



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Compromiso laboral y calidad de servicio de los colaboradores del
Centro de Salud Mental Comunitario – Huamachuco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Monzón Reyes, Tomasa Martina (ORCID: 0000-0002-7515-5213)

ASESOR:

Dr. Chávez Epiqueñ, Abdías (ORCID: 0000-0001-5589-5217)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por exhortar mi superación profesional, y por los valores que me inculcan para ser mejor cada día, en lo laboral, profesional y personal.

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida, la salud y la capacidad para continuar con mis metas planteadas tanto profesionales como personales.

A mis docentes, que durante todo el proceso de la maestría nos han enseñado sus conocimientos adquiridos, por brindarnos sus buenos consejos y deseos para vuestra superación profesional.

Al Dr. Abdías Chávez Epiqueñ, por su esfuerzo, dedicación y compromiso con nosotros así mismo al Dr. Henry Villacorta Valencia, por su dedicación y tiempo brindado, docentes que me brindaron su apoyo para el adelanto y mejora de mi tesis.

A mis compañeros de trabajo del centro comunitario Sembrando Esperanza, por brindarme su apoyo y tiempo para el llenado de mis instrumentos.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la Investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	18
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	19
3.5. Procesamiento:	19
3.6. Método de análisis de datos:.....	20
3.7. Aspectos éticos:.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Colaboradores del centro del centro comunitario de Huamachuco	18
Tabla 2	Instrumentos de recolección de datos.....	19
Tabla 3	Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson	20
Tabla 4	Resultados de la variable de compromiso laboral.....	22
Tabla 5	Resultado de la variable compromiso laboral, por dimensiones.....	23
Tabla 6	Resultados de la variable de calidad de servicio.....	24
Tabla 7	Resultados de la variable de calidad de servicio por dimensiones.....	25
Tabla 8	Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y calidad de servicio.....	27
Tabla 9	Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión elementos tangibles.....	29
Tabla 10	Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio	30
Tabla 11	Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio....	32
Tabla 12	Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio	33
Tabla 13	Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio.....	35

Índice de figuras

Figura 1. Variable Compromiso laboral	22
Figura 2. Variable Compromiso laboral por sus dimensiones	23
Figura 3. Variable Calidad de servicio	25
Figura 4. Variable calidad de servicio por sus dimensiones	26

RESUMEN

Esta investigación ha tenido como objetivo determinar la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Centro de salud mental comunitario Sembrando Esperanza de Huamachuco en el año 2021. El estudio es de tipo básico teórico, no experimental de nivel descriptivo correlacional, se ha trabajado una muestra de 23 colaboradores mediante la selección no probabilístico. Se empleó el instrumento de cuestionario de encuesta de compromiso laboral y calidad de servicio el mismo que se aplicó a la muestra seleccionada y se realizó de manera virtual. Por lo que de los datos obtenido se tuvo como resultado que el 52% de colaboradores se encuentra en un compromiso laboral nivel bueno y el 78% manifestaron el centro comunitario el servicio de calidad se encuentra en nivel excelente. La correlación entre las dos variables con rho de Spearman fue de 0,734, lo que indica que si existe una correlación positiva alta entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021.

Palabras claves: compromiso afectivo, compromiso de permanencia, calidad de servicio, relación, niveles

ABSTRACT

The present research has aimed to determine the relationship between the work commitment and the quality of service of the collaborators of the Sembrando Esperanza de Huamachuco Community Mental Health Center in the year 2021. The study is of a theoretical basic type, not an experimental descriptive one. correlational, we have worked a sample of 23 collaborators through non-probabilistic selection. The survey questionnaire instrument on work commitment and quality of service was used, which was applied to the selected sample and was carried out virtually. As a result of the data obtained, it was found that 52% of employees are in a good level of work commitment and 78% said the community center the quality service is at an excellent level. The correlation between the two variables with Spearman's rho was 0.734, which indicates that there is a high positive correlation between work commitment and quality of service in the collaborators of the Community Mental Health Center Sowing Hope of Huamachuco in 2021.

Keywords: affective commitment, commitment to permanence, quality of service, relationship, levels

I. INTRODUCCIÓN

El compromiso con el trabajo está vinculado a cuestiones de eficiencia, productividad, estabilidad, calidad del servicio y lealtad de los empleados y consumidores. Por lo tanto, los empleados están involucrados con su trabajo, ya que, necesitan estar familiarizados con la organización y su grupo de trabajo, una compensación económica equitativa, que ayuda a fortalecer aún más el compromiso con la organización, así mismo, enfocarse en la calidad del servicio que se promete al cliente, el valor de la calidad del servicio es indiscutible, y aseverarse de que el cliente reciba un trato de excelencia que satisfaga sus necesidades y cumpla con las expectativas que esperaba.

Según Deloitte Perú (2015), realizó un informe en donde destaca la preocupación de los jefes de recursos humanos, ya que, según su estudio realizado tuvo como resultado que el 87% de los empleados presentan un escaso compromiso con la organización y concluye que es el problema primordial que enfrentan las empresas. Por su lado Rastogi et al., (2018), dice que el bajo compromiso es un problema fundamental, y que alrededor del 70% de los colaboradores no están involucrados en las diferentes áreas de su trabajo.

Por lo que, las empresas experimentan una competencia más dura que nunca en la historia empresarial, no solo porque los clientes están más informados que antes, sino también porque hay más empresas en otras regiones, estados, países e incluso continentes que compiten por el mismo consumidor. En el sector público, la incomodidad que existe entre la ciudadanía y sus gobernantes a nivel nacional es evidente. Por ello, la ciudadanía siente que el Estado no está presente y, cuando lo hace, no les ofrece calidad en los servicios, Llona (2013, p. 7).

En el Perú, existe organismos públicos de ámbito nacional, regional o local que aún no brindan un buen servicio en sus administraciones, pues estos se

brindan de manera inadecuada e ineficiente generando incomodidad en los usuarios al no recibir el servicio esperado.

Este hecho no es ajeno al Centro Comunitario de Salud Mental Sembrando Esperanza de Huamachuco, que fue creado por Acuerdo de la Administración Regional No. 2530-2018-GRLL-GGR / GRSS, como un centro médico de nivel 1. Brinda atención en Servicios especializados Categoría I-3, para niños, adolescentes, adultos y personas mayores, tratamiento de adicción a las drogas, farmacia, rehabilitación y participación social y comunitaria, así mismo, brinda el fortalecimiento técnico de los establecimientos dentro de la jurisdicción. En este establecimiento se ha observado que existe poco compromiso laboral por parte de los colaboradores ya que muchas veces, no se llega al cumplimiento de indicadores ya que muchas veces no se realiza la atención y seguimiento respectivo a los usuarios que acuden a sus citas.

La justificación de esta investigación es teórica, practica, se basa en la teoría del compromiso laboral y calidad de servicio, y que a partir de ello se medirá la relación que existe entre estas variables, en base a la muestra tomada y en función a lo obtenido abordar la problemática de la calidad de servicio desde una perspectiva del compromiso laboral, un pilar importante en la planificación de los recursos humanos que requiere de talento humano comprometido, todo esto en aras de la mejora de la Institución. Según Álvarez (2020), la base teórica es describir las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará cerrar y explicar de qué modo los resultados de la indagación van a servir para modificar la verdad del entorno de análisis.

