



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en
emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima –
Perú, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Porras Espinoza, Katty Aracelly (ORCID: 0000-0003-3064-4571)

ASESORA:

Mg. Requejo Pacheco, Gladys (ORCID: 0000-0002-4262-1986)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico de gran manera esta tesis a Dios ya cada miembro de mi familia por su apoyo constante y compañía en el proceso de aprendizaje que llevo a la realización de este trabajo. A Epifania Espinoza Campos, mi madre y a Franklin Porras Espinoza, mi hermano.

Agradecimiento

A Dios, por su amor y su sabiduría, a mi familia por el apoyo incondicional en el transcurso del camino para poder lograr culminar esta maestría con éxito.

Por otro lado, a la Mg. Requejo Pacheco Gladys, por la dedicación y guía en la culminación de esta investigación. Y cada uno de los participantes que brindaron su tiempo para responder los instrumentos de aplicación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procesamientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Descripción de las frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional y sus dimensiones	18
Tabla 2	Descripción de las frecuencias y porcentajes de calidad de atención y sus dimensiones	19
Tabla 3	Correlación entre compromiso organizacional y calidad de atención al paciente.....	20
Tabla 4	Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión aspectos tangibles	21
Tabla 5	Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión fiabilidad.....	22
Tabla 6	Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión capacidad de respuesta	23
Tabla 7	Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión seguridad	24
Tabla 8	Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión empatía	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco - Obstetricia de un Hospital de Lima - Perú, 2021. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por el total de 36 trabajadores de emergencia de Gineco – obstetricia, por lo tanto, no hubo muestra. Los instrumentos aplicados son el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Calidad de Atención al paciente según el modelo SERVQUAL. Los resultados evidencian una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y la calidad de atención ($p=.000$; $\rho=.527$). Asimismo, se encontró relación positiva y baja entre el compromiso organizacional y los aspectos tangibles ($p=.002$; $\rho=.361$); una relación positiva moderada con fiabilidad ($p=.000$; $\rho=.556$); con capacidad de respuesta ($p=.000$; $\rho=.580$); una relación positiva baja con seguridad ($p=.000$; $\rho=.347$); y una relación positiva moderada con empatía ($p=.000$; $\rho=.542$). Concluyendo que al existir una relación moderada y mientras mayor sea el vínculo de los profesionales con la institución mayor será el nivel de calidad en la atención, lo que contribuirá al logro de los objetivos institucionales.

Palabras clave: Compromiso organizacional, calidad de atención, gineco-obstetricia.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and the quality of care for patients in emergency Gynecology - Obstetrics of a Hospital of Lima-Peru, 2021. The type of study it was correlational, descriptive and of non-experimental design. The population consisted for the total of 36 workers emergency gynecology-obstetrics, therefore, there was no sample. The instruments applied are the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire and the Patient Care Quality Questionnaire according to the SERVQUAL model. The results show a moderate positive relationship between organizational commitment and quality of care ($p = .000$; $\rho = .527$). Likewise, a positive and low relationship was found between organizational commitment and tangible aspects ($p = .002$; $\rho = .361$); a moderate positive relationship with reliability ($p = .000$; $\rho = .556$); responsive ($p = .000$; $\rho = .580$); a low positive relationship with safety ($p = .000$; $\rho = .347$); and a moderate positive relationship with empathy ($p = .000$; $\rho = .542$). Concluding that when there is a moderate relationship and the greater the link of the professionals with the higher institution will be the level of quality in care, which will contribute to the achievement of institutional objectives.

Keywords: Organizational commitment, quality of care, obstetrics– gynecology.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en diferentes instituciones de salud se están involucrando en conocer y saber cómo están sus trabajadores, puesto que la misma rutina del trabajo ha hecho que el personal presente problemas de comportamiento que aminora el rendimiento laboral, en donde los colaboradores muestran ciertos trastornos emocionales o físicos afectando su salud.

Según la Organización Internacional de Trabajo (2019) mediante una investigación en ciertos países latinoamericanos ha demostrado que el 75.5% del personal de salud presenta índices de estrés añadiendo la sensación desmotivadora, sin incentivos o reconocimiento por las buenas acciones por parte de sus autoridades directos. Por ello se convierte en uno de los retos que enfrentan las diferentes organizaciones y empresas en la actualidad, que es el desarrollar compromiso organizacional en sus colaboradores, tal como lo sostiene el 87 % de los líderes en recursos humanos y negocios a nivel mundial. (Neves et al., 2018)

Así, en los países en vía de desarrollo, el acceso a todos los servicios básicos, en general, es una de las barreras más complicadas de afrontar, sobre todo, cuando se trata de los ámbitos vinculados al sector salud; ya que en ocasiones está influenciada por las decisiones políticas del régimen. Por ende, la denominada "atención del paciente" debe ser prioridad entre quienes trabajan en el sistema de salud pública, puesto que sigue siendo deficiente

En el ámbito peruano, el compromiso organizacional representa una de las deficiencias del sistema de salud. Ello sumado a las inadecuadas capacitaciones y la falta de preparación en los profesionales, dan como resultado el ofrecimiento de servicios de atención de baja calidad para los usuarios (Vargas, 2020). Según Bustíos y Arroyo (2018), destacan como una problemática en el sector salud a la escasez de profesionales que cuenten con una adecuada capacitación, que les brinde herramientas en la gestión en la dirección de los servicios sanitarios y hospitales.

En el hospital de estudio, específicamente, en área de emergencia de Gineco- Obstetricia, se ha podido evidenciar algún tipo de comportamiento y características personales negativas de parte de algunos trabajadores asistenciales, tales como la falta de empatía relacionado al bajo nivel de capacidad perceptiva, pudiendo existir la vulnerabilidad de algunos derechos de los pacientes que acuden

para una atención, más aun existiendo una falta de respuesta rápida al usuario considerando la predisposición del personal, evidenciando leves deficiencias en el aspecto de compromiso laboral y personal, la falta de una adecuada infraestructura del hospital, la falta de equipamiento y el no contar con historia clínica virtual, por ello, los pacientes reclaman sobre la insuficiente tecnología para agilizar los procesos, la inadecuada asignación de los diferentes ambientes ya que por circunstancias relacionadas a la pandemia, existió una reorganización y distribución consideraron la emergencia que durante la pandemia por COVID-19, la población gestante y recién nacidos han tenido que enfrentarse a un sistema de salud sobrecargado y con interrupciones en sus servicios (Guerrero, 2021).

En cuanto a los servicios de alta calidad en los sistemas de salud debe entenderse como una prioridad entre los demás servicios, pues tienen un impacto significativo en la salud y bienestar de las personas. (Rezaei, et al., 2018)

Por todo ello, se planteó como problema general: ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021? Además, se estableció como problemas específicos, 1. ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y los elementos tangibles en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la fiabilidad en emergencia de Gineco -Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021? 3. ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021? 4. ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021? 5. ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la empatía en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?

Debido a ello, la investigación se justifica de manera teórica porque permite ampliar los conocimientos ya que hay estudios previos al respecto así contribuir con algunos conceptos sobre el compromiso organizacional y sus vinculaciones teóricas con la calidad de atención al paciente. Asimismo, promueve ver la situación actual en la que se gestiona el servicio de emergencia. También se justifica de manera práctica en la medida en que los resultados obtenidos nos ayuden a resolver y/o prevenir algunos problemas detectados en situaciones decisivas y pueden ser

consultados por los trabajadores, funcionarios que pueden visualizar los datos para conocer el aspecto general de la institución de salud. Desde un enfoque metodológico, se ajusta debido a que se emplearon instrumentos que comprueban la validez de las técnicas empleadas entre los trabajadores del servicio de salud, a fin de consolidar los instrumentos y confiabilidad en la aplicación de éstos.

En relación con la problemática expuesta, se plantea como objetivo general 1. Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco-Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021. Los objetivos específicos son: 1. Establecer la relación entre el compromiso organizacional y los elementos tangibles en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima-Perú, 2021 2. Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la fiabilidad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021 3. Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021 4. Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima- Perú, 2021 5. Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la empatía en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?

Además, como hipótesis general se estableció: 1. Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco - Obstetricia de un Hospital de Lima - Perú, 2021, y como hipótesis específicas se establecieron: 1. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y elementos tangibles en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021. 2. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y fiabilidad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021. 3: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021. 4. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y seguridad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021. 5. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y empatía en emergencia de Gineco - obstetricia de un hospital de Lima -Perú, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre las investigaciones internacionales se presenta el desarrollado por Tumbaco (2021), quien en un estudio de alcance correlacional se propuso el establecer la asociación entre el compromiso organizacional y el síndrome de Burnout en trabajadores de salud pertenecientes al centro tipo C Venus de Valdivia en Ecuador. Los resultados hallados señalan que el compromiso afectivo fue la dimensión que evidenció el promedio más alto, seguido de la dimensión continuidad con un promedio de 3.28, y de la dimensión normativo, con una media de 2.94. Asimismo, el compromiso organizacional y sus tres componentes se correlacionaron negativamente con el síndrome de burnout con un valor total de $r=-0.764$. Con estos resultados, se concluye que mientras más elevado sea el compromiso organizacional de los profesionales, menor será el síndrome de burnout.

Por otro lado, en la investigación cuantitativa correlacional elaborada por Céspedes (2020), se planteó como objetivo el establecer la asociación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra conformada por 60 profesionales de un Centro de Salud Integral en Bolivia. Con este fin, la autora aplicó la Escala de satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, encontrando que en la dimensión compromiso afectivo los trabajadores expresan un nivel normal con una media de 4.4. En cuanto a la dimensión continuidad, se observa que la mayoría presenta niveles medios con una media de 4. Respecto a la dimensión normativo, se evidencia una predominancia en el nivel alto, con una media de 4.8, siendo esta dimensión la que presenta mayor intensidad en estos trabajadores, y que a su vez explica que la mayoría de trabajadores continúan en este centro por obligación. Por último, se concluye que el compromiso organizacional es relativamente elevado y se correlaciona con la satisfacción laboral ($r=0.177$).

Asimismo, en otro estudio de naturaleza cuantitativa y de alcance correlacional, León (2019), se propuso describir la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente del servicio de Gineco-obstetricia del Centro de Salud Bastión Popular en Ecuador. La muestra se conformó con 182 pacientes a quienes se les aplicaron dos instrumentos de medición. Los resultados permiten confirmar la existencia de una correlación positiva entre la satisfacción del usuario y

la calidad de atención y ($r=.688$). De igual forma, se apreció que la dimensión de elementos tangibles fue el que obtuvo una mayor media (4.53), seguido de seguridad (4,36), empatía y capacidad de respuesta, ambos con una media igual a 4.26, y fiabilidad con 4.22. Con estos resultados, se concluyó que la calidad de atención presenta una asociación positiva y significativa en la variable satisfacción del usuario.

En otro estudio cuantitativo descriptivo, Ñañez (2018), comparó la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del IESS y Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón en Ecuador. Con este propósito, se empleó un cuestionario para evaluar a un total de 766 divididos en muestras iguales por cada hospital. Los resultados que arrojó este estudio muestran que, en el IESS, la mayoría se siente ni satisfecho ni insatisfecho respecto a las dimensiones aspectos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad, con un 51,7 %, 48,7 %, 51,9 %, 52,7 % y un 42,7 % respectivamente. Asimismo, se encontró que la dimensión con mayores índices de satisfacción en el Instituto Ecuatoriano Servicio de Salud- IESS y en Medicina Prepagada fue fiabilidad (38,9 % y 34,8 %).

