos personales y necesidades individuales.

Con respecto a la dimensión de fiabilidad y la segunda variable compromiso laboral, se mostró el grado de relación obteniendo un $P = 0.345$ de significancia, lo que indicaría que no existe una relación significativa. La dimensión de fiabilidad describe la habilidad de realizar acciones de manera confiable y responsable; solución de problemas de contingencia. La fiabilidad se define como aquel sistema que cumple buen funcionamiento. Según las respuestas de los entrevistados, el 35.4 % (29) indica que la dimensión de fiabilidad es baja, esto se podría interpretar que la institución no se siente comprometida con los pacientes, no tiene capacidad de

resolución de incidencias. Estos resultados discrepan de la investigación de Podestá, L., Maceda, M. (2017). Quién en su estudio determinó el 69% de los trabajadores sanitarios indican que cuando surge un evento o incidente en la institución de salud, la misma entidad es la encargada de resolver y prevenir dichos sucesos a través de planes de contingencia.

A relacionar la segunda dimensión capacidad de respuesta y la variable compromiso laboral, se obtuvo un nivel de significancia de $P= 0.222$, lo cual indica según la teoría, que se rechaza la hipótesis nula si $P > 0.05$, por ende, se acepta la hipótesis alterna que indica que no hay relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y compromiso laboral. La dimensión de capacidad de respuesta describe la comunicación entre el personal asistencial y el paciente, procedimientos de inmunización, tiempo de permanencia en la entidad, disposición a ayudar. Cuando se realizó la encuesta, el 65.8% (54) respondieron que la capacidad de respuesta de gestión de calidad es media. Con estos resultados se podría suponer que el centro de vacunación tiene dificultad para ejecutar atenciones rápidas, atender las demandas con prontitud y solucionar las quejas de los usuarios. Dichos resultados, varían con los analizados por Uzuriaga, E. (2019), investigó sobre liderazgo y gestión de calidad, en su estudio el 86% indicaron que sí tenían conocimiento sobre gestión. Calidad, vigilancia y organización en la entidad de salud.

Al analizar la relación entre la dimensión de seguridad y la variable compromiso laboral, se obtuvo un grado de significancia de $P = 0.58$, la cual nos indicaría que no existe relación significativa entre la dimensión y las variables; por la condición previa dada se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que no existe relación significativa entre la dimensión de seguridad del centro de vacunación y el compromiso laboral del mismo. La dimensión de seguridad engloba el conocimiento, atención técnica del personal asistencial, inspiración de confianza y credibilidad, trato al paciente, conocimiento profesional. Según los resultados de los encuestados, el 41.5% (34) indicaron que en el centro de vacunación prevalece un nivel bajo, estos resultados darían a conocer que existe un bajo nivel de credibilidad y confianza de los procedimientos que realiza el personal de salud. También se podría sospechar que los conocimientos técnicos y científicos no tienen un nivel óptimo que otorgue seguridad al paciente. Estos

resultados varían un poco con los que encontró Parreño, A., Ocaña, S., Iglesias, A. (2021) en su estudio sobre gestión de calidad en unidades de salud a nivel primario en Cuba, ya que los investigadores hallaron que, el 66.7% de personal de salud investigados refirieron que se cumplen adecuadamente protocolos de atención y que el personal es altamente calificado al momento de ejecutar la atención. Así como lo afirma la OMS (2019), la seguridad que se le debe brindar al paciente durante la entrega de servicios de salud y elevada calidad es una exigencia para fortificar los sistemas de atención sanitaria y mejorar la calidad brindada.

En la cuarta dimensión empatía, y la correlación con la segunda variable compromiso laboral, se encontró un grado de significancia de $P= 0.002$. Lo cual indicaría que existe una relación significativa, debido a que el valor de $P < 0.005$, por lo tanto, se estaría aceptando la hipótesis nula, la cual indica que en el centro de vacunación de covid19 existe correlación significativa entre la empatía y el compromiso laboral. Según los datos de los encuestados, el 43.9% (36) indicaron que en el centro de vacunación existe un nivel de empatía bajo. En vínculo con los resultados dados, se podría sospechar que, dentro del centro de vacunación, no se estaría brindando atención especializada, servicios basados en la necesidad del paciente, carencia en la atención de las demandas específicas de cada persona que acude al centro de vacunación. Estos resultados, podrían asemejarse a los de Sanguna, R. (2016), en su trabajo de tesis acerca de la gestión de calidad de atención sanitaria, la cual indicó que el 58% de investigados, mostraron que el nivel de trato humano y especializado era bajo.

La correlación entre la última dimensión elementos tangibles y la variable compromiso laboral, se halló un grado de significancia de $P=0.002$. Si nos basamos en lo que la teoría indica, si el valor de $P < 0.005$ existe relación significativa entre la dimensión y la variable, en consecuencia, aceptamos la hipótesis nula, es decir, sí existe correlación entre los elementos tangibles y el compromiso laboral en el centro de vacunación. La dimensión de elementos tangibles encierra la estructura física del establecimiento, instalaciones, señalizaciones, equipos médicos, insumos y materiales. Según la encuesta que se realizó, el 46% (38), refiere que los elementos tangibles son de nivel medio, es decir, existen deficiencias no tan graves con respecto a los materiales, insumos e instalaciones en el centro de vacunación. Estos datos, se parecen a los obtenidos por Sosa, M. (2016), en su investigación acerca de la gestión de calidad de atención en un hospital de Ecuador, en donde el 60% de individuos encuestados, indicaron no estar de acuerdo con la

infraestructura de la unidad médico donde recibía la atención. Morales, S. (2019) también reportó en su investigación sobre la gestión de calidad y satisfacción del paciente en una unidad sanitaria de Perú, el 39.3% comunicó que la infraestructura del centro sanitario no es idónea.

La presente investigación estudió variables poco estudiadas, las cuales indicaron exactamente que el vínculo entre la gestión de calidad de inmunización covid19 no está relacionada con el compromiso laboral del personal sanitario, por lo que podemos decir que a pesar de tener un buen sistema de gestión podemos encontrar personal desmotivado o poco comprometido. Sin embargo, cabe recalcar que sí existe relación entre el grado de empatía y el compromiso laboral, esto podría verse reflejado en el trato y la atención especializada al paciente; lo mismo aplica para la dimensión de elementos tangibles que describe la parte física de la entidad, los insumos con los que se trabaja. Dicha dimensión también tuvo relación con el compromiso laboral, se puede inducir que, en un área nueva, ambiente limpio, con insumos de calidad, existe un mayor compromiso laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En la presente investigación se encuestó a un total de 82 profesionales de la salud sin distinción de sexo de las carreras de medicina, enfermería y enfermería técnica, que trabajan en un centro de vacunación Covid – 19 del Parque Zonal Huiracocha del distrito de San Juan de Lurigancho. De los cuales, el 36.6 % indicó que existe una un bajo nivel de gestión de calidad, mientras que el 34.1% indicó que el nivel de gestión de calidad es medio y solo el 29.3%, manifestó un alto nivel de la gestión de calidad.