Así mismo, es social, porque se busca ayudar a solucionar diferentes dificultades que perturban a un grupo de personas y fortalecer el compromiso laboral y calidad de servicio, buscando beneficiar a todos los usuarios del Centro Comunitario Sembrando Esperanza - Huamachuco, y valdrá para otras investigaciones concernientes al tema que se realicen en un futuro; y es

metodológica porque se utilizaron métodos científicos y métodos de inferencia hipotética, así como el uso de técnicas de investigación (encuesta-cuestionarios) para evaluar el nivel de las variables y conocer su nivel de determinación.

En esta investigación, el problema general fue ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en los colaboradores en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021? y como específicos: a). ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, 2021?; b). ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021?; c). ¿Qué relación existe entre la relación entre el compromiso laboral y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021?; d). ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y la seguridad de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021?; e). ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y empatía de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, 2021?

Así mismo, se proyectó el objetivo central el mismo que fue: determinar la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en los colaboradores del centro de salud mental comunitario Huamachuco en el año 2021, como específicos: a). Determinar la relación entre el compromiso laboral y los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021; b). Determinar la relación entre el compromiso laboral y la confiabilidad de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021; c). Determinar la relación entre el compromiso laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021; d). Determinar la relación entre el compromiso laboral y la seguridad de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021 y e). Determinar la relación entre el

compromiso laboral y la empatía de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021.

Como hipótesis general se planteó que existe relación significativa alta y directa entre el compromiso laboral y calidad de servicio de los colaboradores asistenciales del Centro de Salud Mental Comunitario Sembrando Esperanza – Huamachuco, año 2021. y las hipótesis específicas: a). existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco en el año 2021; b). Existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la confiabilidad de la calidad en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco en el año 2021; c). Existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco en el año 2021; d). Existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la seguridad de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco en el año 2021, e). Existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la empatía de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco en el año 2021

Por lo que el resultado de esta investigación nos permitirá generar estrategia de mejora tanto en el compromiso laboral, así como, en la calidad de servicio que se brinda a la población por parte del centro comunitario e instituciones del estado, lo cual ayudará a las organizaciones estar preparados y tener propuestas de mejora con el objetivo de fortalecer la capacidad de los colaboradores y generar buenas expectativas en los usuarios, así como en la rentabilidad, buscando una modernización del estado en el campo del talento humano.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, según el *informe elaborado por Oxford Economics 'Workforce of 2020*, publicado en la revista ORH, (2019), se encontró que solo 13% de empleados en todo el mundo declaran sentirse comprometidos. Por eso es importante contar con trabajadores ocupados ya que es algo valioso para las organizaciones, pues esto aumenta la productividad y los resultados. Al mismo tiempo, un empleado ocupado se siente más feliz, más saludable y ayuda a crear un mejor ambiente de trabajo dentro de la organización. La comunicación entre empleador y empleado también es fundamental. Por otro lado, recibir poca o ninguna retroalimentación afecta negativamente a la mayoría de los empleados. Por lo tanto, tener conversaciones frecuentes sobre su trayectoria, oportunidades de avance y formas de aprender y progresar puede ayudar a mejorar el compromiso, ya que el trabajador se sentirá reconocido y apoyado en aquellas áreas de crecimiento que desea promover e informado sobre sus oportunidades de desarrollo.

Asimismo, la revista Willis Towers Watson, (2021) su artículo titulado: *¿Cuál es el motivo de la falta de compromiso laboral?* Da conocer que, en un mercado laboral cambiante donde cada vez más generaciones diferentes viven con sus diferentes ambiciones y fines expertos, es cada vez más complejo para las organizaciones conservar a sus empleados. Uno de los más importantes motivos de este caso es la carencia de compromiso laboral que se deriva de diversos componentes y que perjudica directa o de forma indirecta a los resultados de la compañía. En la actualidad hay datos preocupantes que indican la carencia de compromiso laboral que sienten los empleados actualmente.

Según el Journal of Healthcare Quality Research (2021), hizo el análisis en las *entidades sin fines de lucro del Consorcio Sanitario y Social de Cataluña* en el lapso 2015-2019 con el propósito de examinar el engagement en mandos intermedios en las entidades donde laboran, y la apreciación de los más

relevantes. De esto concluyo que los mandos medios y sus instituciones han mostrado un elevado grado de compromiso, producto de ello, ha sido la percepción de confianza en la organización y la conexión en la administración.

Según UBITS, (2019), en su artículo: *Compromiso laboral: la clave del éxito empresarial - Colombia*, se indica que, en Europa, solo el 7% de los empleados están comprometidos con su organización (frente al 13% de la media del país), según el estudio “*compromiso y el lugar de trabajo global*” en donde participaron 12.470 profesionales, da conocer que el compromiso de los empleados con el trabajo es la base de una gestión exitosa de los recursos humanos buscando una mejora continua de la organización. Y ello conlleva a que el colaborador posea satisfacción, compromiso, motivación, sentido de pertenencia o conexión. Y con ello evitar contratar a un empleado si no está satisfecho con su trabajo o no se siente parte de la empresa.

La revista Tlatemoani. ISSN: 19899300, (2018) publicó su artículo, de un estudio realizado en un centro comunitario de salud, escrito por Fierro, De Nava y Cruz (2018). *Tú lideras la discusión*: donde se predeterminó 8 magnitudes del engagement organizacional con la intención de explorar las diferencias entre el engagement que resulta de una socialización primaria vista en metas individuales, interpersonales, parientes y colaborativas comparativamente con el engagement que se deriva de una socialización secundaria, a resaltar, se observa en los inicios de enfermería, institucional servible y supra ordenado. Llegando a la conclusión que la contribución de este análisis, radica en asegurar confiabilidad y validez del instrumento que mide 8 magnitudes del engagement.

A nivel nacional, se encontró el estudio de Sánchez & Moreto, (2019) realizado al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto. En donde concluyo que: el compromiso de trabajar en la Cooperativa es regular, teniendo un 48%, y estos resultados se atribuyen a la insuficiente amistad de los trabajadores con los compañeros de trabajo, y las necesidades de los

trabajadores. Se paga en su totalidad, el vínculo emocional del empleado con el jefe no es completo, el empleado no es reconocido a tiempo, la dedicación del empleado no es la esperada, el trabajador no asume la responsabilidad que le ha sido encomendada, y no cumple con las políticas y regulaciones del fondo por parte del trabajador.

Conforme el diario el Peruano, (2017) en su articulado publicado titulado: *Compromiso Corporativo*, da a conocer que el compromiso gremial demanda que el empleado esté disponible para aceptar el papel delegado y esté preparado a hacer esfuerzos para poder hacer el propósito recíproco. En la organización pública, así como en la zona privada, la imagen del compromiso gremial no dista, ni hay gran diferencia.

La revista Gerencia y Políticas de Salud, (2019), en su artículo: *Organizational commitment and type of employment contract in a social security hospital, estudio llevado a cabo en Lima, Perú (2017)*. Llego a las conclusiones: más de la mitad poblacional estudiada presenta un nivel moderado de compromiso con la entidad, donde los colaboradores con contrato firme tienen más compromiso que los colaboradores con contrato eventual. Además, existía mayor porcentaje de compromiso organizacional de grado intermedio normativo entre los trabajadores con contrato gremial inestable, lo cual se explica por la conveniencia de conservar aquel puesto por los precios asociados a la pérdida.

A nivel local, se encontró el estudio de Liza & Siancas, (2016) titulado: *Quality of service and customer satisfaction in a banking institution in Trujillo*. Investigación realizada en la Universidad Privada del Norte, para el grado maestro en administración. La principal conclusión de la encuesta es: para el caso del banco encuestado, la calidad del servicio tiene un resultado positivo en la satisfacción del comprador (0,143) y un 0.071 lo que esperaba recibir el cliente.