De la misma forma, Vázquez et al. (2018), publicaron un estudio en el cual se propuso el establecer el nivel de satisfacción según la calidad de atención de usuarias atendidas en el Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional. Dicha investigación presentó un diseño observacional, descriptivo, prospectivo, en la cual participaron 203 mujeres. Los datos fueron recolectados mediante el cuestionario SERVQUAL. Según los resultados, los participantes tenían una edad media de 31 años. La media del instrumento fue $5,3 \pm 0,5$, observándose una media de 4.8 para la dimensión de tangibilidad; de 5.4, para confiabilidad; de 5.3 para empatía; de 5.6 para seguridad; y de 5.6 para capacidad de respuesta. Concluyendo que la capacidad de respuesta y seguridad evidenció una mayor calificación, mientras que tangibilidad obtuvo la calificación más baja.

Considerando las investigaciones nacionales tenemos que Ramírez (2020), quien mediante un estudio cuantitativo correlacional se propuso analizar la asociación entre la calidad de atención y el compromiso organizacional dentro del área de emergencia del Hospital Hermilio Valdizán ubicado en Huánuco. Para ello, el autor aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith,

y una encuesta para medir la calidad de atención a 301 pacientes. Los resultados evidencian una asociación positiva entre la calidad de servicio y el compromiso organizacional ($r=.776$; $p = .000$) y entre la dimensión afectiva ($r=.778$; $p=.000$), normativo ($r=.774$; $p = .000$), y de permanencia ($r= .480$; $p = .000$). Con lo cual concluye que, a mayor compromiso organizacional en los trabajadores, existirá mayor calidad en la atención a los pacientes.

Ríos (2020), en su investigación, propuso determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los profesionales de salud del servicio de emergencia de un hospital de Lima norte, participaron médicos y enfermeras aplicando un instrumento validado que cuyo resultado ha demostrado la alta tasa de despersonalización y falta de realización personal y que estadísticamente no se determinó la asociación de las variables propuestas pese que existe evidencia en la realidad.

Por otro lado, en un trabajo de investigación, Piedra (2019), se propuso el establecer la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción en 124 usuarias atendidas dentro del área de emergencia de un hospital de Essalud ubicado en Vitarte. Con este propósito, la autora utilizó una modificación del cuestionario SERVQUAL, evidenciando entre sus resultados la existencia de una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los pacientes (Tau de Kendal= 0.68); asimismo, se encontró que la dimensión fiabilidad y empatía fueron las que presentaron una intensidad mayor de correlación.

En cuanto a el estudio realizado por Evangelista (2018), este autor desarrolló una investigación cuantitativa correlacional con el propósito de estudiar la asociación entre dicha variable en 115 profesionales de salud pertenecientes al servicio de emergencia de un hospital de Lima y el liderazgo transformacional. Para ello, se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y el de Liderazgo transformacional de Bass y Avolio, evidenciando que el 48.7 % de los participantes presentó niveles medios de compromiso organizacional, seguido del 28.7 %, que se ubica en el nivel bajo, y del 22.6 %, que se encuentra en el nivel alto. Asimismo, se observa que en cuanto a la dimensión afectivo la mayoría presenta un nivel medio (47 %), en la dimensión normativo, la mayoría se encuentra en el nivel medio (41.7), y por último, en la dimensión continuidad, se observa que predomina el nivel medio

con un 47.8 %. Concluyendo que existe una asociación significativa y directa entre el compromiso organizacional y el liderazgo transformacional ($r= 0.660$).

En otro estudio de tipo transversal, observacional y correlacional Piedra y Lipa (2018), se propusieron establecer el grado de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia del Hospital de EsSalud II, Vitarte, Lima. Con este objetivo, los autores aplicaron el cuestionario Servqual a 124 usuarios cuyas edades fluctuaban entre los 36 y 64 años, encontrando una correlación positiva entre el nivel de satisfacción y las dimensiones de calidad de atención: capacidad de respuesta ($r=0.782$; $p=.000$), empatía ($r=.885$; $p =.000$), seguridad ($r=0.691$; $p=.000$), aspectos tangibles ($r=0.732$; $p=.000$) y la fiabilidad ($r=.0684$; $p=.000$). Asimismo, mediante un análisis de regresión lineal se comprobó la influencia de estas dimensiones sobre la satisfacción siendo la empatía, la dimensión con más influencia.

En lo que respecta a la variable compromiso organizacional, este es un concepto ampliamente estudiado y alude a la afiliación de un trabajador con su organización (Asrarul et al., 2017). señala que este se puede definir como una etapa en la cual el trabajador identifica a un grupo determinado con metas definidas, sobre el cual desea formar parte.

Por otro lado, Alles (2019) refieren que es un estado de naturaleza psicológica que involucra un vínculo entre una organización y un individuo, y que a su vez va a influenciar en su decisión de permanecer o no en dicha organización. Bajo esta teoría estos autores plantean que el compromiso organizacional, consta de tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

El compromiso afectivo se basa en el interés y deseo que muestra el trabajador, de permanecer en la organización, lo cual lo lleva a esforzarse en beneficio de la empresa. El surgimiento de este vínculo se atribuye al trato percibido por el colaborador, que incluye el cumplimiento de sus expectativas laborales por parte de la institución, incentivando y fortaleciendo el deseo de continuar laborando dentro de ella (Meyer & Allen, 1991). La importancia del compromiso organizacional se basa en la psicología laboral y de la organización basándose en la función de cada trabajador, ya que se considera lo más esencial e importante en una organización.

En lo concerniente al compromiso de continuidad, Arias (2015), señala que éste es un vínculo de mayor intensidad al de naturaleza afectiva, ya que se forja con el esfuerzo, dinero y tiempo que se ha dedicado para mantenerse en la organización. Por ello, el renunciar representaría una pérdida para el colaborador. Así también, un factor que podría intensificar este tipo de compromiso sería el no contar con alternativas laborales en otras empresas, que le ofrezcan mayores beneficios. De esta forma, el compromiso de continuidad en el trabajador implica que este se mantiene laborando dentro de la organización porque representa una necesidad.

Por último, el compromiso normativo es un vínculo aún más fuerte que el de continuidad, ya que se presenta como una obligación moral para el trabajador. Involucra a la lealtad que se genera al percibir capacitaciones y beneficios monetarios como prestaciones por encima a lo que exige la ley y bonos (Meyer & Allen, 1991). Al respecto, Neves et al. (2018), aduce que este compromiso se sustenta en la formación de valores que hace que el trabajador se perciba como una persona desleal si decide renunciar ya que se siente agradecido por la oportunidad que la organización le brinda al contratarlo.

Asimismo, estas dimensiones que conforman el compromiso organizacional pueden experimentarse en distintos niveles de forma simultánea (Amponsah & Mensah, 2016). De esta manera, mientras el trabajador tenga actitudes más favorables respecto a su organización, mejor será la aceptación con los objetivos de la empresa, generando en la persona un incremento en su voluntad para esforzarse más por su lugar de trabajo. (Ayuninnisar & Saptoto, 2015). Incluso, otro hallazgo importante menciona que la dimensión continuidad del compromiso organizacional se incrementa de forma significativa en los trabajadores cuando están dentro de un contexto de alto desempleo. (Devece et al. 2016)

Otro autor quien propone una conceptualización diferente es Streets (1997) (Citado por Soret y Obesso, 2020), cuya teoría explica que el compromiso organizacional es un poder que involucra e identifica al trabajador con la empresa en la que labora, destacándose tres causas por la que se da el compromiso. La primera describe las características personales, que serían la edad, nivel de instrucción, necesidad de logro y los intereses de vida. En segundo lugar, se encuentran las características atribuibles al trabajo, como la retroalimentación que se recibe en el desarrollo de las actividades, la interacción con los compañeros, la

identificación con la labor que realiza y el percibir el trabajo como un desafío.

Por último, las características de naturaleza social que agrupan a la confianza que se deposita a la empresa, a las expectativas de recompensa, y el esfuerzo y tiempo que se dedica a la organización.

Por otro lado, en otra teoría propuesta por Na et al. (2020), se plantea que el compromiso organizacional hace referencia a un constructo multidimensional, que se debe analizar en diversas perspectivas, ya que los vínculos que desarrollan los trabajadores pueden expresarse en función de cada uno de sus componentes y así determinar una posición distinta respecto a su institución de labores.

Por su parte, Spanuth y Wald (2017) afirman que la condición de la temporalidad en los contratos de los trabajadores influye negativamente en el compromiso organizacional; así como también, cuando el trabajador no encuentra un balance entre su vida personal y vida laboral. Esta última relación, también es destacada por Astakhova (2016), quien encontró que los colaboradores que presentan un ajuste persona-entorno adecuado, evidencian mayor compromiso organizacional. Además, Khunsoonthornkit y Panjakojornsak (2018), aduce que el compromiso organizacional influye de forma directa en el desempeño de los trabajadores. Por ello, Miedaner (2018) sostiene que se debe aplicar estrategias afectivas tanto a nivel organizacional como individual, orientadas al fortalecimiento del compromiso organizacional. Estudios han demostrado, de acuerdo con Denis y Gestel (2016), que el involucrar al personal de salud en funciones más allá de su profesión, ha representado una herramienta en gestión relevante que mejora el desempeño en las áreas de atención de la salud.

En este sentido, Evangelista (2018), expresa que las organizaciones llegan al éxito debido al capital humano que las conforman, puesto que son los trabajadores los que ejercen un mecanismo de dirección dentro de ellas. Por ello, el estudiar la lealtad y la intensidad del vínculo que existe entre la empresa y los trabajadores es relevante para mantener el compromiso organizacional y no perder capital humano.

De esta manera Lagrague et al. (2018), mencionan que la edad, el género, grado académico, años de experiencia laboral y la permanencia en el trabajo representan factores que predicen el compromiso organizacional. Incluso Sepahvand et al. (2017), refiere que fortalecer este vínculo del trabajador con la empresa influye en la eficacia laboral y reduce el agotamiento.

Por tanto, el mantener un adecuado compromiso organizacional presenta gran relevancia para ofrecer un servicio de calidad en los hospitales, ya que este implica indicadores de permanencia que se expresan en la ejecución de un buen trabajo ya que sienten que son valorados por su organización (Soret y Obesso, 2020).

Continuando con la variable calidad de atención al paciente, Syed et al. (2018), destacan la necesidad de brindar a los usuarios de los servicios de salud, una atención de calidad que facilite la realización de un diagnóstico oportuno y un tratamiento apropiado, la atención al paciente se sustenta en los criterios de calidad que debe cumplir dicha atención. Según Diprete et al., (2017), la calidad abarca al total de comportamientos, características y funciones de un servicio prestado o de un bien, que tiene la capacidad de satisfacer los requerimientos del consumidor. Así también, Upadhyai, et al. (2019), manifiestan que la calidad de atención refiere al grado en los servicios de salud dirigidos a las personas y poblaciones en general, incrementan la probabilidad de generar resultados deseados y que este orientados a los objetivos propuestos en salud.

Por su parte, Deming (1990) (citado por Pour et al., 2021), refiere que la calidad es establecida por el paciente, por tanto, debe ser orientada a la satisfacción de sus expectativas y necesidades. La Organización Mundial de la Salud OMS (2017) señala que la atención en el servicio Gineco Obstetricia comprende a todas los procedimientos y acciones orientados al tratamiento, diagnóstico y prevención de las circunstancias que pudieran propiciar una morbilidad y mortalidad tanto perinatal como materna. Así, Gupta y Rokade (2016), expresan que la evaluación de la calidad en la atención médica puede variar en función de los lineamientos de cada país y percepciones de cada población o persona.

Actualmente, existe una controversia sobre si la calidad funciona como un antecedente de la satisfacción o si, por el contrario, es la satisfacción la que precede a la calidad. Las diferentes investigaciones presentadas evidencian resultados que sustentan ambas posiciones. No obstante, una tercera concepción explica que la calidad antecede a la satisfacción, y que ésta a su vez refuerza las valoraciones que realiza el cliente sobre la calidad (La Rosa, 2018). Asimismo, sostiene que el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud, se encuentra influenciada por diversas variables, desde individuales hasta organizativas. (Ratna, et al 2019)

En este sentido, Efiyanti (2017), mediante una revisión sistemática respecto a los factores que afectan la calidad del servicio en hospitales públicos, determinó que el SERVQUAL, es el instrumento de mayor uso a nivel mundial ya que engloba factores intrínsecos de los hospitales sin importar la jurisprudencia de cada estado, para la evaluación de los servicios de salud. De esta forma, Bigné et al (1997), en un estudio comprobaron la confiabilidad y universalidad de las cinco dimensiones que plantea el cuestionario SERVQUAL en la evaluación de la calidad de la atención brindada, siendo este instrumento el más confiable dentro de los centros de salud.