Segunda

La segunda variable estudiada en la presente investigación fue compromiso laboral, de los 82 encuestados que representaron al 100%, el 37.8% indicó tener bajo compromiso laboral, mientras que el 30.5%, indicaron que existe un compromiso laboral medio y el 31.7%, refirió tener un alto compromiso laboral. Estos resultados podrían indicar una situación de inconformidad que está experimentando el trabajador, razón por la cual no se está generando un vínculo laboral estrecho entre los empleados y la Institución. Una de las razones podría ser ocasionada por la inestabilidad laboral debido al tipo de contrato.

Tercera

Al estudiar la correlación entre las variables de gestión de calidad y compromiso laboral, se utilizó la prueba estadística Kolmogórov Smirnov, por el grado de libertad (gl) que fue de 82 personas. La hipótesis se analizó con la prueba no paramétrica de Rho Spearman, la cual tuvo un $P > 0.016$. Basándonos en la teoría, se concluye que no existe una relación significativa entre la gestión de calidad y compromiso laboral en un centro de vacunación Covid-19 en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Cuarta

De las 5 dimensiones que componen la primera variable de gestión de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Al relacionar la segunda variable con las dimensiones de la primera variable, sólo se encontró correlación con dos dimensiones; empatía y elementos tangibles, ya que ambas obtuvieron un $P < 0.002$, lo que indicarían que Sí existe una relación significativa entre esas dos dimensiones y la segunda variable que es compromiso laboral. Por lo anteriormente expuesto, y describiendo las dimensiones de empatía y elementos tangibles, se podría decir que a pesar de que no exista una habilidad para ejecutar acciones, buena capacidad de respuesta, confianza y credibilidad en la institución. El personal de salud encuestado tiene un vínculo de empatía y buen trato con el paciente, así como también desarrolla sus actividades en una infraestructura adecuada con material e insumos médico de calidad.

Quinta

En el Perú, es necesario reforzar los lineamientos de políticas del sector salud, principalmente en el sistema de gestión de calidad, con el fin de optimizar la eficacia y eficiencia de los servicios que se brindan a los pacientes; de ese modo poder incrementar los estándares de la calidad de atención en todas las entidades sanitarias. Además, el mejorar las condiciones laborales de los profesionales de la salud que laboran en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho, influye de manera positiva para que exista un adecuado compromiso laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda elevar el número de supervisiones, y que estas sean de carácter objetivo para que se pueda detectar los problemas o falencias que pueden estar afectando al centro de vacunación, los cuales disminuyen su nivel de atención. Así mismo, que se lleve un registro de las observaciones y que se verifiquen que estas sean subsanadas dentro del plazo establecido.

Segunda

Se sugiere que la entidad empleadora gestione el tema de la estabilidad laboral de los trabajadores y así aportarles tranquilidad en dicho aspecto. Además, se aconseja evaluar las necesidades de los mismos, y acorde a ello, realizar acciones de interacción entre el personal, como talleres o charlas motivacionales, además de recibir algún tipo de incentivo por los logros alcanzados con el fin de genera un mayor vínculo laboral.

Tercera

Con respecto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad, que no tuvieron relación con el compromiso laboral, se recomienda fortalecer el liderazgo del personal administrador o que tiene a su cargo la coordinación del centro de vacunas para que pueda desarrollar habilidades de afrontamiento frente a las incidencias, con el objetivo de generar un ambiente de confianza y una adecuada aceptación por parte de los pacientes que acuden a recibir su vacuna contra la covid – 19.

Cuarta

En relación a la dimensión de empatía, se recomienda mantener y fortalecer el vínculo individualizado que tiene el personal de salud al momento de atender a los pacientes, a través de capacitaciones en salud y sensibilización del trato humano que debe de recibir toda persona que acude a un servicio de salud.

Quinta

En relación a la dimensión de elementos tangibles, se recomienda continuar con una adecuada supervisión y mejorar aspectos de la infraestructura de la institución, así como los accesos para las personas con discapacidad. Además de considerar las incidencias previas para tomarlas como referencia de mejora y supervisar el material e insumos médicos que se utilizan en los centros de vacunación.

REFERENCIAS

Adams, S. (2013). Forbes México. El país con más insatisfacción laboral de latam.
<http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayorinsatisfaccion-laboral-de-latam/>

Álvarez de Mon, S. et al. (2001).
Paradigmas del Liderazgo. Madrid: McGraw Hill.
<https://www.marcialpons.es/libros/paradigmas-del-liderazgo/9788448133238/>

Amador, C., Cubero, O. (2010)
Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectiva en la atención primaria.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012

Americas Society and Council of Americas (2021)
Cronología: Rastreado el camino hacia la vacunación en América Latina.
<https://www.as-coa.org/articles/cronologia-rastreado-el-camino-hacia-la-vacunacion-en-america-latina>

ANSI/ASQC A3

Quality Systems Terminology. Milwaukee, WI: ASQC Press, 1978.

Arispe, C. et al. (2020)

La investigación Científica: Una próxima para los estudios de posgrado.
<file:///C:/Users/51987/Desktop/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Balanza, B. (2020).

Compromiso y productividad durante Covid-19.
<https://www.latam.mercer.com/our-thinking/mantente-informado-sobre-el-coronavirus/productividad-y-compromiso-durante-el-trabajo-en-casa.html>

Baquero, S. (2014)

La importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los Procesos misionales de las empresas prestadoras de Servicios de Salud en Colombia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13230/ENSAYO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cancela, G., Cea, M., Galindo, L., Valilla, G. (2010).

Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto.
http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf

Carreón, J., Hernández, J., Bustos J., Cruz, L. (2017)

Confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso de trabajadoras sociales en instituciones de asistencia sanitaria.
[file:///C:/Users/51987/Downloads/59972-173945-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/51987/Downloads/59972-173945-1-PB%20(1).pdf)

Cooper, R. (1974)

Job Motivation & Job Design. Londres: Institute of Personnel Management.
En Betanzos, N., Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.

Del Canto, E., Silva, A. (2013).

Metodología Cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales.:

file:///C:/Users/51987/Desktop/INVESTIGACI%C3%93N%20CUANTITATIV
A.pdf

Documento Técnico Gobierno Peruano (2021)

Plan Nacional Actualizado de Vacunación Contra La Covid – 19.
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1805113/Plan%20Nacional
%20Actualizado%20contra%20la%20COVID-19.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1805113/Plan%20Nacional%20Actualizado%20contra%20la%20COVID-19.pdf)

Espinoza, E. (2017).