Por lo que, se concluye que existe una brecha entre lo que se desea y lo que obtiene el comprador.

Según Godoy, (2020) en su tesis titulada: *Organizational commitment of professionals and job satisfaction at the Trujillo Military Medical Center, 2020* demostró que, si existe correlación positiva entre el aspecto de compromiso y la satisfacción laboral, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0.566.

De acuerdo a la tesis de Casanova, (2017), realizo su estudio "*compromiso organizacional*" teniendo como muestra a los colaboradores del HLP Huamachuco. En donde llego a la conclusión que: El compromiso de los empleados contratados por el hospital Leoncio Prado Huamachuco, en 2017 mostró que el 52% (26 participantes) se encontraba en un nivel bajo, seguido de un nivel bajo. 34% (17 participantes), lo que refleja que en gran parte los colaboradores se encuentran descontentos con la organización o se sienten excluidos. La dimensión emocional y las condiciones laborales muestran niveles bajos, lo que indica que el porcentaje relevante de encuestados cree que el compromiso organizacional no se promueve de manera efectiva entre los trabajadores en particular. Los aspectos de gestión, organización y desempeño son tan sólidos que aseguramos que las personas permanezcan en el trabajo por comodidad, reconociendo sus propias críticas y comentarios positivos sobre su desempeño en la tarea.

Existen teorías de compromiso laboral como:

Teoría psicológica del compromiso laboral, para Carreón (2015), el engagement es el conjunto de actividades, roles, motivos y expectativas que crean dinamismo de cooperación entre los miembros del grupo de trabajo u organización rentable. La participación en el trabajo, la construcción de sistemas, las interacciones laborales, el conflicto, el estrés o la satisfacción parecen describir un aumento o disminución en la participación de los empleados en el transcurso de su empleo. (2010) El Departamento de Compras muestra el grado de compromiso

laboral. La expectativa de un mayor peligro reducirá la motivación laboral y perturbará el sistema de interacción humana, lo que perjudicará la gestión del personal.

Teorías del comportamiento: Adeyinka (2010), citado por Ríos (2018), considero elementos que entran en la conducta de una persona dispuesta a trabajar, como: "la variedad de trabajo, la ambigüedad del rol, las actitudes de compañeros de trabajo y amigos, las alternativas de la organización y la variedad de habilidades en el trabajo" (p.10).

Teoría de la identidad social: según Adeyinka, (2010) lo define como un enfoque que instituye que las personas quieran mejorar su autoestima al sentirse parte de la organización. Esto no rehúsa el enfoque conductual, al contrario, pretende validar los elementos de esta clase de participación (pág.11). esta teoría se crea al tener asociaciones positivas de grupo relacionado contigo mismo. (Ríos, 2018).

Teoría de la auto-categorización: Esta teoría se relaciona con la psicología social y explica las situaciones en las que una persona ve a grupos de individuos (incluyéndose a sí mismos) como un todo, así como las consecuencias de ver a los individuos como un grupo (Haslam, 1997). Se evalúa más rigurosamente como un estudio general de la gestión de los procesos taxonómicos en la cognición y las relaciones sociales. Preguntas sobre la identidad individual, así como sobre los fenómenos grupales (Oakes, 1994). Así el trabajador pasa a ser subordinado cuya identidad deriva en cierta medida de estos lazos sociales, como trabajar o vivir en un lugar o zona determinada (Ríos, 2018).

Como resultado, el compromiso también ocurre en respuesta a varios cambios, por lo que los empleados deben involucrarse en su trabajo a medida que crecen, así como con los objetivos y valores de la institución. Para Meyer y Allen

(1997), el compromiso laboral consta de 3 componentes distintos, reflejando un cambio psíquico único y fundamental:

Compromiso afectivo: Según Toro, (2012), un bajo nivel de participación probablemente sea solo un objetivo insignificante, menos indicativo de cooperación en la vida de la organización, menos indicativo de un deseo de hacer un esfuerzo adicional y como un signo de falta de comportamiento hacia ellos. un trabajo.

Compromiso de permanencia o continuidad: Para Meyer y Allen, (1997). La obligación de continuar está relacionada con los beneficios y costos financieros que perderá un empleado si deja la entidad y le será difícil obtener un trabajo como el que tiene. Por ejemplo “Hay demasiadas cosas en mi vida que podrían salir mal si decidiera dejar mi trabajo ahora”, etc. Es así que, se identifica dos métricas para evaluar el compromiso a largo plazo, una de las cuales son alternativas que se tiene y la otra el sacrificio personal (Arciniega, 2002).

Compromiso normativo: Betanzos y Paz (2007) proponen dividir la obligación normativa en dos dimensiones, por un lado, es una obligación moral desarrollada en los empleados para obtener beneficios de la organización (comportamiento leal); creencias y valores que le hacen actuar de manera responsable frente a las obligaciones cumplidas (comportamiento responsable, el deber).

Como hemos visto, el compromiso tiene al menos tres componentes independientes y distintos que reflejan 1) la necesidad (compromiso continuo), 2) compromiso (compromiso normativo) y 3) deseo (compromiso de afecto) de mantener un trabajo en la organización. Por lo que el compromiso afectivo puede estar afiliado a la familia, emociones, lealtad, orgullo, felicidad, solidaridad satisfacción; el de permanencia está afiliada a la conveniencia, comodidad,

beneficios, indiferencia, necesidad económica, consecuencia y el normativo la obligación moral, sentimiento de culpabilidad, lealtad, deber recíproco.

Davis y Neustrom (2003), citados por Santos (2013), afirman que existen ciertas ventajas para el compromiso de los empleados, tales como: metas y objetivos organizacionales sobre la apariencia personal, pocos cambios de personal y un ambiente de trabajo agradable.

Se mencionan teorías según distintos autores quienes establecieron teorías acerca de la calidad de servicio, las mismas que aún permanecen:

Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon: se enfoca ofrecer a los clientes lo que desean adquirir. Por ello Albrecht desarrolló siete medidas de la calidad del servicio: 1. Capacidad de respuesta, 2. Atención, 3. expresión clara, comprensible y oportuna. Facilidad para eliminar la inseguridad, 5. Cuidado y tratamiento, 6. Credibilidad incorporada, 7. Comprender perspectivas y lo que necesita el usuario (Albrecht, 1983), por estas razones se consolida el "triángulo de servicio", este consiste en un sistema completo, colaboradores bien capacitados y una estrategia de servicio basada en las necesidades del cliente. (Albrecht, 1983), citado por Canzio, (2018).

Teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml: Para Valarie A. Zeithaml, (2001). Sugieren 5 brechas, separadas en 2 grupos: una la del cliente y la otra dentro de la organización; La brecha del cliente es la expectativa del servicio de acuerdo a la experiencia pasada y percepción que se creará después de la experiencia del servicio. Los equipos comerciales se dividen en subsecciones: 1. No saber qué esperar del cliente. 2. No especificar un diseño o estándar de servicio apropiado. 3. Incumplimiento en la prestación de servicios según los estándares de servicio especificados por la organización. 4. Llevar a cabo las promesas hechas.

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) identificaron cinco aspectos básicos que caracterizan un servicio: confiabilidad, responsabilidad, confidencialidad, empatía y cosas tangibles, coincidiendo con Valarie y Zeithaml, (1992), citados por Mendocilla, (2015).