El SERVQUAL se sustenta en el modelo propuesto por Parasuraman, et al. (1993, citado por Soret y Obesso, 2020) el cual concibe a la calidad de servicio de atención como el resultado entre las inconformidades, las expectativas y las percepciones que el consumidor se forma respecto al servicio recibido por la organización. Así, el consolidar una calidad en la atención estará en función de la eficiencia en que se gestionen estos servicios.

El modelo que propone el SERVQUAL concibe a la calidad del servicio como una construcción abstracta a causa de sus características, tales como la caducidad ya que no pueden ser almacenadas, la inseparabilidad de consumo y producción puesto que son consumidos al mismo tiempo que se producen, la heterogeneidad porque son complejos para generalizar y la intangibilidad ya que no pueden ser tocados. De esta forma, la calidad de servicio de atención se evalúa de acuerdo con cinco componentes. Estos son la tangibilidad, la fiabilidad, respuesta pronta al usuario, proyección de seguridad y la empatía. (Parasuraman, et al., 1993 citado por Soret y Obesso, 2020)

Como se mencionó, la primera dimensión de la calidad del servicio de atención refiere a la tangibilidad, la cual se atribuye a la infraestructura propia del centro de salud, a la asignación de los diferentes ambientes del hospital, la señalización, entre otros similares. La segunda, refiere a la fiabilidad que incluye a la eficiencia en el servicio tanto en la realización de lo estipulado, la hora de atención, la pertinencia de los medicamentos y sus precios.

La tercera dimensión comprende a la respuesta pronta al usuario, la cual involucra al empeño y disposición de atender y cumplir con prontitud las peticiones de los pacientes. La cuarta dimensión refiere a la proyección de seguridad, que se

concibe como la disposición de brindar un servicio bueno y confiable que se base en conocimientos pertinentes y en el trato cordial. Por último, la empatía comprende a tipo de trato caracterizado por su cordialidad y amabilidad que ofrece el trabajador al paciente.

En este sentido, el evaluar y analizar la calidad en los servicios de salud que brindan los hospitales, favorece la planificación de políticas de mejora, orientando a estos sistemas a la consecución de sus objetivos organizacionales. (Mohebifar et al., 2016). Asimismo, es importante que el personal que labora en los hospitales participe en procesos de aprendizaje continuo que favorezca sus habilidades de atención con el propósito de ofrecer un servicio superior a los pacientes. (Hakin 2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación presenta un enfoque cuantitativo y el tipo que corresponde al estudio es aplicada. Debido a que este tipo de investigación se propone buscar soluciones prácticas a determinadas problemáticas de acuerdo con Sánchez & Reyes (2015).

Asimismo, el diseño que sigue la investigación es descriptiva – correlacional, no experimental de corte transversal, puesto que en estas investigaciones no se manipula ninguna variable de estudio y tienen como objetivo el establecer la asociación que presentan las variables que se van a estudiar (Sánchez & Reyes 2015).

En este sentido, el diseño correlacional corresponde al siguiente esquema:



P = Trabajadores de emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima-Perú.

Ox = Compromiso organizacional

Oy = Calidad de atención al paciente

R = Correlación

3.2. Variables y Operacionalización

La variable, compromiso organizacional presenta como definición conceptual al estado de naturaleza psicológica que involucra un vínculo entre una organización y un individuo, lo que a su vez va a influenciar en su decisión de permanecer o no en dicha organización. (Alles, 2019)

Es el grado en el que un trabajador se identifica e involucra con su organización, y con los objetivos que plantea para brindar el servicio al paciente. Los cuales se evaluarán mediante las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo que se miden a través de las respuestas que se obtengan con la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. En cuanto a los indicadores de la variable compromiso organizacional, la dimensión compromiso

normativo presenta como indicadores al sentido de obligación y la lealtad. En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad, esta comprende a los indicadores de inversiones en la organización y percepción de alternativas. Por último, la dimensión compromiso afectivo agrupa a los indicadores de identificación con la organización, con sus objetivos y el involucramiento con la organización. La escala de medición que sigue es de tipo ordinal puesto que la medición sigue un orden: alto, medio y bajo.

Por otro lado, la segunda variable, calidad de atención presenta como definición conceptual: es el resultado entre las inconformidades, las expectativas y las percepciones que el consumidor se forma respecto al servicio que recibe de parte de una organización (Parasuraman, et al., 1993, citado por Soret y Obesso 2020)

En cuanto a la definición operacional de la calidad de atención al paciente, Es el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la institución para brindar la atención adecuada y oportuna al paciente utilizando los recursos necesarios para lograr los objetivos establecidos. Esta variable se mide mediante el cuestionario de Servqual con sus cinco dimensiones.

Respecto a los indicadores de la calidad de atención, la dimensión aspectos tangibles comprende a los indicadores estado de la logística, materiales de comunicación, de equipamiento y apariencia del personal.

Por otro lado, la dimensión fiabilidad agrupa como indicadores al conocimiento, la fiabilidad para ejecutar el servicio, las habilidades demostradas y la destreza de los trabajadores, la dimensión capacidad de respuesta refiere a las condiciones óptimas de la atención, la voluntad de proporcionar el servicio y la predisposición del personal, la dimensión seguridad se basa en el cuidado durante la atención y con debida dedicación, Por último la dimensión Empatía la capacidad perceptiva y el buen trato, la escala de medición corresponde al tipo ordinal ya que se ordenan en niveles: alto, regular y bajo.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se consideró aplicarlo quienes sostienen que la población hace referencia al total del fenómeno que se desea estudiar, en el cual todos los sujetos u objetos de estudio comparten una cualidad o características en común.

La población del estudio comprendió al total de trabajadores asistenciales de emergencia Gineco-Obstetricia de un hospital de Lima-Perú que fueron 36 trabajadores compuestos por 19 obstetras, nueve enfermeras, tres técnicas de enfermería, tres médicos, una psicóloga y un personal de laboratorio.

Asimismo, se aplicaron los siguientes criterios de inclusión, trabajadores de salud que mantenían un contrato administrativo de servicios (CAS), los nombrados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021, trabajadores de salud que se encuentren laborando en emergencia Gineco-Obstetricia del hospital de Lima, trabajadores mayores de 18 años de edad y menores de 65 años, que hayan aceptado participar en el estudio mediante su firma en el consentimiento informado y los criterios de exclusión son, trabajadores que no hayan completado u omitido algún ítem de los instrumentos de medición administrado, trabajadores mayores de 65 años y trabajadores que no hayan aceptado formar parte del estudio.

En este caso no corresponde el cálculo de una muestra pues el estudio consideró al total de trabajadores asistenciales que laboran en emergencia de Gineco obstetricia.

La unidad de análisis corresponde a cada trabajador asistencial que labora en el año 2021 en emergencia Gineco-Obstetricia de un hospital de Lima- Perú.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó para el cumplimiento de los objetivos propuestos es la encuesta. Según, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta técnica consiste en la administración de un instrumento de medición utilizado para recopilar datos que se analizarán en la investigación, este a su vez, se conforma por una serie de preguntas respecto a la variable de estudio.

En este sentido, en el presente estudio se utilizaron dos instrumentos. El primero, un Cuestionario que es la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), conformado por 18 ítems de tipo Likert y cuyo propósito es el obtener conocimiento sobre el tipo de compromiso organizacional que muestran los trabajadores de una organización. De esta forma, dicho instrumento se conforma en tres dimensiones: compromiso normativo, compromiso continuo y compromiso afectivo, con un tiempo de aplicación de alrededor de 15 minutos, pudiéndose administrar a sujetos desde los 17 años.

Cabe señalar, que se realizó una validación de contenido mediante criterio de jueces obteniendo un valor del coeficiente V de Aiken igual a 1, por lo cual se asume que los ítems y la escala total es válida para la evaluación del compromiso organizacional en los trabajadores de emergencia de Gineco- Obstetricia. Asimismo, se ejecutó una prueba piloto con 18 profesionales de dicho servicio, sobre el cual se analizó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, resultando un valor igual a .803, lo que indica de un instrumento confiable.

El segundo instrumento que se aplicó es el Cuestionario Service Quality SERVQUAL (Pasuraman, Zeithaml y Berry, 1985 citado por Soret,y Obesso, 2020) fue adaptado por la investigadora, y cuyo propósito es la medición de la calidad de atención en el servicio de salud. Originalmente este instrumento se compone en cinco dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, aspectos tangibles, empatía y fiabilidad. Para fines del presente estudio se realizó un proceso de validación sobre el instrumento para describir sus propiedades psicométricas.

Para establecer la validez del cuestionario se realizó una validación de contenido mediante criterio de jueces, obteniendo un V de Aiken igual a 1, interpretándose como un instrumento válido para la medición de la variable calidad de atención en emergencia de Gineco- obstetricia. En lo que respecta a la determinación de la confiabilidad, esta fue establecida mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, evidenciándose un valor igual a .957. Esta cifra indica que el cuestionario es confiable.

3.5 Procesamientos

Se solicitó la carta de presentación correspondiente a la Universidad César Vallejo, una vez realizada la sustentación del proyecto de investigación, para la gestión del permiso correspondiente al hospital de Lima para el desarrollo del estudio.

Una vez admitidas las solicitudes mencionadas, se procedió a la aplicación de los instrumentos seleccionados que miden las variables de compromiso organizacional y la calidad de atención con sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, al personal de salud que labora en el área de emergencia Gineco-Obstetricia considerando los criterios de exclusión e inclusión. Cabe señalar que la recolección de datos de los profesionales se realizó en modalidad virtual mediante la plataforma de formularios

Google. Completada esta etapa se trasladaron los datos obtenidos al programa estadístico SPSS en su versión 25 para su análisis correlacional entre las variables propuestas.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados como se detalló previamente, mediante el programa estadístico SPSS, donde los datos se ordenaron para posteriormente obtener las puntuaciones totales y por dimensión de cada instrumento previamente aplicado a los participantes.

Se realizaron cálculos de estadística descriptiva con frecuencias y porcentajes para las variables de estudio y sus dimensiones de acuerdo a las respuestas brindadas por el personal de emergencia de Gineco- Obstetricia, así mismo, para el análisis inferencial, se aplicó el estadístico Shapiro-Wilk para analizar la distribución de los datos, y de acuerdo a sus resultados se recurrió a la elección de la prueba no paramétrica para el análisis correlacional de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Para el cumplimiento de los criterios éticos, en el estudio se siguió el principio de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía. El principio de beneficencia se aplica ya que, con los resultados obtenidos, se logró conseguir información actualizada sobre cómo se presenta el compromiso organizacional en esta institución y la calidad de atención a sus pacientes; en este sentido, su conocimiento beneficia a dicha población ya que con base a ellas se pueden tomar medidas de mejora al respecto. Por otro lado, la no maleficencia se cumplió ya que no se produjo ningún daño a los participantes del estudio en la recopilación de los datos. En cuanto al principio de justicia, se siguió ya que no se realizó distinción entre los participantes por su raza, religión ni clase social. Por último, en el principio de autonomía, no se forzó la decisión de ningún participante en formar o no parte del estudio sin que ello implique algún perjuicio para él o ella.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Descripción de las frecuencias y porcentajes de compromiso organizacional y sus dimensiones

Nivel	Compromiso organizacional		Dimensiones					
	f	%	Normativo		Continuidad		Afectivo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	9	75	18	50	16	44.4	19	52.8
Medio	27	25	18	50	20	55.6	17	47.2
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0

En la tabla 1 se describen las frecuencias y porcentajes de compromiso organizacional, encontrándose que el 75 % de los participantes del estudio presentan un nivel alto en compromiso organizacional, y el 50 % presenta un nivel alto en la dimensión normativo, y el 50 % restante, en el nivel medio.