Métodos y técnicas de recolección de la información. Honduras.
<http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Metodos.e.Instrumentos.de.Recoleccion.pdf>

Espita, P. (2020)

Herramienta diagnóstica para un sistema integrado de gestión de la calidad en entidades del sector salud.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27962/2020patriciaespitia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Font, M., García, M., Fernández, T., Carretero, A. (2021)

Calidad de la gestión del ingreso hospitalario en los servicios de medicina interna. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v25n2/1029-3019-san-25-02-507.pdf>

Gabastou J. (2016)

Curso de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de Laboratorio.
<http://iris.paho.org/xmlui/%20handle/123456789/31168>

García, D. (2018).

Diagnóstico de clima organizacional y compromiso laboral en un centro de salud de la jurisdicción sanitaria Toluca (2016), como base para la propuesta

de intervención con enfoque de desarrollo organizacional. (Tesis de Maestría).

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68573/TTG%20DENITZAY%20SANDRA%20GARC%c3%8dA%20ORIHUELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grajales, T. (2000)

Tipos de Investigación. En Altius. Autor.
<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

Haro, J. et al. (2018)

Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud.
[file:///C:/Users/51987/Downloads/790-2221-6-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/51987/Downloads/790-2221-6-PB%20(4).pdf)

Hernandez, J. et al. (2020).

Specification of a social intervention model against COVID-19. Bio. Med. Res: 26 (3), 1-4. <https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.004366.pdf>

Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014)

Metodología de la Investigación. (6.^a ed). México: Mc Graw Hill Education

Instituto Nacional de Salud de Perú (2017)

Sistema de gestión de la calidad del Instituto Nacional de Salud 2003-2016.
<https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/INS/959/Sistema%20de%20Gesti%c3%b3n%20de%20la%20Calidad-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Julca, S. (2020)

Competencias gerenciales y desarrollo institucional en el compromiso laboral del personal de enfermería del Hospital de Emergencia “José Casimiro Ulloa”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40539/JULCA_MSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kanter, R. (1968).

Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities. American Sociological Review, 33(4), 499- 517.

Leal, L., Castañeda, A., González, A. (2016)

Costos ocultos, compromiso laboral y salud mental en los trabajadores académicos de una institución de nivel superior.
file:///C:/Users/51987/Downloads/SSRN-id2670145%20(1).pdf

Ledesma, N. (2017)

Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista, Ayacucho.
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1261/TM%20GS14_Led.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manterola, C., Otzen, T. (2014).

Estudios Observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>

Martinez, L., Salgado, G., Rodriguez, C. (2017)

Sistema de Gestión de Calidad en Salud en Granma.
<http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/494/799>

Maslow, A. H. (1991).

Motivación y personalidad. Ediciones Diaz de Santos, SA.

Mata, M., Macassi, S. (1997).

Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991).

A three-component conceptualization of organizational commitment: some methodological considerations: *Human resources management review*, 1 (1), 61-89

Ministerio de Salud. (2008).

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. (Revista Ministerio de Salud).
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf

Ministerio de Salud. (2006).

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Documento Técnico.
http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf

Morales, S. (2019)

Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Consultorio de Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, Centro de Salud Huarumpampa, Huaraz- Perú (Tesis de maestría).
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3415/T033_45603223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mowday, R., Steers, R., Porter, L. (1979).

The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247

Oficina General de Epidemiología. (2001)

Estudios Transversales, Análisis e interpretación. En Oficina General de Epidemiología. Autor. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4164.pdf>

Ojeda, L., Quintero, J., Machado, I. (2007).

La ética en la investigación. *Telos* 9 (2), 345 – 357.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2017)

Sistema de gestión de la calidad en un laboratorio (LQMS).
<https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS%201%20Intro%20to%20quality.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2021)

Vacunas contra la Covid-19.
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/covid-19-vaccines>

Organización Mundial de la Salud (2019)

Seguridad del paciente. Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Informe del director general. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2019 https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf

Our World in Data (2021)

Cumulative COVID-19 vaccinations per 100 people.
<https://ourworldindata.org/grapher/covid-vaccination-dosespercapita?tab=table&country=ARG~BOL~BRA~CHL~COL~CRI~ECU~MEX~PAN~PER>

Parasuraman, A., Berry, L., Zeithmal, V. (1991)

Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.

Parreño, A., Ocaña, S., Iglesias, A. (2021)

Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba.
<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/982/837>

Plataforma única del estado peruano (2021).

Minsa garantiza presupuesto para la continuidad del personal de salud contratado durante la pandemia.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/325365-minsa-garantiza->

presupuesto-para-la-continuidad-del-personal-de-salud-contratado-durante-la-pandemia

Pérez, J. (2007).

La necesaria reforma de los Sistemas de Salud en América Latina. *Gaceta Laboral*, 13(1), 43-57.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100003&lng=es&tlng=es

Podestá, L., Maceda, M. (2017).

Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II Essalud Vitarte. Lima, 2017.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n3/a08v18n3.pdf>

Porter, L., Lawer, E. (1965).

Managerial attitudes and performance. Irwin: Homewood. En Betanzos, N., Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.

Quero, M (2010).

Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2), 248-252.
<file:///C:/Users/51987/Desktop/ALPHA%20DE%20CRONBACH.pdf>

Revista Colombia Rotaria (2021).

Vacunarte *Salva* *Vidas*.
<https://www.colombiarotaria.com/publicaciones/informacion-sobre-covid-19/vacunarte-salva-vidas>

Revista El Tiempo (2021)

Autoridades de China dicen que derrotaron el actual brote del virus.
<https://www.eltiempo.com/mundo/asia/china-anuncia-que-vacuno-a-cientos-de-miles-de-sus-ciudadanos-536633>

Revista Semana (2021)

Los países que empezaron a vacunar contra la covid-19 antes que la Unión Europea. <https://www.semana.com/internacional/articulo/paises-que-empezaron-a-vacunar-contra-la-covid-19-antes-que-la-union-europea/310723/>

Robles, A., Becerra, M. y Licon G. (2018)

Modela de Gestión de Calidad en Salud aplicado al Banco de Sangre.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/transfusional/mt-2018/mt181d.pdf>

Roque, R. et al. (2020)

Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempo de pandemia. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033e.pdf>

R, PP. (2016).

Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con Sistemas de Gestión de Calidad. *Radio Programa del Perú.* <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089?ref=rpp>.

Ruiz, C. (2002)

Programa Interinstitucional Doctorado en Educación.
<http://investigacion.upeu.edu.pe/images/7/74/Validez.pdf>, octubre 2016

Saavedra, V. (2017)

Metodología de Investigación Científica. Editorial. Soluciones Prácticas. Huancayo.Perú.