La calidad del servicio incluye varios aspectos, uno de los cuales podría mencionarse la efectividad operativa del servicio, así como la atención a los usuarios y al público. Como resultado, todo el personal pudo brindar un tratamiento excelente, pero quizás el paciente no fue tratado de manera oportuna o, peor aún, no se curó adecuadamente. La calidad global implica una adecuada efectividad y un adecuado trato, entre otras cosas, como información, seguridad, resolución de quejas y reclamos, establecimiento de locales, entre otros.

Por otro lado, lograr una adecuada calidad de servicio requiere la integración de tres dimensiones; Personas, procesos e infraestructura. El personal debe tener un comportamiento dedicado y tener las habilidades y el conocimiento necesarios para brindar servicios con la calidad adecuada de eficacia y tratamiento. Los procesos, a su vez, incluyen los trámites para acceder al servicio, así mismo, deben ser fluidos y eficientes, mientras que el equipamiento incluye maquinaria, mobiliario, iluminación y otros elementos de infraestructura.

Para Jiménez, (2021). Las consecuencias de la falta de compromiso para una empresa hacen que las empresas se tomen en serio el bienestar de sus empleados (Willis Towers Watson Watson). Por lo que, es necesario, identificar el problema y los motivos de la falta de engagement para reforzar los componentes que favorecen al empleado desmotivado. Sentimientos de retraso laboral. Deficiente comunicación entre supervisores y compañeros de trabajo. Los factores operan en el compromiso son: a). Falta de confianza en el gerente; b). Falta de herramientas e instalaciones adecuadas para realizar su trabajo; c). Falta de formación para realizar algunas actividades; d). Cambios dentro de la organización que no están bien gestionados.

Según Towers, en Tendencias en Beneficios (2019) enfatiza la importancia de los beneficios sociales ayuda a fortalecer el compromiso de los empleados. Según Ramos, (2004), calidad en un establecimiento de salud debe tener: alta capacidad profesional, gestión eficiente de recursos, garantice un riesgo mínimo para el paciente y asegurar efectos beneficiosos para la salud,

Es así que, si se quiere ofrecer una atención de salud de alta calidad, esta debe cumplir con las siguientes características: eficaz, eficiente, segura, basada en necesidades, disponible, accesible, coherente temporal y espacialmente, todo ello debe ir acompañado de una organización responsable con calidad tangible. elementos, con un factor humano competente en los aspectos operacionales y relacionales, estando satisfecho con su trabajo por lo que su único propósito es atender las necesidades de los pacientes Varo, (1995).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la Investigación

Tipo de investigación

Este estudio es de tipo básica teórica, citando a Hernández, Fernández Y Baptista (2006 p. 135) *la investigación busca generar nuevo conocimiento considerando diferentes teorías. No se busca cambiar de ninguna forma el contexto real.* Por lo que se revisará diversas teorías del compromiso laboral, así como también sobre la calidad de servicio.

Diseño de investigación:

Esta investigación tiene un diseño no experimental: transversal descriptivo correlacional, pues los datos serán recolectados, procesados y analizados mediante tablas estadísticas para describir cada variable e indicar el nivel de relación existente entre ellas, (Hernández et al. 2006). Puesto que se hará en un solo corte, en un solo momento, buscando la relación entre variables. Utilizando el método científico, *“el mismo que es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”* (Arias, 2012)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Compromiso laboral

Variable 2: Calidad de servicio

Las variables son cuantitativas e independientes, y se busca determinar la correlación entre las dos variables.

Definición conceptual: Compromiso laboral

Puede describirse en términos generales como una actitud positiva hacia el trabajo u organización y la voluntad de contribuir y ayudar al éxito. Es por ello que, suele asociarse con la satisfacción y la lealtad a la organización (Markos & Sridevi, 2010).

Definición conceptual: Calidad de servicio

Es dar prioridad a los usuarios para maximizar el cumplimiento de sus expectativas”. Se basa en la optimización y mejora continua, satisfaciendo las expectativas de los clientes, para lo cual se debe fortalecer una cultura y un clima organizacional orientado a la calidad del servicio externo e interno. Ya que siempre variará, según las circunstancias y la interacción entre el trabajador y el cliente o usuario (Hernández, 2013).

Parasuraman, (1993), citado por Via Puente (2017), afirma: “La calidad del servicio se puede definir como la diferencia entre el servicio esperado y el percibido, cuya percepción es la medida que mejor se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que los consumidores tienen sobre el servicio recibido”.

Operacionalización

Según Espinoza (2019), operacionalización de la variable consiste en una secuencia de procedimientos o indicaciones para medir una variable determinada conceptualmente y está íntimamente relacionada con la metodología de recojo de datos y son compatibles con los objetivos planteados, el enfoque utilizado y tipo.

Por tanto, la operacionalización de las variables se realizará a través de los instrumentos de medición, el cuestionario titulado compromiso laboral y calidad de servicio realizado por la autora de la investigación, de acuerdo a las dimensiones de cada una de las variables estudiadas en el marco teórico

(Quintana, 2020). Instrumento que sirvió para recoger la información brindada por los colaboradores del Centro Comunitario Sembrando Esperanza – Huamachuco, año 2021.

La variable compromiso laboral se operacionalizó en tres dimensiones:

Dimensión 1: Compromiso afectivo: Este compromiso manifiesta el sentido de pertenencia y vinculación de la persona con la empresa, lo que hace que se quede ahí (Littlewood, 2009).

Dimensión 2: Compromiso de permanencia: Esta dimensión está relacionada con los costos que perdería el empleado al renunciar a la organización, por ejemplo, para obtener un trabajo similar (Arias, 2001).

Dimensión 1: Compromiso normativo: los empleados están conectados a la organización a través de un sentido del deber y la obligación; Allen y Meyer, (1990) y Littlewood, (2009), porque estas fuerzas motivan a las personas a actuar de manera adecuada y a hacer lo correcto para la organización.

La variable calidad de servicio se operacionalizó en cinco dimensiones:

Dimensión 1: Elementos tangibles: Se centra en las instalaciones, equipo, recursos humanos y materiales utilizados durante la atención lo cual crea la idea de calidad en el servicio, según Zeithaml y Bitner (2002). Es cierto que, en un entorno con equipos deficientes, instalaciones rotas, empleados estresados o mala comunicación, no se puede confiar en que el público objetivo esté recibiendo un servicio de calidad.

Dimensión 2: Confiabilidad: para Farfán, (2007) es elaborar bien sin errores, generando competitividad, factor importante para cualquier negocio o industria. Por lo que minimizar los riesgos involucrados en la producción del servicio permite mejorar el servicio prestado, el cual es evaluado de manera positiva por los usuarios y es el pilar de los servicios prestados. Por tanto, es la percepción del empleado, el interés en resolver un problema y en desempeñarse bien la

primera vez y la puntualidad de los servicios e información brindados a los pacientes.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta: Zeithaml y Bitner (2002) afirmaron que esto se refiere al deseo de brindar un servicio al cliente, así como, la capacidad de brindar el servicio solicitado lo más rápido posible. Esta asistencia también incluye ayudar y responder a los clientes con sus preguntas sobre el Servicio y sus términos, por ello el trabajador debe afrontar situaciones que pueden surgir en el lugar de trabajo.

Dimensión 4: Seguridad: El establecimiento debe mostrar mediante el personal la habilidad de generar credibilidad y confianza, quienes deben de manejar, controlar y conocer el trabajo que realizan, ya que está relacionada con la capacidad de los empleados (conocimientos y circunstancias personales, amabilidad y cortesía), que permita a que los usuarios ganen suficiente confianza e influyan en sus percepciones, (Zeithaml y Bitner, 2002) .