Se puede apreciar que el 55.6 % presenta un nivel medio de la dimensión continuidad, lo que indica que existe la posibilidad que se retiren de la institución. De igual manera, el 52.8 % de la dimensión afectivo es alto hacia la institución, sin embargo el 47.2% está en un nivel medio en lo afectivo hacia la institución. En general, los porcentajes nos indican que a pesar que el 75% de los trabajadores están comprometidos con la organización y el trabajo que hacen, alrededor del 50% no sienten un compromiso fuerte de continuidad.

Tabla 2

Descripción de las frecuencias y porcentajes de calidad de atención y sus dimensiones.

Nivel	Calidad de atención		Dimensiones									
			Aspectos tangibles				Capacidad					
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	29	81	21	58.3	30	83.3	17	47.2	29	80.6	33	91.7
Medio	6	17	14	38.9	4	11.1	17	47.2	6	16.7	2	5.6
Bajo	1	2.8	1	2.8	2	5.6	2	5.6	1	2.8	1	2.8

Los resultados de las frecuencias y porcentajes de calidad de atención muestran que el 81 % de los pacientes lo califican con un nivel alto, el 17 % un nivel medio y solo el 2.8 % presenta un nivel bajo.

Con respecto a las dimensiones, se evidencia que la empatía (91.7%), la fiabilidad (83.3%) y la seguridad (80.6%) refleja una percepción de nivel alto por parte de los pacientes, asimismo, que las dimensiones de capacidad de respuesta (47.2%) y de aspectos tangibles (58.3%) son los más bajos dentro del rango.

En el nivel de calificación medio se mantiene en las dimensiones de capacidad de respuesta (47.2%) y de aspectos tangibles (38.9%), lo que permite separar el desempeño del trabajador versus los recursos disponibles que limitan sus labores.

Tabla 3

Correlación entre compromiso organizacional y calidad de atención al paciente

		Calidad de atención al paciente
Compromiso	rho de Spearman	.527
organizacional	sig.	.000

p<0.05

En la tabla 3, se presentan los resultados de la aplicación del coeficiente de Spearman para la prueba de hipótesis general, evidenciando una significancia (.000) menor al $p<0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmándose que existe una correlación positiva moderada ($\rho=.527$) entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú.

Es decir, a mayor compromiso organizacional de los trabajadores, mayor será la calidad de atención que se brinde al paciente.

Tabla 4*Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión aspectos tangibles*

		Aspectostangibles
Compromiso	rho de	
organizacional	Spearman	.361
	sig.	.002

p<0.05

Continuando con la tabla 4, se muestran los resultados de la aplicación del coeficiente de Spearman para determinar la existencia de una correlación entre el compromiso organizacional y la dimensión aspectos tangibles, evidenciándose una significancia igual a .002, al tratarse de un valor menor al $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que sí existe una correlación positiva baja ($\rho = .361$) entre el compromiso organizacional y los aspectos tangibles.

En este sentido, mientras más altos sean los niveles del compromiso organizacional, más altos también se encontrarán en equipamiento, estado de logística.

Tabla 5*Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión fiabilidad*

		Fiabilidad
Compromiso	rho de	
organizacional	Spearman	.556
	sig.	.000

p<0.05

Siguiendo con la tabla 5, se muestran los resultados de la aplicación del coeficiente rho de Spearman, con lo cual se evidencia una significancia menor (.000) que 0.05. Razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que sí existe una correlación positiva moderada (rho= .556; p=.000) entre el compromiso organizacional y la fiabilidad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú.

De tal manera que, a mayor compromiso organizacional en el personal de dicha área, mayor será las habilidades y destrezas.

Tabla 6

Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta
Compromiso organizacional	rho de	
	Spearman	.580
	sig.	.000

p<0.05

Por otro lado, en la tabla 6, se presentan los valores resultantes de la aplicación del coeficiente rho de Spearman para determinar la relación entre el compromiso organizacional y la dimensión capacidad de respuesta. La significancia obtenida es menor (.000) que 0.05, por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmándose la existencia de una correlación positiva moderada (rho= .580; p=.000) entre el compromiso organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú.

Es decir, mientras mayor sea el compromiso organizacional, mayor será la predisposición del personal, voluntad y condiciones óptimas de la atención.

Tabla 7*Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión seguridad*

	Seguridad	
Compromiso	rho de	
	organizacional	Spearman
		.347
	sig.	.000

p<0.05

En la tabla 7 se ordenan los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis correspondiente a la relación entre el compromiso organizacional y la dimensión seguridad de la atención al paciente. En este sentido, se observa que la significancia (.000) alcanzada es menor que 0.05, lo cual evidencia una correlación positiva baja (rho= .347; p=.000) entre el compromiso organizacional y la dimensión seguridad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima –Perú.

Por tanto, mientras mayor sea el compromiso organizacional en dicho servicio, será mayor la confiabilidad, credibilidad y cuidado durante la atención.

Tabla 8*Correlación entre compromiso organizacional y la dimensión empatía*

		Empatía
Compromiso	rho de	
organizacional	Spearman	.542
	sig.	.000

p<0.05

Por último, en la tabla 8 se presentan los valores resultantes de la aplicación del coeficiente de rho de Spearman. Como se observa la significancia es menor al $p<0.05$, de tal forma que se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna, evidenciándose una correlación positiva moderada ($\rho = .542$; $p = .000$), entre el compromiso organizacional y la dimensión empatía en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima –Perú.

Por tal razón se concluye que, a mayor compromiso organizacional en los trabajadores pertenecientes a dicho servicio, mayor será la capacidad perceptiva y sensibilidad.

V. DISCUSIÓN

En el contexto peruano, el bajo compromiso organizacional representa una deficiencia en los sistemas de salud, ello aunado a las inadecuadas capacitaciones que reciben los profesionales o incluso la falta de preparación, dan como resultado que se ofrezcan servicios de atención de baja calidad para los usuarios (Vargas, 2020). Así, los sistemas de salud deben considerar como una prioridad el brindar servicios de alta calidad a los pacientes, generando un impacto significativo en el bienestar y la salud de las personas (Rezaei et al., 2018). En este sentido, el presente estudio se propuso como objetivo general el investigar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco-Obstetricia de un hospital de Lima -Perú.

Los resultados obtenidos evidencian una relación positiva moderada ($p=.000$; $\rho=.527$), entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente (tabla 3); es decir, mientras mayor sea el vínculo existente entre una organización y un individuo, que influya en su decisión de permanecer o no en dicha organización, mayor será la calidad en las acciones que realicen los trabajadores de emergencia Gineco-Obstetricia, en función de su atención dirigida a las pacientes. Estos resultados coinciden con lo reportado por Ramírez (2020), quien, en su estudio realizado en el área de emergencia de un hospital de Huánuco, encontró también una asociación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio ($r=.776$; $p = .000$).

Asimismo, el compromiso organizacional ha sido asociado con otras variables en diferentes estudios. Tal es el caso del desarrollado por Tumbaco (2021), quien encontró una correlación de tipo indirecta entre dicho constructo y el síndrome de Burnout ($r=-0.764$) en un hospital de Ecuador. Así, mientras más elevado sea el compromiso organizacional en los profesionales, menor será el síndrome de Burnout. De igual forma, Céspedes (2020), halló que el compromiso organizacional se encuentra asociado con la satisfacción laboral ($r=0.177$) en una muestra de 60 profesionales de un Centro de Salud en Bolivia; en este sentido, si el trabajador presenta un compromiso organizacional alto, igual será su nivel de satisfacción laboral. Por otro lado, Evangelista (2018), confirmó que el compromiso organizacional se relaciona con el liderazgo transformacional ($r=0.660$), beneficiando de esta manera a la institución.

Alles (2019), explican que el compromiso organizacional comprende un estado de naturaleza psicológica que involucra un vínculo entre una organización y un trabajador, Robbins (2006) (citado por Eliyana y Syamsul, 2019), agrega que este se produce cuando la persona identifica una correspondencia entre las metas de la empresa y las propias, lo cual genera que este busque formar parte de él. Con este concepto coinciden Ayuninnisar y Saptoto (2015), quienes afirman que mientras el trabajador mantenga actitudes favorables respecto a su lugar de trabajo, mejor será la aceptación con los objetivos de la organización, y en consecuencia, se producirá un incremento en su voluntad para esforzarse más por mantenerse dentro de la empresa. Esto pudiera explicar la relación encontrada entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente (tabla 3) en el presente estudio.

De igual forma, es importante destacar lo referido por Spanuth y Wald (2017), quienes advierten que ciertos factores como la condición de temporalidad en los contratos de los trabajadores, puede influir de manera negativa en el compromiso organizacional de los mismos. En este sentido, se debe considerar tanto factores inherentes a las condiciones laborales como una seguridad contractual y un horario adecuado de trabajo que no interfiera con sus actividades personales, como también las aspiraciones de los trabajadores, para mantener un apropiado compromiso organizacional dentro de los centros que brindan servicios de salud.

Además, Miedaner (2018) destaca que debe aplicarse estrategias orientadas al fortalecimiento del compromiso organizacional en las instituciones laborales. Incluso, Denis y Gestel (2016) manifiestan que el involucrar al personal de salud en actividades más allá de su profesión, ha mejorado de forma significativa el desempeño en las áreas de atención en salud. Y tal como se mencionó párrafos atrás, el desempeño de los trabajadores evidencia una relación con el compromiso organizacional, por lo cual incrementar ambas, ayudaría a mejorar los servicios en la calidad de atención de salud.

Por otro lado, la variable calidad de atención también ha sido asociada con diferentes constructos como lo es la satisfacción al paciente. El estudio llevado a cabo por Piedra (2019), destaca su asociación en una muestra conformada por 124 usuarias del área de emergencia de un hospital de EsSalud. Así también, la investigación desarrollada por Piedra y Lipa (2018), evidencia una asociación entre la calidad de atención con la satisfacción, comprobándose incluso mediante un

análisis de regresión lineal la influencia de las dimensiones de la calidad de atención sobre la satisfacción del paciente. De igual forma, León (2019), encontró una asociación entre ambas variables en el servicio de Gineco-obstetricia de un centro de salud ubicado en Ecuador.

Parasuraman, et al (1993, citado por Soret y Obesso 2020), explican que, para evaluar la calidad de los servicios de atención, esta debe ser dividida en cinco componentes tales como los aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por tanto, el primer objetivo específico se planteó el analizar la relación entre el compromiso organizacional y los aspectos tangibles en emergencia de Gineco-Obstetricia de un hospital en Lima-Perú, encontrando una relación positiva baja ($p=.002$; $\rho=.361$) entre ambas variables (tabla 4) sostienen que los aspectos tangibles hacen referencia a la infraestructura del centro de salud, considerándosele desde la asignación de los diferentes ambientes del hospital, la señalización, entre otros similares.

Este componente, considerado dentro de la calidad de atención de salud, ha sido asociado también con la satisfacción ($r=0.732$; $p=.000$), en un estudio realizado por Piedra y Lipa (2018) dentro del servicio de emergencia de un hospital ubicado en Vitarte, Lima. De tal manera, que al incrementarse las condiciones que conforman los aspectos tangibles, el compromiso organizacional también se elevará, y en consecuencia, la satisfacción de los pacientes también podría incrementarse. Así, dentro del hospital de estudio se observó que existen deficiencias en la infraestructura, y falta de equipamiento adecuado que aporte en el ofrecimiento de un servicio con mayor calidad al paciente. En este sentido, el implementar estas áreas en cuanto a su infraestructura y demás elementos similares, serviría para incrementar el compromiso organizacional y por ende, brindar un servicio de mayor calidad en atención de salud.