Sanunga, F. (2016)

Gestión de la Calidad de la Atención en Salud. Plan de Mejoramiento del Servicio (Tesis de maestría).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47346/1/CD%20064-%20SANUNGA%20TOTOY%20FAUTO%20ROBERTO.pdf>

Sosa, M. (2016)

Gestión de la Calidad de la Atención en Salud en el Hospital León Berreza (Tesis de maestría).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47351/1/CD%20067-%20SOSA%20SALAME%20MARCO%20VINICIO.pdf>

Tamayo, C., Silva, Irene. (2000).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Torres, C. (2019)

Compromiso Laboral de Empleados del Hospital Bernardo Peña. (Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos). Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/handle/20.500.11972/1074>

Uzuriaga, E. (2018)

Estilos de liderazgo y Gestión de la calidad en salud, en los profesionales de enfermería del centro de salud Aparicio Pomares, Huánuco. (Tesis de maestría).
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4200/PAGS00107U99.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Westgard, J. (2013)

Prácticas Básicas de Control de la Calidad. <http://colbiosa.com.ar/wp-content/uploads/2018/08/Practicas-Basicas-de-Control-de-la-Calidad-James-Westgard-1.pdf>

Venegas, D. (2018, 19 de octubre).

Semana de la calidad en salud [conferencia] *XIII Conferencia Nacional e Internacional de Calidad en Salud*. Lima, Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/20250-minsa-impulsa-la-gestion-de-calidad-como-politica-para-optimizar-los-servicios-de-salud-al-ciudadano>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

TABLA 20

Operacionalización de la variable1 “Gestión de Calidad de inmunización Covid-19”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Acciones sistematizadas para conducir y regular una institución en función a la calidad. Comprende todas las particularidades de una entidad, como la estructura distributiva, métodos y ordenamientos para garantizar la calidad. Parasuraman, A., Berry, L., Zeithmal, V. (1991)	La variable gestión de calidad se operacionalizará a través de sus 5 dimensiones y evaluada a través de indicadores	1. Fiabilidad 2. Capacidad de Respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Elementos Tangibles	-Procedimientos seguros. -Control de contingencia y demandas. -Atención al cliente. -Tiempo de espera. - Evaluación de desempeño laboral. - Supervisión de procedimientos. -Atención individualizada -Criterios especiales para población vulnerable. -Infraestructura. - Equipos e insumos médicos	Ordinal de tipo Likert (1): “Totalmente en desacuerdo” (2): “Desacuerdo” (3): “Ni en desacuerdo ni de acuerdo” (4): “De acuerdo” (5): “Muy de acuerdo”

TABLA 21

Operacionalización de la variable1 “Compromiso Laboral”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Compromiso Laboral</p>	<p>El compromiso laboral es el proceso a través del cual los objetivos de la organización y el trabajador se vinculan más, también lo definen como un estado psicológico que se determina entre el empleado y la organización, que determina en el juicio de desistir o continuar en el lugar de trabajo. Meyer, P., Allen, N. (1991).</p>	<p>La variable compromiso laboral será operacionalizada a través de sus dimensiones e indicadores</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso afectivo 2. Compromiso de continuidad 3. Compromiso normativo 	<ul style="list-style-type: none"> -Oportunidad - Miedos/Temores -Lealtad -Lazos emocionales -Expectativa -Orgullo -Interés -Reciprocidad -Permanencia 	<p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>(1): “Totalmente en desacuerdo”</p> <p>(2): “Desacuerdo”</p> <p>(3): “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”</p> <p>(4): “De acuerdo”</p> <p>(5): “Muy de acuerdo”</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento 1: Gestión de Calidad en Inmunización Covid19

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Gestión de Calidad en Inmunización covid-19

Autor: Cuestionario tomado del modelo Servqual de Parasuraman.

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir nivel de Gestión de Calidad en inmunización Covid-19

Población: Personal de Salud que labora en un vacunatorio de San Juan de Lurigancho

Número de ítem: 22 ítems.

Aplicación: Encuesta Virtual.

Tiempo de administración: 25 minutos.

Normas de aplicación: El colaborador seleccionará cada ítem, según crea conveniente.

Escala: (1) “Totalmente en desacuerdo”, (2) “En desacuerdo”, (3) “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”, (4) “De acuerdo”, (5) “Totalmente de acuerdo”.

Niveles y rango: “Ineficiente” [52 – 64], “Neutro” [65 – 77], “Eficiente” [78-97]

No.	DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Fiabilidad					
1	Cuando el centro de vacunación se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
2	Cuando el paciente tiene una dificultad o algún problema, el centro de vacunación muestra un sincero interés en resolverlo.					
3	El centro de vacunación realiza bien el servicio desde que inicia la atención					

4	El centro de vacunación proporciona servicios en el tiempo prometido.					
5	El centro de vacunación se enfoca en evitar cualquier tipo de incidencia.					
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	El personal de salud comunica al paciente sobre el flujograma de atención, procedimiento y tiempo de permanencia.					
7	El personal de salud ejecuta una atención rápida.					
8	El personal de salud siempre tiene disposición a ayudar.					
9	El personal de salud, nunca están desanimados u ocupados para responder las preguntas de los pacientes					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	El comportamiento del personal de salud (médico, enfermera y técnicos) transmite confianza a los pacientes.					
11	Los pacientes se sienten seguros en las instalaciones del centro de vacunación y con atención brindada.					
12	El personal de salud brinda un trato amable con los pacientes que acuden a vacunarse.					
13	El profesional de salud tiene conocimientos suficientes para absolver las dudas de los pacientes y realizar los procedimientos según sus competencias.					
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	1	2	3	4	5
14	El centro de vacunación brinda atención individualizada a los pacientes que acuden a vacunarse.					
15	El centro de vacunación cuenta con personal que brinde publicidad sobre, fechas, horario de atención, número telefónico para consultas.					
16	El centro de vacunación tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes					
17	El centro de vacunación se preocupa por las necesidades, intereses y demandas de sus pacientes.					
18	El centro de vacunación se preocupa por mejorar la atención de sus pacientes con necesidades específicas.					
	DIMENSIÓN 4: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19	El centro de vacunación cuenta con equipos modernos y adecuados para brindar el servicio.					
20	Las instalaciones físicas del centro de vacunación son adecuadas y visualmente atractivas.					
21	El personal de salud del centro de vacunación es precavido con los procedimientos (traje, aplicación de vacunas, primeros auxilios, esavi.)					
22	Los insumos (vacunas, agujas, jeringas, etc.) con los que trabaja el centro de vacunación, son de calidad.					

Ficha técnica del instrumento 2: Compromiso Laboral

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Compromiso Laboral

Autor: Cuestionario adaptado de los autores Meyer, P., Allen, N.

Año: 1991

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado de Compromiso Laboral del personal de salud.

Población: Personal de Salud que labora en un vacunatorio de San Juan de Lurigancho

Número de ítem: 21 ítems.

Aplicación: Encuesta Virtual.