Dimensión 5: Empatía: Los colaboradores involucrados en el proceso de atención deben demostrar una intención de comprender las emociones y sentimientos de los usuarios externos y crear un compromiso emocional. Por su parte Zeithaml y Bitner (2002) afirmaron que se relaciona con el interés personal que las organizaciones brindan a sus clientes, para lo cual deben de establecer la atención con modelos estándar que hagan que los clientes o usuarios se sientan cómodos y bien atendidos. Esto se facilita cuando los empleados están involucrados y, por lo tanto, las habilidades innatas se utilizan en beneficio de la organización y sus usuarios.

La escala de medición para esta investigación fue la ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Como población se tuvo los 23 colaboradores del Centro de salud mental Comunitario Sembrando Esperanza de Huamachuco, siendo una población finita o censal, ya que, según Ramírez (1999), un censo o población finita es una población cuyos elementos son determinados en el estudio, debido a que se conoce la cantidad total.

Tabla 1.

Colaboradores del centro del centro comunitario de Huamachuco

Profesión	Modalidad de contratación	Cantidad
Personal asistencial	1057	17
Personal de servicios generales	1057	04
Personal administrativo	1057	02
Total		23

Nota: datos brindados según planilla de recursos humanos

Muestra

La muestra fue los 23 colaboradores de centro comunitario sembrando esperanza de Huamachuco, Si bien es cierto es una población pequeña, sin embargo "Un estudio no será mejor por tener una población más grande, la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema." Hernández (2010, p. 239).

Muestreo

Se manejó el muestreo no probabilístico – intencional, debido a que se ha seleccionado toda la población, la misma que está constituida por el total que es 23 colaboradores a ellos se aplicó el instrumento de cuestionario de

encuesta titulado compromiso laboral y calidad de servicio, para recabar la información sobre las variables de estudio.

La unidad de análisis es un colaborador del centro de salud mental comunitario Sembrando Esperanza de Huamachuco.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnica utilizada es la encuesta, con esta se recolectó los datos de las variables de investigación. El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual contiene las dimensiones, indicadores y una lista de ítems que se aplicó a la muestra elegida, para medir la variable del compromiso laboral y la calidad de servicio. Estos instrumentos fueron validados por tres expertos (ver anexos)

Tabla 2.

Instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario (ver anexos)	Medir la variable compromiso laboral	Colaboradores del centro de salud mental comunitario
Encuesta	Cuestionario (ver anexos)	Medir la variable calidad de servicio	Colaboradores del centro de salud mental comunitario

Nota: elaboración propia

3.5. Procedimientos:

Para el procesamiento de datos se tabularon y mostraron en tablas de distribución de frecuencias, para lo cual se aplicó un el cuestionario a escala de Likert, luego de haber obtenidos los datos de las variables de investigación se pasó a describir e interpretar los mismos.

3.6. Método de análisis de datos:

El presente estudio, los datos recolectados fueron procesados en el programa SPSS Sttistics Subscription versión 28.01.0. para obtener el coeficiente de correlación de Spearmam entre variables, así mismo, se utilizó el programa Excel, para procesar los datos descriptivos. Por tal razón, los resultados se muestran en tablas de manera numérica y porcentual, se tendrá en cuenta las figuras y diagramas de barras que se utilizarán para visualizar e interpretar los resultados. Y con ello establecer la correlación entre el compromiso laboral y calidad de servicio en los colaboradores del centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021.

Tabla 3

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negative muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Kazmier, (1990)

3.7. Aspectos éticos:

En este estudio, se reverenció los derechos de autor teóricos, doctrinales e incluso legales de todos los contenidos de esta investigación. Asimismo, se respetó y se conservará la reserva entre la población a la se aplicó el cuestionario. Se realiza de acuerdo con lo establecido en la norma APA, cumpliendo con los requisitos de la Universidad. Protección de principios y derechos de cada persona, así como sus derechos de propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Descripción e interpretación de la variable compromiso laboral

Tabla 4.

Resultados de la variable de compromiso laboral

Niveles	F	%
Pésimo	0	0
Regular	3	13
Bueno	12	52
Excelente	8	35
Total	23	100

Nota; datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral

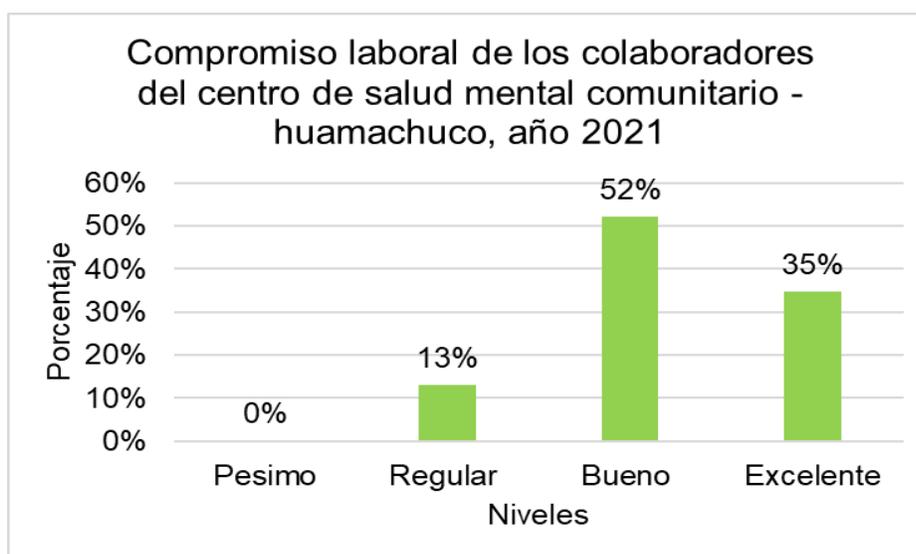


Figura 1. Variable Compromiso laboral – Fuente: Tabla N° 4

Según la tabla N° 4 y la figura 1, sobre la variable el compromiso laboral en los colaboradores del centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021, se tuvo que el 52% de se halla en un nivel bueno, el 35% se encuentran en un nivel excelente y 13% en nivel regular. Por lo que la

mayoría de colaboradores tienen un nivel de compromiso bueno. A continuación, se verá el compromiso a nivel de dimensiones

Descripción y análisis de la variable compromiso laboral por dimensiones

Tabla 5.

Resultado de la variable compromiso laboral, por sus dimensiones

Niveles	D1: Compromiso afectivo		D2: Compromiso normativo		D3: Compromiso de permanencia	
	F	%	F	%	F	%
Pésimo	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	4	17%	0	0%	3	13%
Bueno	10	43%	12	52%	12	52%
Excelente	9	39%	11	48%	8	35%
total	23	100%	23	100%	23	100%