En cuanto al segundo objetivo específico, se contempló la relación entre el compromiso organizacional y la dimensión de fiabilidad en emergencia de Gineco-Obstetricia de un Hospital de Lima -Perú, evidenciando una relación positiva moderada ($p=.000$; $\rho=.556$) entre ambas variables de estudio (tabla 5). De tal manera que mientras más elevado sean los niveles de compromiso organizacional en los profesionales de salud que brindan atención en el hospital del estudio, mayores serán los niveles en la fiabilidad de la calidad de atención en salud.

En un estudio realizado por Ñañez (2018), se encontró que este componente evidenció mayores índices de satisfacción en las pacientes de un centro de salud en Ecuador. Piedra (2019) reportó que la dimensión de fiabilidad se asoció con la satisfacción en un conjunto de 125 usuarias de un área de emergencia de un hospital perteneciente a EsSalud, siendo esta dimensión una de las que mayor intensidad de correlación presentó con dicha variable. Asimismo, Piedra y Lipa (2018), también encontraron una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción ($r=,0684$; $p=.000$) en un grupo de 124 usuarios que recibieron atención en un hospital ubicado en Vitarte, Lima.

Continuando con el tercer objetivo específico se planteó establecer la relación entre el compromiso organizacional y el componente de capacidad de respuesta en emergencia de Gineco-Obstetricia de un hospital de Lima -Perú, confirmándose la existencia de una relación positiva moderada ($p=.000$; $\rho=.580$), entre las variables descritas (tabla 6). De acuerdo con Parasuraman, et al. (1993, citado por Soret y Obesso 2020), la dimensión capacidad de respuesta alude a la prontitud en la que se brinda el servicio de atención al usuario, comprendiendo al empeño y disposición de atender y cumplir con rapidez las peticiones de los pacientes. De tal manera que mientras más elevado sea el compromiso organizacional en los profesionales pertenecientes al hospital de estudio, mayor será su capacidad de responder con prontitud, empeño y disposición al usuario. En el hospital de estudio, se ha evidenciado una falta de respuesta rápida al usuario en cuanto a la predisposición del personal. Así, si se implementan estrategias que incrementen los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores del hospital, la capacidad de respuesta podría incrementarse también, mejorando la calidad de atención del servicio que se brinde a las pacientes.

El componente de capacidad de respuesta ha sido relacionado ($r=0.782$; $p=.000$) también con la variable satisfacción del paciente en una investigación realizada por Piedra y Lipa (2018). Así también, en otro estudio realizado por Ñañez (2018) en Ecuador, se reportó que el 52.7 % de 766 pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia de un centro de salud, refirió sentirse ni satisfecho ni insatisfecho respecto a la capacidad de respuesta de dicho servicio. No obstante, en otra investigación llevada a cabo por Vásquez et al., (2018) se halló que la dimensión capacidad de respuesta fue la que evidenció una mayor

calificación en comparación a las demás dimensiones.

Por otro lado, el cuarto objetivo específico se propuso analizar la relación entre el compromiso organizacional y el componente seguridad en emergencia de Gineco-Obstetricia de un hospital de Lima -Perú, encontrando una relación positiva baja ($p=.000$; $\rho=.347$), entre ambas variables (tabla 7). Según Parasuraman, et al., (1993, citado por Soret y Obesso 2020), el componente seguridad refiere a la disposición del personal de salud en brindar un servicio bueno y confiable, basado en los conocimientos pertinentes y en un trato cordial. En este sentido, mientras mayores sean los niveles del compromiso organizacional en el personal de salud que participó en el estudio, mayores serán los niveles en cuanto a la disposición en brindar un servicio bueno y confiable a las pacientes.

Así también, el componente de seguridad ha reportado una asociación con la variable de satisfacción del paciente en el estudio realizado por Piedra y Lipa (2018). Por otro lado, Ñañez (2018) manifestó que, en su estudio, este componente fue percibido por el 51.9 % de una muestra de pacientes de Ecuador en el nivel ni satisfecho ni insatisfecho.

Por último, el quinto objetivo específico consideró la relación entre el compromiso organizacional y el componente empatía en emergencia de Gineco-Obstetricia de un hospital de Lima -Perú confirmándose la existencia de una relación positiva moderada ($p=.000$; $\rho=.542$), entre las variables descritas (tabla 8). Los autores Parasuraman, et al., (1993, citado por Soret y Obesso 2020), describen al componente de empatía como al tipo de trato caracterizado por su cordialidad y amabilidad que ofrece el trabajador al paciente. En este sentido, mientras mayor sea el compromiso organizacional en el personal de salud perteneciente al hospital de estudio, mayor será el trato cordial y amable que se ofrezca en emergencia Gineco-Obstetricia. Así, en dicho hospital se ha evidenciado comportamientos negativos tales como la falta de empatía en el personal, incluso llegando a vulnerar algunos derechos de las pacientes. De tal manera que el desarrollar estrategias enfocadas en el fortalecimiento del compromiso organizacional, podría favorecer los niveles en el componente de empatía del personal de emergencia de Gineco- Obstetricia.

Asimismo, este componente se encuentra relacionado con la satisfacción del paciente, tal como lo evidencia el estudio llevado a cabo por Piedra y Lipa (2018), en el cual se determinó que la empatía fue la dimensión que evidenció una mayor

influencia sobre la satisfacción del paciente, en comparación de las demás dimensiones que conforman la calidad en el servicio de atención en salud. Así también, Ñañez (2018) reportó que en su estudio menos de mitad de las pacientes que formaron parte de su investigación (48.7 %), expresaron sentirse ni satisfecho ni insatisfecho con la dimensión de empatía del personal de salud.

Considerando, la metodología descriptiva correlacional en el presente estudio y con el objetivo general “determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco Obstetricia de un hospital de Lima – Perú”, 2021. Se obtuvieron resultados significativos y por ser un estudio correlacional a manera de debilidad solo nos revela la existencia de una relación sin poder proporcionar una razón del por qué existe una relación. Y a manera de fortaleza considerar que en la metodología usada los resultados son más aplicables en la vida cotidiana, a nivel del contexto científico de que esta investigación abre la visión para futuras investigación en poblaciones más extensas.

VI. CONCLUSIONES

1. El compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú, presentan una relación positiva moderada; es decir, mientras mayor sea el vínculo existente entre la organización y los profesionales pertenecientes a dicho servicio, pudiendo considerar entre sus metas, el de la institución buscando ser parte de ella con un solo fin brindar buena calidad de atención al paciente.
2. El compromiso organizacional y los aspectos tangibles en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú presentan una relación positiva baja; en este sentido, mientras mayor sea el vínculo existente entre la organización y el trabajador en los profesionales participantes del estudio, mayor serán los niveles en cuanto a la infraestructura del hospital considerándosele desde la asignación de los diferentes ambientes del hospital, la señalización hasta la construcción del hospital nivel II1.
3. El compromiso organizacional y la fiabilidad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú presentan una relación positiva moderada; por tanto, mientras más elevado sea el vínculo existente entre la organización y el trabajador, mayores serán los niveles de la eficiencia en el desarrollo de su atención como en las habilidades demostradas y al conocimiento y destreza de los trabajadores.
4. El compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú presentan una relación positiva moderada, de tal manera que mientras más elevado sea el vínculo existente entre la organización y el trabajador en los profesionales pertenecientes al hospital de estudio, mayor será su capacidad al empeño y disposición de atender y cumplir con rapidez las peticiones de los pacientes.
5. El compromiso organizacional y la seguridad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú presentan una relación positiva baja ($p=.000$; $\rho=.347$); es decir mientras mayores sean los niveles del vínculo existente entre la organización y el trabajador en el personal de salud que participó en el estudio, mayores serán los niveles en cuanto a la disposición del personal de salud en brindar un servicio bueno y confiable, trato cordial.

6. El compromiso organizacional y la empatía en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú presentan una relación positiva moderada; por tanto, mientras mayor sea el vínculo existente entre la organización y el trabajador en el personal de salud perteneciente al hospital de estudio, mayor será la capacidad perceptiva, el trato cordial y amable que se ofrezca en emergencia de Gineco-Obstetricia.
7. Habiendo determinado que existe una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y calidad de atención al paciente, se puede afirmar que la gestión administrativa necesita mejorar en las dimensiones de aspectos tangibles y de seguridad para mejorar la atención al paciente.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los altos directores del Ministerio de Salud, a considerar adecuados elementos tangibles para el hospital II-1 en estudio, para así mejorar las condiciones laborales, considerando que un profesional asistencial comprometido con las metas de su institución, llevan a mejorar la calidad de atención en beneficio de la población.
2. A la Dirección encargada del hospital, reforzar estrategias orientadas al desarrollo y fortalecimiento para medir ambas variables en forma periódica en emergencia de Gineco-Obstetricia, para monitorear las posibles mejoras en dicho servicio y en función a sus resultados aplicar nuevas estrategias que incrementen la calidad en su servicio.
3. A las instituciones de investigación, la realización de estudios en los cuales se aborden a las variables de estudio, que se diseñe modelos de gestión de personal que fortalezca el compromiso organizacional y la calidad de atención al paciente, y la evaluación como resultado de su implementación.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Ciudad Autónoma de Buenos Aires : by Ediciones Granica S.A.
- Amponsah, K., & Mensah, J. (2016). Occupational Health and Safety and Organizational Commitment: Evidence from the Ghanaian Mining Industry. *Safety and Health at Work* 7 226-230. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2093791116000032?token=CA3EE3CE4FF10459D524565D75D33957FA0656EE4CCDBF272B5D00C3D5DF19BBB3AD3619FFA419527216F6E8FF53D679&originRegion=us-east-1&originCreation=20211017194842>
- Arias, F. (enero-marzo 2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 200, 5-12. Arias, Sitioweb: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Asrar-ul-Haq, M Kuchinke, Anam Iqbal, (2017) The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: case of Pakistani higher education. *Journal of Cleaner Production*, 142, 2352-2363. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.040>.
- Astakhova, M. (2016). Explaining the effects of perceived person-supervisor fit and person-organization fit on organizational commitment on the U.S and Japan. *Journal of Business Research*, 66(2), 956-963. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296315003884>.
- Ayuninnisa, R., & Saptoto, R. (2015). The effects of pay satisfaction and affective commitment on turnover intention. *Res Stud Psychol*, 4, 57-70. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84987676558&origin=inward&txGid=9e223a7ac7c6d232547292089941f94c>
- Becerra, B., Pecho, L. y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*. 9(3). <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Bigné, J., Moliner, M., Wallet, T., & Sánchez, J. (1997). Estudio comparativo de los

- Instrumentos de Medición de la Calidad de los servicios públicos. *Revista Española de Investigación de marketing EISEC*, 33-35.
- Bustíos, C., & Arroyo, R. (2017). Profesionalización de la salud pública y la capacitación de sanitaristas en el Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 79(3), 252-261. <http://dx.doi.org/10.15381/anales>.
- Cespedes, A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública de salud. (Tesis para optar el título de licenciada en Psicología. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Mayor de San Andrés). <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24945/T-1272.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Denis, J. y Gestel, N. (2016). Medical doctors in healthcare leadership: theoretical and practical challenges. *BMC Health Services Research*. 16 (158).
- Devece, C., Palacios, D., & Alguacil, M. (2016). Organizational commitment and its effects on organizational citizenship behavior in a high-unemployment environment. *Journal of Business Research*, 69(5), 1857-1861. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296315004920>
- Diprete, L., Miller, L., Rafeh, N., & Hatzell, T. (2017). Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. 2° Edición. Serie perfeccionamiento de la metodología de garantía de calidad. USAID. <http://www.qaproject.org/pubs/PDFs/M1.pdf> Acceso 10 de enero del 2017.
- Efiyanti, M. (2017). Factors affecting public hospital service quality: a systematic review. *Public Health*, 73, 52 <https://www.fkm.ui.ac.id/berkas/K3/IndriHapsariSusilowati/Proceeding%20PHC%202017-min.pdf#page=52>
- Eliyana, A., y Syamsul, M. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25, 144-150 <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2444883418300196?token=4860B0D46B61250935E981D67FF74BB131A4B45F2F3CD1A550EC8E4CD0A8DC1C356946E6A7022A1D27B03B058B13991F&originRegion=us-east-1&originCreation=20211017200558>
- Evangelista, S. (2018). Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en

enfermeros del servicio de Emergencia de un hospital nivel IV Lima 2018. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud. Escuela de posgrado. Universidad César Vallejo) <https://docplayer.es/171233672-Liderazgo-transformacional-y-compromiso-organizacional-en-enfermeros-del-servicio-de-emergencia-de-un-hospital-nivel-iv-lima-2018.html>