Tiempo de administración: 25 minutos.

Normas de aplicación: El colaborador seleccionará cada ítem, según creac

Escala: (1) "Totalmente en desacuerdo", (2) "En desacuerdo", (3) "Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo", (4) "De acuerdo", (5) "Totalmente de acuerdo".

Niveles y rango: "Ineficiente" [52 – 64], "Neutro" [65 – 77], "Eficiente" [78-97].

No.	DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO					
1	Le causa felicidad desarrollar su carrera de profesional de salud en esta Institución.					
2	Los problemas de la institución les afectan.					
3	Contribuye con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución.					
4	Diseña y propone planes de actividades de mejora al jefe inmediato.					

5	No se sienten integrado plenamente en la Institución.					
6	Esta Institución significa mucho para en mi vida.					
7	Experimenta fuerte sentimiento de pertenencia hacia la Institución.					
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUIDAD	1	2	3	4	5
8	Formar parte de su puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral.					
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución, sería la escasez de opciones laborales					
10	Si no hubiera tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.					
11	Sienten como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.					
12	La Institución donde laboro otorga oportunidad de crecer profesionalmente.					
13	Si trabajaran en otra institución, perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual.					
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO	1	2	3	4	5
14	Tendrían sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora					
15	Tienen disposición para realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución					
16	Es leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrente.					
17	Permanecen en la Institución a pesar de que tiene otras opciones laborales.					
18	Tienen agradecimiento a la Institución, por el apoyo brindado en momentos críticos.					
19	Se sienten en deuda con la Institución					
20	No sienten obligación alguna de permanecer en mi Institución					
21	No abandonaría a la Institución en estos momentos porque tiene sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.					

Anexo 3. Matriz de consistencia

TABLA 22

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	RANGO
¿De qué manera se relaciona la gestión de calidad en inmunización covid19 y el compromiso laboral en un centro de vacunación de San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación entre la gestión de calidad en inmunización covid19 y el compromiso laboral del personal de salud de un centro de vacunación en San Juan de Lurigancho	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho	Fiabilidad	-Procedimientos seguros. - Control de contingencia y demandas. (1,2,3,4,5)		
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específica:				
¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con el compromiso laboral en un centro de vacunación en San Juan de Lurigancho?	*Conocer el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y el compromiso laboral en el distrito de San Juan de Lurigancho	Existe relación significativa entre la fiabilidad y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho	Capacidad de Respuesta	- Atención al cliente - Tiempo de espera (6,7,8,9)		
¿Cuál es la relación existente entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral en un centro de vacunación en San Juan de Lurigancho?	Determinar el vínculo que existe entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral en el centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho	Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho	Seguridad	- Evaluación de desempeño laboral. - Supervisión de procedimientos. (10,11,12,13)	Ordinal de tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo	Eficiente (78-97)
¿De qué modo se relaciona la seguridad y el compromiso laboral en un centro de vacunación de San Juan de Lurigancho?	Identificar la relación existente entre la seguridad y el compromiso laboral en el centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho.	Existe relación significativa entre seguridad y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho	Empatía	- Atención individualizada - Criterios especiales para población vulnerable (14,15,16,17,18)	(3) Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo (4) De acuerdo	Neutro (64-77) Ineficiente (52-63)
¿De qué forma se relaciona la empatía y el compromiso laboral en un centro de vacunación de San Juan de Lurigancho?	Describir la relación existente entre la empatía y el compromiso laboral en el centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho	Existe relación significativa entre empatía y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho	Elementos tangibles	- Infraestructura -Equipos médicos -Material e insumos médicos. (19,20,21,22)	(5) Totalmente de acuerdo	
¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y el compromiso laboral en un centro de vacunación del distrito de San Juan de Lurigancho?	Exponer el grado de vínculo entre los elementos tangibles y el compromiso laboral del personal de salud que labora en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho.	Existe relación significativa entre elementos tangibles y el compromiso laboral en un centro de vacunación en el distrito de San Juan de Lurigancho.				

VARIABLE 2: COMPROMISO LABORAL			
DIMENSIONES	INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	RANGO
Compromiso afectivo	- Oportunidad	Ordinal de tipo Likert	
	- Miedos/ Temores		
Compromiso de continuidad	- Lealtad (1,2,3,4,5,6,7)	(1) Totalmente en desacuerdo	
	- Lazos emocionales	(2) En desacuerdo	Alto (84-108)
	- Expectativa.	(3) Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo	Medio (74-83)
	- Orgullo	(4) De acuerdo	Bajo (40 – 73)
Compromiso normativo	- Interés (8,9,10,11,12,13)	(5) Totalmente de acuerdo	
	- Reciprocidad		
	- Permanencia (14,15,16,17,18,19,20,21)		

TIPO DE DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
----------------	------------------------	--------------	---------------------

Según Del Canto, E., Silvia, A (2013), refiere que una investigación de tipo cuantitativo inicia con información demostrada, utilizando el acopio de datos para verificar hipótesis con origen numérico y estadístico para fundamentar estándares y atestigua teorías.

Para Grajales, T. (2000) Un estudio no experimental es aquel en donde el investigador se limita a observar el acontecimiento sin participar, es decir sin manipular las variables. En esta tesis se analizarán la 1º variable gestión de calidad y la 2º variable compromiso laboral, estas variables serán estudiadas sin ninguna interferencia.

Según Manterola, C., Otzen, T. (2014). Una investigación de tipo observacional se caracteriza por tener como objetivo la visualización y registro de los hechos estudiados, sin interferir en el trayecto natural de estos.

Espinoza, E. (2017). Las técnicas son formas que utiliza el investigador para recolectar la información, también lo define como la anotación de la observación de las variables a investigar.

Tamayo, C., Silva, Irene. (2000). El instrumento comprende un grupo de interrogantes consignados a recolectar, procesar y examinar información acerca de sucesos examinados en una población dada.

El cuestionario que se aplicó tuvo 43 preguntas. La primera, gestión de calidad, tuvo 22 preguntas, estuvo dividida por 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La segunda variable, compromiso laboral, estuvo compuesta por 21 preguntas y tuvo las siguientes dimensiones: compromiso laboral, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Fase descriptiva:

La presente investigación, se analizaron los datos adquiridos en la encuesta, luego dichos datos se registraron en Excel 2021, posteriormente se registraron en el programa SPSS V23, en el cual se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el análisis de frecuencia y las tablas cruzadas.

Fase inferencial:

Se comenzó con la prueba de normalidad llamada Kolmogorov – Smirnov, debido a que la muestra era de 82 personas, se verificó a través de esta prueba para asegurar que hubiera una distribución normal o no normal. De acuerdo a los resultados, se elegiría el tipo de prueba de hipótesis a utilizar.