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral

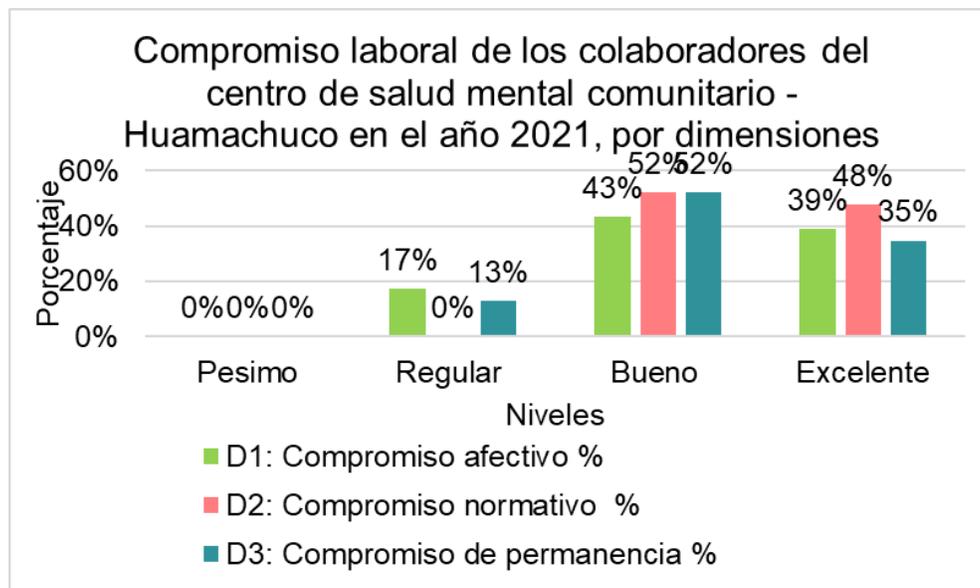


Figura 2. Variable Compromiso laboral por sus diemensiones – Fuente:

Tabla N° 5

En la tabla N° 5 y su respectiva figura N° 2, la variable compromiso laboral por sus dimensiones en colaboradores del centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021, se aprecia que, en la dimensión compromiso normativo el 52% de los colaboradores se encuentran un nivel bueno y el 48% se encuentran en nivel excelente: en lo que concierne a la dimensión compromiso de permanencia el 52% se hallan en nivel bueno, el 35% en un nivel excelente y 13% presentan un compromiso de permanencia regular; por otro lado la dimensión compromiso afectivo se aprecia que el 43% de colaboradores están en nivel bueno, el 39% en nivel excelente y el 17% presentaron un compromiso afectivo regular. Por tanto, puede decir que la mayoría de colaboradores presentan un compromiso normativo y de permanencia.

Descripción y análisis de la variable calidad de servicio

Tabla 6

Resultados de la variable de calidad de servicio

Niveles	F	%
Pésimo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	5	22%
Excelente	18	78%
	23	100%

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral

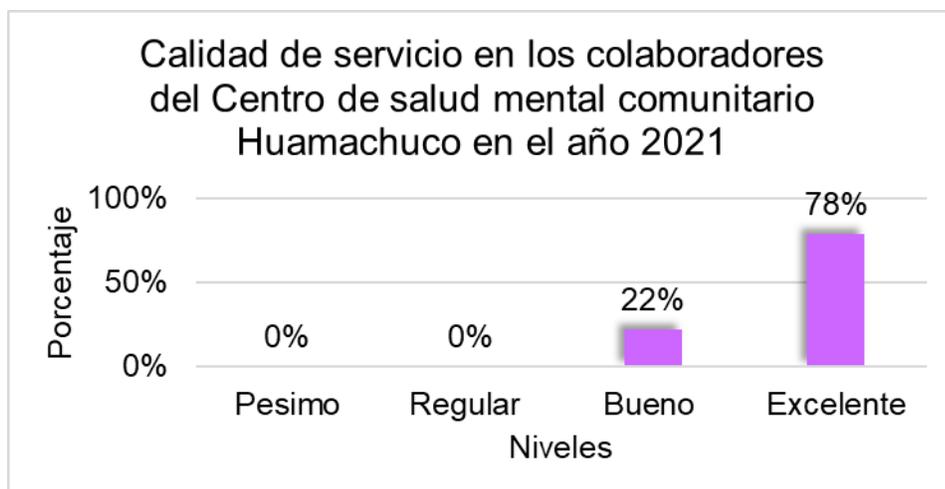


Figura 3. Variable Calidad de servicio – Fuente: Tabla N° 6

La tabla N° 6 y figura N° 3, nos muestra que la variable de calidad en los colaboradores del Centro comunitario Sembrando Esperanza - Huamachuco en el año 2021, 78% está en un nivel excelente y el 22% en nivel bueno.

Descripción y análisis de la variable calidad de servicio por dimensiones

Tabla 7

Resultados de la variable de calidad de servicio por dimensiones

Niveles	D1: Elementos tangibles		D2: Confiabilidad		D3: Capacidad de respuesta		D4: Seguridad		D5: Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pésimo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
Bueno	6	26%	5	22%	5	22%	1	4%	1	4%
Excelente	17	74%	17	74%	18	78%	22	96%	22	96%
Total	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral

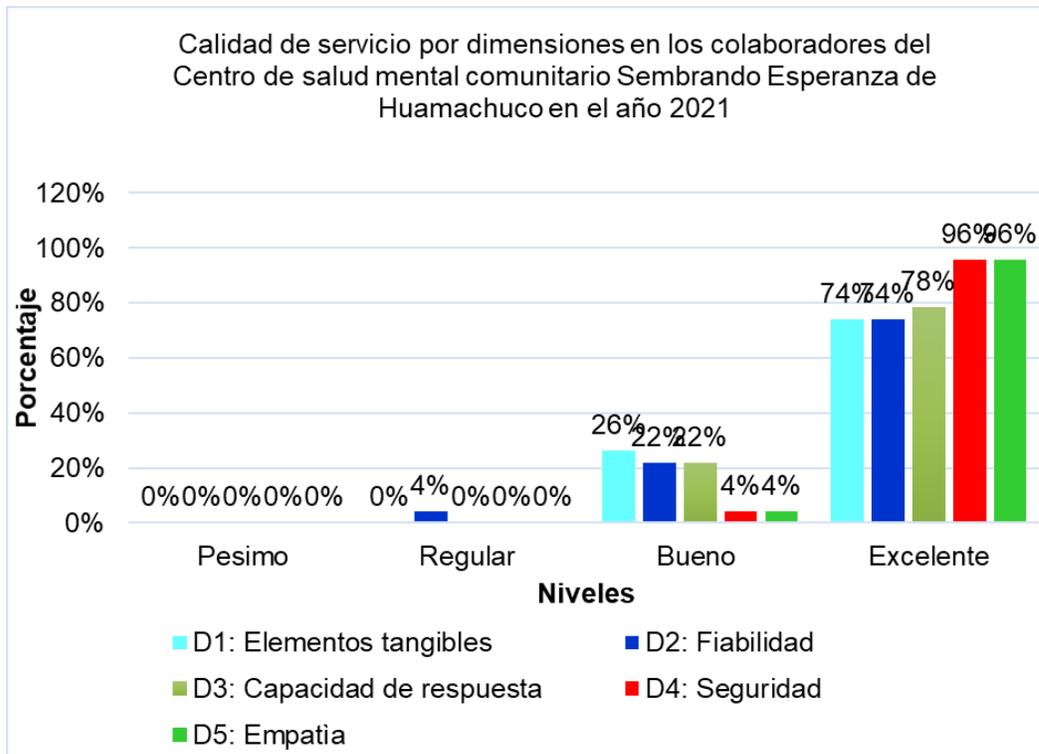


Figura 4. Variable calidad de servicio por sus diemensiones – Fuente: Tabla N° 6

En la tabla N° 6 y figura N° 4 se aprecia la variable calidad de servicio por sus dimensiones, por lo que se evidencia que en la dimensión elementos tangibles el 74% de los colaboración manifiestan que el Centro comunitario se encuentra un nivel excelente, el 26% respondieron que se encuentra en nivel bueno; en la dimensión confiabilidad el 74% dice que se encuentra en nivel excelente, el 22% en el nivel regular y el 4% en nivel regular; también se observa que en la dimensión capacidad de respuesta el 78% manifiestan que se encuentra en nivel excelente y el 22% en un nivel bueno; respecto a la dimensión seguridad el 96% de los colaboradores respondieron que se encuentra en un nivel excelente y 4% en un nivel bueno; por último se tiene la dimensión empatía, por lo que, se puede observar del total de colaboradores encuestados el 96% respondieron el nivel excelente y solo el 4% respondieron que la empata se encuentra en nivel bueno. Por

consiguiente, se puede decir que las dimensiones de calidad de servicio en el centro comunitario se encuentran en un nivel excelente y bueno.