- Guerrero, A., y Callao, M. (2021). Calidad de atención en los servicios neonatales n contexto COVID-19. *Rev. Salud & Vida Sipanense*.8 (2). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1969/2534>
- Gupta, K. y Rokade, V. (2016). Importance of quality in Health care sector. A review. *Journal of Health Management*. 18 (1). DOI:10.1177/0972063415625527
- Hakim, A. (2015). Effect of Organizational Culture, Organizational Commitment to Performance: Study In Hospital of District South Konawe Of Southcast Sulawesi. *The International Journal of Engineering And Science (IJES)*. 4(5). 33-41
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill.
- INEI. (2016). INEI y SUSALUD realizarán la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud-ENSUSALUD 2016. Instituto Nacional de Estadística e Informática:<https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>
- Khunsoonthornkit, A., & Panjakojoornsak, V. (2018). Structural equation model to assess the impact of learning organization and commitment on the performance of research organizations. *Kasetsart Journal of Social Sciences*,39, 457-462 Kruk, M. Gage A. Arsenault C. Jordan, k. De Wan, S. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for revolution. *Lancet Glob Heal*. 6(11). DOI: 10.1016/S2214-109X(18)30386-3 <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S245231511830393X?token=02F9176BEF64F67FE1DD7A2470DD77918C5002C9DB06A93E608C9DC8A08A1EAE1AF19CBEC02423CC40115B9EDF8D8A5&originRegion=us-east-1&originCreation=20211017180151>

- La Rosa, C. (2018). *Calidad de atención según expectativas y percepciones de las usuarias atendidas en consulta externa de Gineco-Obstetricia de la Corporación Médica San Martín I-4, Provincia San Martín, periodo noviembre 2016-marzo 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Obstetra. Escuela Profesional de Obstetricia. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto). <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3325/OBSTETRICIA%20%20Carlos%20Miguel%20La%20Rosa%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Labrague, L., McEnroe, D., Tsaras, K., Cruz, J., Colet, P., & Gloe, D. (2018). Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International journal of Nursing Sciences*, 5, 403-408. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2352013217302892?token=AF471DB004C09352CC8CF77A8763043A1E1EF8D7899AD1C0247C74E57C98580652416CD586E2F67F84716C92798332C4&originRegion=us-east-1&originCreation=20211017193722>
- León, J. (2019). *Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de Gineco-Obstetricia del centro de salud Tipo C-Bastión Popular*. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Sistema de Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13235/1/T-UCSG-POS-MGSS-202.pdf>
- Mendoza, J. (2017). *Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del Centro Quirúrgico de Hospital Manuel Núñez Butrón-Puno 2016*. (Tesis para optar en grado académico de Magíster en Ciencias: Salud Pública. Facultad de Medicina. Unidad de Postgrado. Universidad Nacional de San Agustín). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5848/MDMmepajw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>

- Miedaner, F. Kuntz, L. Enke, C. Roth, B. Nitzsche, A. (2018). Exploring the differential impact of individual and organizational factors on organizational commitment of physicians and nurses. *BMC Health Services Research*.18(180). <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-2977-1>
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., & Rafiei, S. (2016). Evaluación de la calidad del servicio a partir de las percepciones de los pacientes: aplicación del método de análisis de la importancia y el desempeño. *Perspectivas de investigación y salud pública de Osong*, 7(4), 233-238. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210909916300224>
- Na, L., Lichuan, Z., Guangqing, X., Zhuo, J., & Qian, L. (2020). Effects of organizational commitment, job satisfaction and workplace violence on turnover intention of emergency nurses: A cross-sectional study. *Effects of organizational commitment, job satisfaction and workplace violence on turnover intention of emerge*. <https://doi.org/10.1111/ijn.12854>
- Neves, T., Graveto, J., Rodríguez, V., Maroco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 26,30-21.http://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-
- Ñañez, V. (2018). *Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS y de Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón, Guayas Ecuador*. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en servicios de la Salud. Sistema de Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://201.159.223.180/bitstream/3317/11962/1/T-UCSG-POS-MGSS-172.pdf>
- Organización Mundial de la Salud OMS;. (2017). *Embarazo y Parto.Control Prenatal General*.http://apps.who.int/rhl/pregnancy_childbirth/antenatal_care/es/index.html.
- Piedra, I., y Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II

- Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna.*, 31(4), 137-142.
<http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>
- Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II-EsSalud Vitarte 2017*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Unidad de Posgrado. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Pour, N., Sabri, K., & Ghanbari, N. (2021). Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic: Z-number fuzzy cognitive map. *Applied Soft Computing*, 112. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1568494621006967>
- Quevedo, P. (2019). *Actitud de los profesionales y la calidad de atención en el departamento de Gineco obstetricia del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud: "Dr. Hidalgo Atoche López", 2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud. Escuela de Posgrado. Universidad Privada Norbert Wiener).
http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3518/T061_03671204_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ramírez, A. (2020). *El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-Periodo 2019*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias administrativas, con mención en gestión pública. Escuela de Posgrado. Universidad de Huánuco).
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2761/Ram%c3%adrez%20Garc%c3%ada%2c%20Amancio%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ratna, W. Supriyanto, S. Bagus, M. Nyoman, A. & Agung D. (2019). Change Commitment and Change Efficacy of Public Health Center in Indonesia in Implementing Efforts to Improve The Quality of Health Services. *Indian Journal of Public Health Research and Development*. 10(10). 1923-27.
https://www.researchgate.net/profile/Agung-Laksono-2/publication/338133872_Change_Commitment_and_Change_Efficacy_of

[_Public_Health_Center_in_Indonesia_in_Implementing_Efforts_to_Improve_the_Quality_of_Health_Services/links/5e0566f092851c83649de031/Change-Commitment-and-Change-Efficacy-of-Public-Health-Center-in](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6113587/)

- Rezaei, S., Hajizadeh, M., Zandian, H., Fathi, A., & Nouri, B. (2018). Service quality in Iranian hospitals: A systematic review and meta-analysis. *Medical Journal of The Islamic Republic of Iran*, 32(59). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6113587/>
- Ríos, Carmen (2020). Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio - julio 2019” [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11839/Rios_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica (5ª edición)*. Business Support Aneth.
- Sepahvand, F., Atashzadeh, F., Parvizy, S., & Tafreshi, M. (2017 de 2017). The relationship between some demographic characteristics and organizational commitment nurses working in the Social Security Hospital Khorramabad. *Electron Pshysician*, 9 (6), 4503-4509. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85057146560&origin=inward&txGid=74f6a06e51137d5e30c93b39f62c0323#metrics>
- Soret, I. y Obesso, M. (2020). Gestión de la calidad (Colección Master nº 1) 1º Edición, Versión Kindle. 174 - 356
- Spanuth, T., & Wald, A. (2017). Understanding the antecedents og organizational commitment in the context of temporary organizations: an empirical study. *Scandinavin Journal of Managment*, 33(3), 129-138. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0956522116301439>
- Syed, S., Leatherman, S., Mensah-Abrampah, N., Neison , M., & Keller , E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. *Bulketin of the World Health Organization*, 96(12), 12. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266.pdf>
- Tumbaco, A. (2021). *Síndrome de Burnout y su influencia en el compromiso*

organizacional de los profesionales de salud del centro de salud Tipo C "Venus de Valdivia" 2020. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Sistema de Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16392/1/T-UCSG-POS-MGSS-302.pdf>

- Upadhyai, R., Kumar, A., Roy, H. y Pant, V. (2019). A review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*. 21(1). 102-127. DOI: 10.1177/0972063418822583
- Vargas, J. (2020). *El compromiso organizacional en los centros de Salud de la Diris Lima Sur.* (Tesis para optar el título profesional de Psicóloga. Facultad de Educación y Psicología. Universidad Marcelino Champagnat). https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3327/92.Vargas%20Roca_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vázquez, G., Alvarenga, N., Araujo, D., Cabañas, J., Mareco, N., & Orrego, L. (2018). Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Revista Nacional (Itaugua)*, 10(2), 039-057. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/01/969129/v10n2a04.p>

ANEXOS

ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021					
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION MUESTRA
<p>Problema general ¿Existe relación entre compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y elementos tangibles en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y fiabilidad en emergencia de Gineco -Obstetricia de un hospital de Lima -Perú, 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y seguridad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y empatía en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima -Perú, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Establecer la relación entre compromiso organizacional y elementos tangibles en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima -Perú, 2021</p> <p>2. Establecer la relación entre compromiso organizacional y fiabilidad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021</p> <p>3. Establecer la relación entre compromiso organizacional y capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021</p> <p>4. Establecer la relación entre compromiso organizacional y seguridad en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima- Perú, 2021</p> <p>5. Establecer la relación entre compromiso organizacional y empatía en emergencia de Gineco – Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021?</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y elementos tangibles en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021</p> <p>2. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y fiabilidad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021</p> <p>3. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y capacidad de respuesta en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021</p> <p>4. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y seguridad en emergencia de Gineco - Obstetricia de un hospital de Lima - Perú, 2021</p> <p>5. Existe relación significativa entre compromiso organizacional y empatía en emergencia de Gineco - obstetricia de un hospital de Lima -Perú, 2021.</p>	<p>Variable 1: Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso afectivo - Compromiso normativo - Compromiso continuo <p>Variable 2: Calidad de atención al paciente</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento con la organización - Identificación con la organización y sus objetivos - Inversiones en la organización - Percepción de alternativas - Sentido de obligación - Lealtad - Equipamiento - Apariencia del personal - Materiales de comunicación - Estado de la logística - Conocimiento habilidad para ejecutar el servicio - Habilidades demostradas - Destreza predisposición del personal 	<p>Población: El total de 36 trabajadores asistenciales de emergencia Gineco-Obstetricia del hospital</p> <p>Muestra: No aplica, porque se entrevistará al total de trabajadores.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental/transversal.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Compromiso Organizacional elaborado por Meyer, Allen y Smith en 1993. - Cuestionario de calidad de atención según el modelo SERVQUAL, elaborada por Parasuraman, Zeithmal y Berry y adaptado por la investigadora