Se observó que las variables Gestión de Calidad y Compromiso laboral, así como las dimensiones de la primera variable tienen un nivel de significancia de = 0.000 lo que vendría a ser catalogado como una distribución no normal porque es menor a 0.05 ($P < 0.05$), por ende, la hipótesis se analizó a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Saavedra, V. (2017), define la población, como un grupo de individuos que comparten especificaciones en común y se hallan en un área determinada.

Para Arispe, C. et al. (2020) La muestra es el subgrupo de personas de una población, en la cual se recogerán los datos dando como ventaja el ahorro de tiempo, costos menores, mejor precisión y exactitud.

Condición Laboral	Recurso Humano
CAS COVID19	76
CAS	4
Nombrado	2
Total	82

Anexo 4. Matriz de Datos

Cuestionario N°1: Gestión de Calidad en Inmunización covid19

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
2	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
7	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
10	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
11	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
14	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	2
15	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	1	2	4	3
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
17	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
18	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	2	5	1	5	5
19	5	4	4	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
21	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
22	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	3	4	5
25	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	4
26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
27	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
29	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4
30	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	2	2	3	3	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
34	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
36	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
37	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	3	4	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4
39	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5
41	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3

42	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4
43	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5
45	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5
46	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
48	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
50	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	4	3	2	4	4	2
51	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	1	5	5	5	3	3	5	2
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
55	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
56	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5
57	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
59	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	3	3	5
60	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
61	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4
64	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	4
65	5	1	3	1	2	4	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	3	4
66	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5
67	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5
68	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
71	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
72	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
73	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	4	3	5	5	4	5
75	2	2	2	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	5	5
76	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	4	3	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	1	5	1	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	3	5	3	4	3	3	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
80	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5
81	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
82	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Cuestionario N°2: Compromiso Laboral

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21
1	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3
2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	5	3	3	4	2	3	5
3	5	5	3	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	5	2	3	4	1	4	4	4	2	5	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	4
5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	1	4	3	1	5	5	4	4	4	5	5
6	4	1	3	4	2	3	3	3	1	2	1	3	3	1	4	3	1	3	1	2	1
7	5	3	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	5
8	5	3	1	3	1	3	3	2	4	5	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	4
9	5	2	2	3	2	4	4	4	4	5	1	3	1	1	3	3	5	5	1	1	4
10	5	4	3	4	2	4	4	4	1	4	2	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3
11	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5
12	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	1	3
14	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	2	5	5	5	3	5	4	3	5
15	5	4	4	3	4	3	3	4	2	5	2	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1
16	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	1	5	1	3	3	4	2	5	3	1	1
17	5	3	3	3	2	5	4	5	3	3	2	5	2	5	5	5	5	5	4	1	5
18	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	1	5	1	4	5	5	5	5	2	2	5
19	5	5	4	5	3	5	5	5	2	3	1	4	2	5	5	5	3	5	4	3	4
20	5	4	4	4	4	3	1	5	5	5	4	4	1	1	3	5	4	5	1	5	5
21	5	4	3	4	1	4	3	4	2	3	2	4	2	1	5	4	5	4	3	1	4
22	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5
23	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	1	4	4	4	5	1	1	4
24	5	4	2	2	2	4	4	4	1	5	3	2	1	2	4	4	4	4	1	1	4
25	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	4	2	2	4	2
26	5	1	4	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	5
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
28	5	4	4	3	2	5	4	5	4	3	2	3	1	4	4	4	5	3	3	3	3
29	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
30	4	5	2	5	4	3	3	3	4	3	3	1	3	4	5	5	4	4	3	3	3
31	5	1	4	4	1	4	4	4	1	2	4	4	1	3	5	5	4	5	1	1	4
32	5	3	5	5	1	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4
33	5	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	2	2	4
34	5	2	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	1	2	5	5	5	5	2	3	5
35	5	3	4	4	2	4	4	4	3	3	1	4	1	1	4	5	3	5	3	4	4
36	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4
37	5	3	1	5	4	2	1	1	5	5	3	2	3	1	5	5	5	5	3	5	4
38	5	1	5	4	1	4	4	4	2	5	1	5	1	1	3	4	3	5	3	2	3
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	3	4	4	3	3	4	4
40	5	2	4	5	2	5	5	5	1	4	1	4	2	3	5	5	5	5	3	1	5

41	4	2	1	4	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5
43	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	2	1	1	2	2	5	5	4	2	2	4
44	5	2	3	4	1	5	5	5	4	4	2	3	2	2	5	5	2	5	2	3	5
45	4	3	1	1	2	1	1	5	5	5	5	1	1	3	1	5	1	2	1	1	4
46	5	5	4	4	1	4	5	5	3	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5
47	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	1	5
48	5	4	2	3	2	5	5	2	3	5	2	1	1	2	5	5	5	4	4	1	4
49	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	2	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3
50	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	1	2	2	2	3	4	4	3	2	2
51	5	4	3	4	1	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	5	4	5	4	2	4
52	5	5	3	4	1	4	4	4	2	5	1	3	2	2	5	5	4	5	1	2	5
53	5	2	2	5	1	5	5	5	3	4	3	1	3	3	5	5	3	2	1	3	3
54	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	1	5
55	5	5	1	1	2	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	3	2	5
56	5	1	4	2	5	4	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5
57	5	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	2	4
58	5	1	3	4	1	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5
59	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5
60	5	4	2	4	1	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	2	4	4	4	5
61	5	2	4	3	5	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	5	4	5	2	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
63	4	3	4	3	3	3	3	4	1	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
64	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	5	5	3	4	3
65	5	3	2	1	2	4	4	4	1	3	1	1	1	1	5	4	4	4	1	4	1
66	5	3	2	4	2	5	3	5	5	5	2	2	2	3	4	4	4	4	3	1	5
67	5	4	1	1	1	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	1	5
68	5	4	4	4	1	4	4	5	2	5	1	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4
69	5	3	4	5	1	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	1	5	5
70	4	3	4	5	1	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	5	5
71	4	2	2	2	3	2	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	3	5	2	3	4
72	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	2	5	2	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
74	5	5	2	2	1	5	5	5	3	5	2	2	3	1	3	5	5	4	1	4	3
75	5	3	4	5	2	4	3	4	1	5	1	4	1	2	4	4	4	3	1	3	1
76	2	5	3	3	4	4	5	4	3	5	1	2	3	3	3	5	5	5	2	2	3
77	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	2	4	1	1	3	5	5	5	4	1	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	1	1	3	3
80	4	5	3	4	1	4	3	5	3	5	3	2	1	3	5	5	5	5	3	3	5
81	5	2	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3

Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumento



Escuela de Posgrado

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”