4.2. Prueba de hipótesis

Comprobación de la hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: r(X,Y) < 0.10$; $SIG > 0.05$

No existe relación significativa entre el compromiso laboral y calidad de servicio de los colaboradores asistenciales del Centro de Salud Mental Comunitario Sembrando Esperanza – Huamachuco, año 2021.

Hipótesis alterna: $H_1: r(X,Y) > 0.10$, $SIG < 0.05$

Existe relación significativa entre el compromiso laboral y calidad de servicio de los colaboradores asistenciales del Centro de Salud Mental Comunitario Sembrando Esperanza – Huamachuco, año 2021.

Tabla 8

Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y calidad de servicio

Correlaciones			Compromiso Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	23	23
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	23	23

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

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral y calidad de servicio – software SPSS V. 28.01.0.

Coeficiente de Correlación “rho” de Spearman = 0,734

Por lo que, considerando las equivalencias Choque, (2020), se tiene lo siguiente:

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

En la tabla 8, se aprecia los resultados adquiridos se tiene un $\rho = 0,734$, se encuentra entre el rango de (0.7 y 0.89), teniendo una correlación positiva alta y directa entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en los colaboradores del Centro mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021.

Así mismo, se obtuvo un nivel de significancia de $0,001 < 0.05$ por lo que se refuta la hipótesis nula, debido a que si existe relación entre las variables de investigación. Por lo que se infiere que a mayor compromiso mayor calidad de servicio se brindará al usuario.

Comprobación de la hipótesis específica 1:

Hipótesis nula: $H_0: r(X,Y) < 0.10$; $SIG > 0.05$

No existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, 2021

Hipótesis alterna: $H_i: r(X,Y) > 0.10$; $SIG < 0.05$

Existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021

Tabla 9

Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión de elementos tangibles

Correlaciones			Compromiso Laboral	D1: Elementos tangibles
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	23	23
	D1: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	23	23

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

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral y calidad de servicio (dimensión elementos tangibles) - software SPSS V. 28.01.0.

Coeficiente de Correlación “rho” de Spearman = 0,578

En la tabla 9, se evidencia los resultados obtenidos con el rho = 0,578, se encuentra entre el rango de (0.4 y 0.69), teniendo una correlación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021.

Por tanto, considerando los resultados obtenidos se tienen un nivel de significancia de 0,004 <0.05, por lo que, se refuta la hipótesis nula, ya que si existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la dimensión elementos tangibles. Pues, si la institución cuenta o brinda con

infraestructura, equipos y materiales idóneos y oportunamente ayudara a que los colaboradores tengan mayor compromiso pues esto les ayudara a desarrollar mejor sus diferentes actividades.

Comprobación de la hipótesis específica 2:

Hipótesis nula: $H_0: r(X,Y) < 0.10; SIG > 0.05$

No existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la confiabilidad de la calidad en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, 2021

Hipótesis alterna: $H_i: r(X,Y) > 0.10; SIG < 0.05$

Existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la confiabilidad de la calidad en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, 2021

Tabla 10

Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión de confiabilidad de la variable calidad de servicio

			Compromiso Laboral	D2: Confiabilidad
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	23	23
	D2: Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	23	23

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

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral y calidad de servicio (dimensión elementos tangibles) - software SPSS V. 28.01.0.

Coefficiente de Correlación “rho” de Spearman = 0,775

En la tabla 10, se aprecia el resultado obtenido, $\rho = 0,775$, se encuentra entre el rango de (0.7 y 0.89), teniendo como resultado una correlación positiva alta entre el compromiso laboral y la dimensión Confiabilidad en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021. Así mismo se obtuvo un nivel de significancia bilateral de <0.001 por lo que, se rechaza la hipótesis nula, ya que si existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio.

Por lo que se infiere que, la institución cuando genera mayor confiabilidad en la atención que brinda al usuario, los colaboradores se sentirán más comprometidos ya que buscarán que los usuarios sigan confiando en la atención que reciben y por ende no abandonen a su tratamiento psicológico y de rehabilitación.

Comprobación de la hipótesis específica 3:

Hipótesis nula: $H_0: r(X,Y) < 0.10; SIG > 0.05$

No existe relación directa y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, 2021.

Hipótesis alterna: $H_i: r(X,Y) > 0.10; SIG < 0.05$

Existe relación directa y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, 2021.

Tabla 11

Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio

			Compromiso Laboral	D3: Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	23	23
	D3: Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	23	23

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

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral y calidad de servicio (dimensión capacidad de respuesta) - software SPSS V. 28.01.0.

Coefficiente de Correlación “rho” de Spearman = 0,692

En la tabla 11, se muestra los resultados obtenidos, rho=0,692, el mismo que se encuentra entre el rango de (0.4 y 0.69), y un nivel de significancia de <0.001. Teniendo una correlación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021. Por ello se puede inferir que a mayor capacidad de respuesta del establecimiento como: contar con recursos internos y externos suficientes, horario accesible, tiempo de atención y predisposición en la atención; existirá compromiso por parte de los colaboradores ya que los motivará a que brinden una mejor atención a los usuarios y que estos se sientan satisfechos de la atención recibida.

Por tanto, considerando los resultados obtenidos se objeta la hipótesis nula, debido a que, si existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

Comprobación de la hipótesis específica 4:

Hipótesis nula: $H_0: r(X,Y) < 0.10$; $SIG > 0.05$

No existe relación directa y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la seguridad de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco en el año 2021.

Hipótesis alterna: $H_i: r(X,Y) > 0.10$; $SIG < 0.05$

Existe relación directa y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la seguridad de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco en el año 2021.

Tabla 12

Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio

Correlaciones

		Compromiso Laboral	D4: Seguridad
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	,418*
		Sig. (bilateral)	,047
		N	23
D4: Seguridad	D4: Seguridad	Coefficiente de correlación	,418*
		Sig. (bilateral)	,047
		N	23

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

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral y calidad de servicio (dimensión seguridad) - software SPSS V. 28.01.0.

Coeficiente de Correlación “rho” de Spearman = 0,418

En la tabla 12, se muestra los resultados obtenidos que el rho = 0,418, encontrándose en el rango de (0.4 y 0.69), teniendo una correlación positiva

moderada entre el compromiso laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021. Por lo que, si el colaborador muestra la capacidad de resolver y preocuparse por los problemas de los usuarios, transmite confianza, amabilidad, los usuarios sentirán seguridad y confiarán en el servicio que reciben.

Por cuanto al nivel de significancia se obtuvo que $0.047 < 0.05$, por tanto, considerando los resultados obtenidos se objeta la hipótesis nula, debido a que, si existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la dimensión seguridad de la calidad de servicio.

Comprobación de la hipótesis específica 5:

Hipótesis nula: $H_0: r(X,Y) < 0.10; SIG > 0.05$

No existe relación directa y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la empatía de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021

Hipótesis alterna: $H_i: r(X,Y) > 0.10; SIG < 0.05$

Existe relación directa significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la empatía de la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario – Huamachuco, año 2021

Tabla 13

Análisis de correlación entre la variable compromiso laboral y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio

Correlaciones

			Compromiso Laboral	D5:Empatia
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	23	23
	D5:Empatia	Coefficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	23	23

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

Nota: datos obtenidos del instrumento escala del compromiso laboral y calidad de servicio (dimensión empatía) - software SPSS V. 28.01.0.