ANEXO 2 TABLA DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	NIVELES O RANGOS
<p>Definición conceptual: El compromiso organizacional se define como el estado de naturaleza psicológica que involucra un vínculo entre una organización y un individuo, y que asu vez va a influenciar en su decisión de permanecer o no en dicha organización. (Alles, 2019)</p> <p>Definición operacional: Es el grado en el que un trabajador se identifica e involucra con su organización, y con los objetivos que plantea para brindar el servicio al paciente. Los cuales se evaluarán mediante las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo que se miden a través de las respuestas que se obtengan con la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.</p>	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento con la organización - Identificación con la organización y sus objetivos 	1,3,7,10,11 1, 2,15	Bajo (6-10) Medio (11-15) Alto (16-18)	Alto (67-90) Medio (42-66)
	Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Inversiones en la organización - Percepción de alternativas 	4,8,13,16,17	Bajo (9-15) Medio (16-22) Alto (23-27)	Bajo (18-41)
	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de obligación - Lealtad 	2,5,6,9, 14,18	Bajo (5-8) Medio (9-12) Alto (13-15)	
<p>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION</p> <p>Definición conceptual: Resultado entre las inconformidades, las expectativas y las percepciones que el consumidor se forma respecto al servicio recibido por la organización. (Paasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993, Citado por Soret y Obesso 2020)</p> <p>Definición operacional: Es el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la institución para brindar la atención adecuada y oportuna al paciente utilizando los recursos necesarios para lograr los objetivos establecidos. Esta variable se mide mediante el cuestionario de Servqual con sus cinco dimensiones.</p>	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento - Apariencia del personal - Materiales de comunicación - Estado de la logística 	19, 20, 21 y 22	Alta (>20) Regular (13 20) Baja (< 13)	Tipo ordinal Alta (>110)
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Habilidad para ejecutar el servicio - Habilidades demostradas - Destreza 	1,2,3,4 y 5	Alta (>25) Regular (16 25) Baja (< 16)	Regular (67-110)
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposición del personal - Voluntad de proporcionar el servicio - Condiciones óptimas de la atención 	6, 7, 8 y 9	Alta (>20) Regular (13 20) Baja (< 13)	Baja (<67)
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Credibilidad - Cuidado durante la atención - Dedicación 	10,11,12 y 13	Alta (>20) Regular (13 20) Baja (< 13)	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilidad - Capacidad perceptiva - Buen trato durante la atención - Consideración 	14,15,16,17 y 18	Alta (>23) Regular (16 23) Baja (< 16)	

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN (1996)

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones relacionadas con su centro de labor. Considerando sus propios sentimientos acerca de la institución para la cual labora, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases marcando con una equis (x) la respuesta que considere correcta, teniendo en cuenta la presente escala de calificación:

(1) En total desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (4) De acuerdo (5) En total de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Actualmente trabaja en este establecimiento de salud más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en este establecimiento de salud es porque siento la obligación moral de permanecer en el.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenencia a este establecimiento de salud.					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en este establecimiento de salud es porque en otro trabajo no podría igualar el sueldo y bonos que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi centro de labor considerando todo lo que me ha dado.					
7	Este establecimiento de salud tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar este establecimiento de salud.					
9	Ahora mismo no abandonaría mi trabajo, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia en este establecimiento de salud.					
11	Realmente siento como si los problemas de este establecimiento de salud fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi establecimiento de salud con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en este establecimiento de salud, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	El establecimiento de salud donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en el establecimiento de salud donde trabajo.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar el establecimiento de salud donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora el establecimiento de salud.					
18	Creo que le debo mucho a este establecimiento de salud.					

FICHA TECNICA

Nombre: Escala de compromiso organizacional

Autores: John Meyer y Natalie Allen

Procedencia: Estados Unidos

Objetivo: Conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos en su organización

Estructuración: 18 ítems distribuidos en tres componentes
Componente afectivo (7,12,15,3,10,11)

Componente de continuidad (1,8,13,4,16,17)

Componente normativo (2,5,6,9,14,18) **Escala:**

Tipo Likert

Respuestas: No existen respuestas buenas y malas.

Aplicación: Desde los 17 años en adelante

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 15 min

Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional

Administración: Individual y colectiva

Calificación: La calificación se obtiene mediante la suma de cada respuesta, siendo total desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), ni en desacuerdo ni en acuerdo (3 puntos), de acuerdo (4 puntos), total acuerdo (5 puntos).

CATEGORIA	PUNTAJE
Alto	67 a 90 puntos
Medio	42 a 90 puntos
Bajo	18 a 41 puntos

Validez: Se realizó una validación de contenido mediante criterio de jueces obteniendo un valor del coeficiente V de Aiken igual a 1, por lo cual se asume que los ítems y la escala total es válida para la evaluación del compromiso organizacional en los trabajadores de emergencia de Gineco- Obstetricia.

Confiabilidad: Se ejecutó una prueba piloto con 22 profesionales de dicho servicio, sobre el cual se analizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, resultando un valor igual a .803, lo que indica que se trata de un instrumento confiable.

FICHA TÉCNICA

Nombre: Cuestionario de calidad de atención

Autores: Paasuraman, Zeithaml, & Berry, Adaptado por la investigadora.

Año: 1985 / 2021

Procedencia: Estados Unidos

Objetivo: Evaluar la calidad de atención en emergencia de Gineco Obstetricia de un hospital de Lima-Perú 2021, desde la perspectiva de los trabajadores.

Estructuración: 22 ítems distribuidos en cinco componentes Aspectos tangibles, Empatía Seguridad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad.

Escala: Tipo Likert

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 10 minutos

Administración: Individual y colectiva

Calificación: La calificación se realiza con la sumatoria de las respuestas obtenidas por cada ítem: Muy en desacuerdo (1 punto), totalmente en desacuerdo (2 puntos), parcialmente en desacuerdo (3 puntos), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4 puntos), parcialmente de acuerdo (5 puntos), totalmente de acuerdo (6) y muy de acuerdo (7 puntos).

Categorías de medición:

Categorías/Niveles	Bajo	Regular	Alto
Calidad de atención	22 – 66	67 – 110	111 – 154
Fiabilidad	5 – 15	16 – 25	26 – 35
Capacidad de respuesta	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Seguridad	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Empatía	5 – 15	16 – 25	26 – 35
Tangibilidad	4 – 12	13 – 20	21 – 28

Validez: del cuestionario se realizó una validación de contenido mediante criterio de jueces, obteniendo un V de Aiken igual a 1, interpretándose como un instrumento válido para la medición de la variable calidad de atención en emergencia de Gineco- obstetricia.

Confiabilidad: esta fue establecida mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, evidenciándose un valor igual a .957. Esta cifra indica que el cuestionario es confiable.

ANEXO 4



PERÚ

Ministerio
de Salud



Hospital de Huancán

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia

PROVEÍDO DE INVESTIGACIÓN N° 042-2021

LOS QUE SUSCRIBEN:

DR. MAYCOL LUIS BALDEON CRUZADO

Director del Hospital de Huancán

Lic. Lusmila Ais Espinoza Cristobal.

Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Dejan Constancia que:

La Lic. PORRAS ESPINOZA, KATTY ARACELLY, ha presentado el proyecto de Investigación titulado:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EMERGENCIA DE GINECO-OBSTETRICIA DE UN HOSPITAL DE LIMA - PERÚ, 2021”

El cual ha sido aprobado para su ejecución en nuestra institución, no teniendo valor alguno en acciones en contra del estado.

Lima, 13 de diciembre del 2021


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUANCAN
Dr. MAYCOL L. BALDEON CRUZADO
C.M.P. N° 15811
DIRECTOR

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio está a cargo de Porras Espinoza, Katty Aracelly, estudiante del programa académico de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, y tiene como objetivo el estudiar el Compromiso Organizacional y la calidad de atención al paciente en emergencia del área de Gineco - Obstetricia de un Hospital de Lima - Perú, 2021

Si usted acepta formar parte de este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de una prueba que tiene un tiempo de duración de 10 minutos aproximadamente. Cabe señalar que no existen riesgos por participar en este estudio; así también, la información que se recoja será confidencial y sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Al publicar esta investigación se garantizará que no se expondrá a dominio público datos que permitan identificar a los participantes, siendo esta de carácter confidencial, por lo cual los datos proporcionados en las respuestas de los cuestionarios serán eliminados una vez concluido el estudio.

De esta forma, su participación debe ser voluntaria y si no desean ser parte de ella no habrá consecuencias negativas o podrían retirarse de este en cualquier momento.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación.

Firma del Participante Cindy Leonardi Muchaypiñan

Fecha 24 DE OCTUBRE 2021 (Día/mes/año)

ANEXO 6 BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

VARIABLE 01: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																		
N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4
2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3
3	1	1	4	1	2	5	4	2	2	5	2	4	2	2	4	2	2	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	3
6	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	1	1	4	1	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3
8	1	1	1	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
9	5	1	4	1	5	2	1	1	1	5	1	5	1	5	5	5	1	4
10	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
11	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
12	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4
13	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3
14	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4
15	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3
17	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3
18	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4
20	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21	5	5	5	4	1	4	4	5	3	5	2	2	1	4	4	1	1	4
22	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2

VARIABLE 02: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	5	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	7	7	5	5	5	5	5	7	5	7	6	7	6	6	6	6	5	5	7	6
4	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	6
5	6	6	5	4	5	4	4	4	4	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	4	4	5
6	7	7	6	5	5	2	4	4	3	5	6	5	7	7	7	5	5	6	5	7	7	6
7	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
8	7	6	5	7	6	5	5	5	6	6	7	7	6	7	7	6	6	5	6	5	6	5
9	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	7	7	6	5	6	5	5	6	5	4	6	6
10	5	6	6	5	5	4	6	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5	4	5	4	5	5
11	6	6	4	1	7	1	1	6	1	4	7	7	6	1	4	5	4	4	7	6	7	7
12	7	7	7	6	4	5	4	5	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	5	6	5	5
13	6		7	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	2	5	5
14	7	6	7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	4	5	6
15	6	6	7	5	7	7	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	1	4	5
16	7	7	5	6	5	5	5	5	5	5	7	5	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	5	3	4	5	4	2	6	4	7	6	5	4	6	7	4	5	5	6	7	5	3	4
20	6	6	7	5	5	4	4	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	4	4	3	4	4

VÁLIDEZ DE CONTENIDO POR CRITERIO DE JUECES DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 01: COMPROMISO ORGANIZACIONAL														
ÍTEM	EXPERTO N° 1			EXPERTO N° 2			EXPERTO N° 3			TOTAL			Coeficiente	V deAIKE N
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	TOTAL	INTERPRETACIÓN
P01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P02	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P03	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P04	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P05	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P06	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P07	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P08	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P09	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
TOTAL												1	APROBADO	

VÁLIDEZ DE CONTENIDO POR CRITERIO DE JUECES DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 02: CALIDAD DE ATENCIÓN

ÍTEM	EXPERTO N° 1			EXPERTO N° 2			EXPERTO N° 3			TOTAL			Coficiente	V DE AIKEN
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	TOTAL	INTERPRETACIÓN
P01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P02	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P03	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P04	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P05	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P06	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P07	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P08	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P09	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
P22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	APROBADO
TOTAL													1	APROBADO

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE ALFA DE CRONBACH

Análisis de confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	18

Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	22

ANEXO 7 CERTIFICADO DE VALIDEZ

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: *EXPERTO 1*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : COMPROMISO AFECTIVO								
1	Actualmente trabajo en este establecimiento de salud más por gusto que por necesidad.	✓		✓		✓		
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
3	Este establecimiento de salud tiene un gran significado personal para mí.	✓		✓		✓		
4	Me siento como parte de una familia en este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
5	Realmente siento como si los problemas de este establecimiento de salud fueran mis propios problemas.	✓		✓		✓		
6	Disfruto hablando de mi establecimiento de salud con gente que no pertenece a ella	✓		✓		✓		
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en el establecimiento de salud donde trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en este establecimiento de salud es porque en otro trabajo no podría igualar el sueldo y bonos que tengo aquí.	✓		✓		✓		
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en este establecimiento de salud, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	✓		✓		✓		
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar el establecimiento de salud donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	✓		✓		✓		
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora el establecimiento de salud.	✓		✓		✓		

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: EXPERTO 1 CONTINUACION

DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Una de las principales razones por las que continuo trabajando en este establecimiento de salud es porque siento la obligación moral de permanecer en el.	✓		✓		✓	
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	✓		✓		✓	
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi centro de labor considerando todo lo que me ha dado.	✓		✓		✓	
16	Ahora mismo no abandonaría mi trabajo, porque me siento obligado con toda su gente.	✓		✓		✓	
17	El establecimiento de salud donde trabajo merece mi lealtad	✓		✓		✓	
18	Creo que le debo mucho a este establecimiento de salud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Poccorpacha Navarro Dams DNI: 45906555