Lima SJL, 06 de noviembre del 2021

N°Carta P.409 – 2021-II EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

María Juarez Zevallos

Coordinadora de Inmunizaciones del Parque Zonal Huiracocha, San Juan de Lurigancho.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante LORENZA SOFIA RAMIREZ COLLANTES.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a LORENZA SOFIA RAMIREZ COLLANTES. Identificado(a) con DNI N. °46442572 y código de matrícula N° 7002620948; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN DE CALIDAD DE INMUNIZACIÓN COVID-19 Y COMPROMISO LABORAL UN VACUNATORIO DE LIMA, 2021

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,
Administrativo (KJGL)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Calidad

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando el centro de vacunación se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
2	Cuando el paciente tiene una dificultad o algún problema, el centro de vacunación muestra un sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3	El centro de vacunación realiza bien el servicio desde que inicia la atención	X		X		X		
4	El centro de vacunación proporciona servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
5	El centro de vacunación se enfoca en evitar cualquier tipo de incidencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	El personal de salud comunica al paciente sobre el flujograma de atención, procedimiento y tiempo de permanencia.	X		X		X		
7	El personal de salud ejecuta una atención rápida.	X		X		X		
8	El personal de salud siempre tiene disposición a ayudar.	X		X		X		
9	El personal de salud, nunca están desanimados u ocupados para responder las preguntas de los pacientes	X		X		X		



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
10	El comportamiento del personal de salud (médico, enfermera y técnicos) transmite confianza a los pacientes.	X		X		X		
11	Los pacientes se sienten seguros en las instalaciones del centro de vacunación y con atención brindada.	X		X		X		
12	El personal de salud brinda un trato amable con los pacientes que acuden a vacunarse.	X		X		X		
13	El profesional de salud tiene conocimientos suficientes para absolver las dudas de los pacientes y realizar los procedimientos según sus competencias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
14	El centro de vacunación brinda atención individualizada a los pacientes que acuden a vacunarse.	X		X		X		
15	El centro de vacunación cuenta con personal que brinde publicidad sobre, fechas, horario de atención, número telefónico para consultas.	X		X		X		
16	El centro de vacunación tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes	X		X		X		
17	El centro de vacunación se preocupa por las necesidades, intereses y demandas de sus pacientes.	X		X		X		
18	El centro de vacunación se preocupa por mejorar la atención de sus pacientes con necesidades específicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
19	El centro de vacunación cuenta con equipos modernos y adecuados para brindar el servicio.	X		X		X		
20	Las instalaciones físicas del centro de vacunación son adecuadas y visualmente atractivas.	X		X		X		



21	El personal de salud del centro de vacunación es precavido con los procedimientos (triaje, aplicación de vacunas, primeros auxilios, esavi.)	X		X		X	
22	Los insumos (vacunas, agujas, jeringas, etc.) con los que trabaja el centro de vacunación, son de calidad.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Cárdenas Canales Daniel**

DNI:07279232

Especialidad del validador: **MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN**

Lima, 04 de noviembre del 2021

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

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

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

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



MG. DANIEL CARDENAS CANALES

DOCENTE INVESTIGADOR



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Compromiso Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Le causa felicidad desarrollar su carrera de profesional de salud en esta Institución.	X		X		X		
2	Los problemas de la institución le afectan	X		X		X		
3	Contribuye con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución.	X		X		X		
4	Diseña y propone planes de actividades de mejora al jefe inmediato.	X		X		X		
5	No se siente integrado plenamente en la Institución.	X		X		X		
6	Esta Institución significa mucho para en mi vida.	X		X		X		
7	Experimenta un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la Institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUIDAD							
8	Formar parte de su puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral.	X		X		X		
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución sería la escasez de opciones laborales	X		X		X		
10	Si no hubiera tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.	X		X		X		
11	Siente como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	La Institución donde laboro brinda oportunidad de crecer profesionalmente.	X		X		X		



13	Si trabajara en otra institución, perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual.	X		X		X		
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
14	Tendría sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora	X		X		X		
15	Tengo disposición para realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución	X		X		X		
16	Es leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrenta.	X		X		X		
17	Permanece en la Institución a pesar de que tengo otras opciones laborales.	X		X		X		
18	Tiene agradecimiento a la Institución, por el apoyo dado en momentos críticos.	X		X		X		
19	Se siente en deuda con la Institución	X		X		X		
20	No siento obligación alguna de permanecer en mi Institución	X		X		X		
21	No abandonaría a la Institución en estos momentos porque tiene sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		



Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cárdenas Canales Daniel

DNI: 07279232

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

Lima, 04 de noviembre del 2021

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

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

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

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

MG. DANIEL CARDENAS CANALES
DOCENTE INVESTIGADOR



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Calidad

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando el centro de vacunación se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
2	Cuando el paciente tiene una dificultad o algún problema, el centro de vacunación muestra un sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3	El centro de vacunación realiza bien el servicio desde que inicia la atención	X		X		X		
4	El centro de vacunación proporciona servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
5	El centro de vacunación se enfoca en evitar cualquier tipo de incidencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	El personal de salud comunica al paciente sobre el flujograma de atención, procedimiento y tiempo de permanencia.	X		X		X		
7	El personal de salud ejecuta una atención rápida.	X		X		X		
8	El personal de salud siempre tiene disposición a ayudar.	X		X		X		
9	El personal de salud, nunca están desanimados u ocupados para responder las preguntas de los pacientes	X		X		X		



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
10	El comportamiento del personal de salud (médico, enfermera y técnicos) transmite confianza a los pacientes.	X		X		X		
11	Los pacientes se sienten seguros en las instalaciones del centro de vacunación y con atención brindada.	X		X		X		
12	El personal de salud brinda un trato amable con los pacientes que acuden a vacunarse.	X		X		X		
13	El profesional de salud tiene conocimientos suficientes para absolver las dudas de los pacientes y realizar los procedimientos según sus competencias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
14	El centro de vacunación brinda atención individualizada a los pacientes que acuden a vacunarse.	X		X		X		
15	El centro de vacunación cuenta con personal que brinde publicidad sobre, fechas, horario de atención, número telefónico para consultas.	X		X		X		
16	El centro de vacunación tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes	X		X		X		
17	El centro de vacunación se preocupa por las necesidades, intereses y demandas de sus pacientes.	X		X		X		
18	El centro de vacunación se preocupa por mejorar la atención de sus pacientes con necesidades específicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
19	El centro de vacunación cuenta con equipos modernos y adecuados para brindar el servicio.	X		X		X		
20	Las instalaciones físicas del centro de vacunación son adecuadas y visualmente atractivas.	X		X		X		
21	El personal de salud del centro de vacunación es precavido con los procedimientos (triaje, aplicación de vacunas, primeros auxilios, esavi.)	X		X		X		



22	Los insumos (vacunas, agujas, jeringas, etc.) con los que trabaja el centro de vacunación, son de calidad.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Nick Flores Villalobos

C.E: 002394174

Especialidad del validador: MÉDICO EMERGENCISTA

Lima, 04 de noviembre del 2021

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

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

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

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



MD. NICK FLORES VILLALOBOS
MÉDICO EMERGENCISTA



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Compromiso Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Le causa felicidad desarrollar su carrera de profesional de salud en esta Institución.	X		X		X		
2	Los problemas de la institución le afectan	X		X		X		
3	Contribuye con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución.	X		X		X		
4	Diseña y propone planes de actividades de mejora al jefe inmediato.	X		X		X		
5	No se siente integrado plenamente en la Institución.	X		X		X		
6	Esta Institución significa mucho para en mi vida.	X		X		X		
7	Experimenta un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la Institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUIDAD							
8	Formar parte de su puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral.	X		X		X		
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución sería la escasez de opciones laborales	X		X		X		
10	Si no hubiera tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.	X		X		X		
11	Siente como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	X		X		X		
12	La Institución donde laboro brinda oportunidad de crecer profesionalmente.	X		X		X		
13	Si trabajara en otra institución, perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual.	X		X		X		



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
14	Tendría sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora	X		X		X		
15	Tengo disposición para realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución	X		X		X		
16	Es leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrente.	X		X		X		
17	Permanece en la Institución a pesar de que tengo otras opciones laborales.	X		X		X		
18	Tiene agradecimiento a la Institución, por el apoyo dado en momentos críticos.	X		X		X		
19	Se siente en deuda con la Institución	X		X		X		
20	No siento obligación alguna de permanecer en mi Institución	X		X		X		
21	No abandonaría a la Institución en estos momentos porque tiene sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Nick Flores Villalobos

C.E: 002394174

Especialidad del validador: MÉDICO EMERGENCISTA

Lima, 04 de noviembre del 2021



MD. NICK FLORES VILLALOBOS
MÉDICO EMERGENCISTA

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

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

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

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



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de Calidad

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando el centro de vacunación se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
2	Cuando el paciente tiene una dificultad o algún problema, el centro de vacunación muestra un sincero interés en resolverlo.	X		X		X		
3	El centro de vacunación realiza bien el servicio desde que inicia la atención	X		X		X		
4	El centro de vacunación proporciona servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
5	El centro de vacunación se enfoca en evitar cualquier tipo de incidencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	El personal de salud comunica al paciente sobre el flujograma de atención, procedimiento y tiempo de permanencia.	X		X		X		
7	El personal de salud ejecuta una atención rápida.	X		X		X		
8	El personal de salud siempre tiene disposición a ayudar.	X		X		X		
9	El personal de salud, nunca están desanimados u ocupados para responder las preguntas de los pacientes	X		X		X		

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
10	El comportamiento del personal de salud (médico, enfermera y técnicos) transmite confianza a los pacientes.	X		X		X		
11	Los pacientes se sienten seguros en las instalaciones del centro de vacunación y con atención brindada.	X		X		X		
12	El personal de salud brinda un trato amable con los pacientes que acuden a vacunarse.	X		X		X		
13	El profesional de salud tiene conocimientos suficientes para absolver las dudas de los pacientes y realizar los procedimientos según sus competencias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
14	El centro de vacunación brinda atención individualizada a los pacientes que acuden a vacunarse.	X		X		X		
15	El centro de vacunación cuenta con personal que brinde publicidad sobre, fechas, horario de atención, número telefónico para consultas.	X		X		X		
16	El centro de vacunación tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes	X		X		X		
17	El centro de vacunación se preocupa por las necesidades, intereses y demandas de sus pacientes.	X		X		X		
18	El centro de vacunación se preocupa por mejorar la atención de sus pacientes con necesidades específicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
19	El centro de vacunación cuenta con equipos modernos y adecuados para brindar el servicio.	X		X		X		



20	Las instalaciones físicas del centro de vacunación son adecuadas y visualmente atractivas.	X		X		X	
21	El personal de salud del centro de vacunación es precavido con los procedimientos (triaje, aplicación de vacunas, primeros auxilios, esavi.)	X		X		X	
22	Los insumos (vacunas, agujas, jeringas, etc.) con los que trabaja el centro de vacunación, son de calidad.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Lic. Blanca Jennifer Ccahua Chalco

D.N.I: 71458337

Especialidad del validador: ENFERMERA GENERAL

Lima, 04 de noviembre del 2021

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

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

BLANCA CCAHUACHALLO
ENFERMERA GENERAL

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Compromiso Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Le causa felicidad desarrollar su carrera de profesional de salud en esta Institución.	X		X		X		
2	Los problemas de la institución le afectan	X		X		X		
3	Contribuye con proyectos e investigación para enriquecer y mejorar el nivel académico en la Institución.	X		X		X		
4	Diseña y propone planes de actividades de mejora al jefe inmediato.	X		X		X		
5	No se siente integrado plenamente en la Institución.	X		X		X		
6	Esta Institución significa mucho para en mi vida.	X		X		X		
7	Experimenta un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la Institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Formar parte de su puesto de trabajo es una decisión de necesidad como también de deseo laboral.	X		X		X		
9	Una de las consecuencias inmediatas de no renunciar a esta Institución sería la escasez de opciones laborales	X		X		X		
10	Si no hubiera tenido la oportunidad de trabajar en esta Institución, podría haber considerado trabajar en otra.	X		X		X		
11	Siente como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	X		X		X		



12	La Institución donde laboro brinda oportunidad de crecer profesionalmente.	X		X		X		
13	Si trabajara en otra institución, perdería el prestigio que me ofrece mi posición actual.	X		X		X		
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Tendría sentimiento de culpa si dejara mi Institución ahora	X		X		X		
15	Tengo disposición para realizar esfuerzos extras, para ayudar al éxito de mi Institución	X		X		X		
16	Es leal a esta Institución a pesar de las situaciones o circunstancias cambiantes a las que se enfrente.	X		X		X		
17	Permanece en la Institución a pesar de que tengo otras opciones laborales.	X		X		X		
18	Tiene agradecimiento a la Institución, por el apoyo dado en momentos críticos.	X		X		X		
19	Se siente en deuda con la Institución	X		X		X		
20	No siento obligación alguna de permanecer en mi Institución	X		X		X		
21	No abandonaría a la Institución en estos momentos porque tiene sentimiento de gratitud hacia las personas que trabajan en ella.	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Lic. Blanca Jennifer Ccahua Chalco

D.N.I: 71458337

Especialidad del validador: ENFERMERA GENERAL

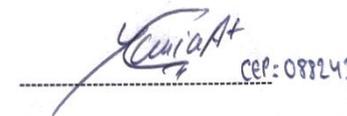
Lima, 04 de noviembre del 2021

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

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

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

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



cel: 099243

LIC.BLANCAJENNIFER CCAHUA CHALLCO
ENFERMERA GENERAL