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de Salud

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

...01...de...10...del 2021


Poccorpacha Navarro
 OBSTETRA
 COP. 20756

Firma del Experto Informante.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: *EXPERTO 2*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : COMPROMISO AFECTIVO								
1	Actualmente trabajo en este establecimiento de salud más por gusto que por necesidad.	✓		✓		✓		
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
3	Este establecimiento de salud tiene un gran significado personal para mí.	✓		✓		✓		
4	Me siento como parte de una familia en este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
5	Realmente siento como si los problemas de este establecimiento de salud fueran mis propios problemas.	✓		✓		✓		
6	Disfruto hablando de mi establecimiento de salud con gente que no pertenece a ella	✓		✓		✓		
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en el establecimiento de salud donde trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en este establecimiento de salud es porque en otro trabajo no podría igualar el sueldo y bonos que tengo aquí.	✓		✓		✓		
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en este establecimiento de salud, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	✓		✓		✓		
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar el establecimiento de salud donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	✓		✓		✓		
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora el establecimiento de salud.	✓		✓		✓		

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: EXPERTO 2 CONTINUACION

DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Una de las principales razones por las que continuo trabajando en este establecimiento de salud es porque siento la obligación moral de permanecer en el.	✓		✓		✓	
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	✓		✓		✓	
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi centro de labor considerando todo lo que me ha dado.	✓		✓		✓	
16	Ahora mismo no abandonaría mi trabajo, porque me siento obligado con toda su gente.	✓		✓		✓	
17	El establecimiento de salud donde trabajo merece mi lealtad	✓		✓		✓	
18	Creo que le debo mucho a este establecimiento de salud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Carlos Antonio Sarmiento Ama DNI: 07337040

Especialidad del validador: _____

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

01 de 10 del 2021
 **MINISTERIO DE SALUD**
 HOSPITAL DE HUAYCAN

DR. CARLOS A. SARMIENTO AMAO
 MEDICO CIRUJANO - SERVICIO DE PEDIATRIA
 CMP 932953

Firma del Experto Informante.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: EXPERTO 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : COMPROMISO AFECTIVO								
1	Actualmente trabajo en este establecimiento de salud más por gusto que por necesidad.	✓		✓		✓		
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
3	Este establecimiento de salud tiene un gran significado personal para mí.	✓		✓		✓		
4	Me siento como parte de una familia en este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
5	Realmente siento como si los problemas de este establecimiento de salud fueran mis propios problemas.	✓		✓		✓		
6	Disfruto hablando de mi establecimiento de salud con gente que no pertenece a ella	✓		✓		✓		
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en el establecimiento de salud donde trabajo.	✓		✓				
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en este establecimiento de salud es porque en otro trabajo no podría igualar el sueldo y bonos que tengo aquí.	✓		✓		✓		
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar este establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en este establecimiento de salud, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	✓		✓		✓		
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar el establecimiento de salud donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	✓		✓		✓		
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora el establecimiento de salud.	✓		✓		✓		

COMPROMISO ORGANIZACIONAL : EXPERTO 3 CONTINUACION

DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Una de las principales razones por las que continuo trabajando en este establecimiento de salud es porque siento la obligación moral de permanecer en el.	✓		✓		✓	
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.	✓		✓		✓	
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi centro de labor considerando todo lo que me ha dado.	✓		✓		✓	
16	Ahora mismo no abandonaría mi trabajo, porque me siento obligado con toda su gente.	✓		✓		✓	
17	El establecimiento de salud donde trabajo merece mi lealtad	✓		✓		✓	
18	Creo que le debo mucho a este establecimiento de salud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Huaringa De la Cruz Beltranda Brizuela DNI: 70439460

Especialidad del validador: _____

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

...50... de 09... del 2021

 Obsta. Betsaida R. Huaringa de la Cruz
 Obstetra Especialista
 COP 20117-RNE-1336-01

Firma del Experto Informante.

CALIDAD DE ATENCION: EXPERTO 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : ASPECTOS TANGIBLES								
1	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿El servicio de emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención a las pacientes?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambiente del servicio de emergencia son limpios y cómodos?							
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se brinda una atención inmediata a la llegada del paciente al servicio de emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	✓		✓		✓		
6	¿Las pacientes son atendidos considerando la gravedad de su salud?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el servicio de emergencia está a cargo del médico?	✓		✓		✓		
8	¿Se mantiene suficiente comunicación con la paciente o con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	✓		✓		✓		
9	¿La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el médico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?	✓		✓		✓		
11	¿La atención en el laboratorio de emergencia es rápida?	✓		✓		✓		
12	¿La atención para tomar las ecografías es rápida?	✓		✓		✓		
13	¿La atención en farmacia de emergencia es rápida?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se le brinda a las pacientes el tiempo necesario Para contestar sus dudas o para preguntar por el problema de salud?	✓		✓		✓		

CALIDAD DE ATENCION: EXPERTO 1 CONTINUACION

15	¿Se respeta la privacidad de las pacientes durante su atención en emergencia?	✓		✓		✓	
16	¿Se realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual la paciente es atendida?	✓		✓		✓	
17	¿Los problemas de salud por los cuales las pacientes recurren al servicio de emergencia son resueltos o han mostrado mejoría?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Se brinda un trato con amabilidad, respeto y paciencia en el servicio de emergencia?	✓		✓		✓	
19	¿El personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier problema que se presente durante la atención de los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿Considera que las pacientes logran comprender la explicación que les brinda el personal de salud del servicio de emergencia sobre el problema de salud?	✓		✓		✓	
21	¿Considera que las pacientes comprenden la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que se le realizaron?	✓		✓		✓	
22	¿Considera que las pacientes comprenden la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luzmila Ais Espinoza Cristobal **DNI:** 040 44882

Especialidad del validador: Maestra Docencia y Gestión Educativa

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

13 de DICIEMBRE del 2021



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCAN
Luzmila A. Espinoza Cristobal
Obsta. Luzmila A. Espinoza Cristobal
 (Obstetra - Especialista)
 COP 8396 - RNE 344-E.02

Firma del Experto Informante.

CALIDAD DE ATENCION: EXPERTO 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : ASPECTOS TANGIBLES								
1	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
2	¿El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
3	¿El servicio de emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención a las pacientes?	X		X		X		
4	¿Los ambiente del servicio de emergencia son limpios y cómodos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se brinda una atención inmediata a la llegada del paciente al servicio de emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	X		X		X		
6	¿Las pacientes son atendidos considerando la gravedad de su salud?	X		X		X		
7	¿La atención en el servicio de emergencia está a cargo del médico?	X		X		X		
8	¿Se mantiene suficiente comunicación con la paciente o con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	X		X		X		
9	¿La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el médico?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?	X		X		X		
11	¿La atención en el laboratorio de emergencia es rápida?	X		X		X		
12	¿La atención para tomar las ecografías es rápida?	X		X		X		
13	¿La atención en farmacia de emergencia es rápida?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se le brinda a las pacientes el tiempo necesario para contestar sus dudas o para preguntar por el problema de salud?	X		X		X		

CALIDAD DE ATENCION: EXPERTO 2 CONTINUACION

15	¿Se respeta la privacidad de las pacientes durante su atención en emergencia?	X		X		X	
16	¿Se realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual la paciente es atendida?	X		X		X	
17	¿Los problemas de salud por los cuales las pacientes recurren al servicio de emergencia son resueltos o han mostrado mejoría?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	¿Se brinda un trato con amabilidad, respeto y paciencia en el servicio de emergencia?	X		X		X	
19	¿El personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier problema que se presente durante la atención de los pacientes?	X		X		X	
20	¿Considera que las pacientes logran comprender la explicación que les brinda el personal de salud del servicio de emergencia sobre el problema de salud?	X		X		X	
21	¿Considera que las pacientes comprenden la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que se le realizaron?	X		X		X	
22	¿Considera que las pacientes comprenden la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: YOFAC VILLANUEVA JUAN CARLOS DNI: 08419437

Especialidad del validador: MGDIOS CIENFANO

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

13 de Diciembre del 2021


MINISTERIO DE SALUD
 Hospital de Municipal
DR. JUAN CARLOS VILLANUEVA
 C.M.P. 07485 / 200791
 JEFE DEL SERVIDOR DE MEDICINA
 Firma del Experto Informante.

CALIDAD DE ATENCION: EXPERTO 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : ASPECTOS TANGIBLES								
1	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
3	¿El servicio de emergencia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención a las pacientes?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambiente del servicio de emergencia son limpios y cómodos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se brinda una atención inmediata a la llegada del paciente al servicio de emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	✓		✓		✓		
6	¿Las pacientes son atendidos considerando la gravedad de su salud?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el servicio de emergencia está a cargo del médico?	✓		✓		✓		
8	¿Se mantiene suficiente comunicación con la paciente o con sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	✓		✓		✓		
9	¿La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el médico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La atención en caja o el módulo de admisión es rápida?	✓		✓		✓		
11	¿La atención en el laboratorio de emergencia es rápida?	✓		✓		✓		
12	¿La atención para tomar las ecografías es rápida?	✓		✓		✓		
13	¿La atención en farmacia de emergencia es rápida?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se le brinda a las pacientes el tiempo necesario para contestar sus dudas o para preguntar por el problema de salud?	✓		✓		✓		

CALIDAD DE ATENCION: EXPERTO 3 CONTINUACION

15	¿Se respeta la privacidad de las pacientes durante su atención en emergencia?	✓		✓		✓	
16	¿Se realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual la paciente es atendida?	✓		✓		✓	
17	¿Los problemas de salud por los cuales las pacientes recurren al servicio de emergencia son resueltos o han mostrado mejoría?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Se brinda un trato con amabilidad, respeto y paciencia en el servicio de emergencia?	✓		✓		✓	
19	¿El personal de emergencia muestra interés para solucionar cualquier problema que se presente durante la atención de los pacientes?	✓		✓		✓	
20	¿Considera que las pacientes logran comprender la explicación que les brinda el personal de salud del servicio de emergencia sobre el problema de salud?	✓		✓		✓	
21	¿Considera que las pacientes comprenden la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que se le realizaron?	✓		✓		✓	
22	¿Considera que las pacientes comprenden la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUARINGA DE LA CRUZ Betsaida Brígida DNI: 70439460

Especialidad del validador: OBSTETRA ESPECIALISTA Y MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

...13...de...DICIEMBRE...del 2021



 MINISTERIO DE SALUD

 HOSPITAL DE HUAYCAN



 Obst. Betsaida B. Huaringa de la Cruz

 Obstetra Especialista

 COP 29519 RNE 1039-E-02

Firma del Experto Informante.

ANEXO 8
ANÁLISIS DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Tabla 1

Resultados de la aplicación del Shapiro-Wilk para las variables de estudio

Variables	Estadístico	sig.
Compromiso organizacional	.198	.012
Calidad de Atención al paciente	.084	.000
Aspectos tangibles	.124	.006
Fiabilidad	.131	.000
Capacidad de respuesta	.164	.002
Seguridad	.134	.000
Empatía	.116	.000

p<0.05

ANEXO 9
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE
LOSTRABAJADORES DE EMERGENCIA DE GINECO-
OBSTETRICIA

	F	%
Sexo		
Mujer	31	86.1
Varón	5	13.9
Edad		
21 a 30 años	12	36.1
31 a 40 años	15	41.7
41 a 55 años	8	22.2
Profesión		
Obstetra	19	52.8
Licenciado(a) en enfermería	9	25
Técnico (a) en enfermería	3	8.3
Médico	3	8.3
Psicólogo (a)	1	2.8
Tecnólogo médico	1	2.8

n=36