Coeficiente de Correlación “rho” de Spearman = 0,537

En la tabla 13, se evidencia los resultados obtenidos el rho = 0,537, encontrándose en el rango de (0.4 y 0.69), y un nivel de significancia de $p=0.008 < 0.05$; teniendo una correlación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión empatía en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021. Por tanto, considerando los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, debido a que, si existe relación positiva y significativa entre el compromiso laboral en cuanto a la dimensión empatía de la calidad de servicio.

Por lo que se infiere que, si el establecimiento brinda una atención personalizada, se preocupa por la rehabilitación de los usuarios, tendrá mayor acogida, confianza y satisfacción en los usuarios, generando que el colaborador se motive y muestre su compromiso en atender y brindar una mejor atención al usuario y que este recomiende a los demás.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el compromiso laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del centro de salud mental comunitario de Huamachuco en el año 2021, para lo cual el análisis desarrollado se basó en ocho dimensiones; tres correspondientes a la variable compromiso laboral las cuales son: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de permanencia; y cinco dimensiones de la variable calidad de servicio que son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En la investigación se utilizó la prueba de Rho de Spearman; la cual mostró que existe una relación positiva alta de 0,734, según tabla de equivalencias rango de (0.7 y 0.89), y un nivel de significancia de $0.001 < 0.05$, lo que permite concluir que hay relación positiva y significativa entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, con el que se probó la hipótesis general

Asimismo, se encontró semejanza a resultados obtenidos por Fermín, (2018) quien en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y calidad de servicio en la Oficina de Contrataciones del Fondepes, para lo cual utilizó la prueba Correlación de Spearman, teniendo como resultado $r=0.887$ y $p=0,000 < 0.05$, corroborando con ello la existencia de una relación entre el compromiso y la calidad de servicio, y llegó a conclusión que a mayor compromiso organizacional mejor calidad de servicio ofrecerá la entidad. Por tanto, al ser variables similares se toma este trabajo como sustento que apoya nuestra investigación.

Por otro lado, se tiene la tesis de Retuerto, (2016) sobre el compromiso organizacional y la calidad de servicio del personal de la municipalidad de Comas,

teniendo como objetivo determinar la relación existente entre las dos variables de investigación obteniendo como resultado una correlación positiva moderada de 0.476, lo cual respalda a nuestra investigación.

Según la revista Sodexo, (2020), dio a conocer, que un empleado comprometido tiene más productividad que ese que no lo se encuentre, debido a que el compromiso está enlazado a otros componentes como la satisfacción o la motivación, que poseen incidencia directa en la productividad y con ello una calidad de servicio.

Por lo que según los resultados obtenidos, se puede afirmar que, los colaboradores del Centro de salud mental comunitario de Huamachuco en el año 2021, relacionan el compromiso laboral con la calidad de servicio ya que se obtuvo un resultado de positivo alto, lo que nos muestra un progreso en el desarrollo de estas competencias, convirtiéndose en actividades que deben ser priorizadas por el centro de salud.

El resultado de la hipótesis específica 1: mediante la prueba del Rho de Spearman se comprobó que, existe una relación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco, ya que el estudio arrojó una rho de 0,578, se encuentra entre el rango de (0.4 y 0.69), teniendo una correlación positiva moderada y un nivel de significancia de $0,004 < 0,05$ entre las variables.

Este resultado coincide con la tesis de Raymundo, (2019) *Compromiso organizacional y calidad del servicio*, en la cual tuvo como resultado, que, si existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la dimensión tangibilidad, teniendo como 39,236 de prueba chi cuadrado, y acepto la hipótesis alternativa, lo cual respalda nuestros resultados obtenidos, aunque haya utilizado un modo de análisis distinto.

Esta dimensión muestra que el 74% manifiesta que el centro comunitario se encuentra en nivel excelente por lo que se demuestra que el establecimiento cuenta con los materiales, equipos e infraestructura adecuada y para el desarrollo de las actividades en beneficio de los usuarios.

El resultado de la hipótesis específica 2: mediante la prueba del Rho de Spearman se comprobó que, si existe una correlación positiva alta entre el compromiso laboral y la dimensión Confiabilidad de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, ya que el coeficiente de correlación fue de 0,775; y un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$; este resultado lo podemos validar con el estudio de la revista Sodexo, (2020) que estudio si los empleados se encuentra implicados en sus roles, tendrán menor posibilidad de abandonar el trabajo generando más compromiso y confiabilidad en los usuarios. En los niveles de esta dimensión se puede observar que el 74% de colaboradores respondieron que el establecimiento brinda una excelente confiabilidad en la atención del servicio y el 22% una confiabilidad buena, lo que se entiende que los colaboradores si generan confiabilidad en el servicio que brindan a los usuarios.

El resultado de la hipótesis específica 3: mediante la prueba del Rho de Spearman se comprobó que, si existe una correlación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, representado por el coeficiente de correlación de 0.692, y un nivel de significancia de $< 0,001$, por lo que se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. Puesto que, la capacidad de respuesta que se brinda en el centro comunitario se relaciona significativamente con el compromiso que dé el colaborador al momento que brinda la atención.

El resultado de la hipótesis específica 4: mediante la prueba de la rho de Spearman se comprobó que existe correlación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio de los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, pues, el nivel de significancia bilateral es de $0,008 < 0,05$ y una correlación de 0.364, además en los niveles de esta dimensión el 96% de colaboradores respondieron que el estableciendo de salud genera una seguridad excelente en los usuarios y solo el 4% un nivel bueno, entendiéndose que el usuario se siente seguro al atender en el centro comunitario, por lo que se tiene una correlación significativamente entre el compromiso laboral en cuanto a la dimensión de seguridad.

El resultado de la hipótesis específica 5: utilizando la prueba del Rho de Spearman se comprobó que existe correlación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, ya que el resultado fue de 0.565.

En esta dimension los niveles encontrados señalan que los colaboradores muestran empatia al atender al usuario, pues del total el 96% respondieron que esta dimension se encuentra en nivel excelente y el 4% en nivel bueno. Por lo que se puede deducir que los colaboradores muestran empatia (amabilidad, carisma, etc) cuando se atiende al usuario generando confianza en el usuario y que gran parte de ello lo podrian haber adquirido en su formacion profesional, personal o familiar, pensando en brindar un buen servicio al usuario y ello depende de como se sienten o se identifique el usuario al momento de su atencion en el centro de salud.

Por tanto, según lo que informa la revista sodexo, (2020), que manifiesta que el compromiso del colaborador mejora el rendimiento y la calidad en el trabajo sin que sea obligatorio invertir en infraestructura o equipos, por lo que, si los empleados se encuentran comprometidos la institución debe mantenerlos, por ello es fundamental incentivarlos y motivarlos. Por que si no se fortalece el compromiso en los colaboradores ellos buscan metas mas beneficiosas.

Por ello, el personal debe estar bien emocionalmente, estar motivado y comprometido con su trabajo con la finalidad de satisfacer la expectativa que tenga el usuario o los familiares de usuarios. Pues muchos de estos usuarios presentan diagnósticos graves tienen que pasar por un proceso de rehabilitación y lograr su estabilidad emocional, reinserción social y laboral.

La metodología utilizada, ha permitido recolectar información trascendental respecto al compromiso laboral que presentan los colaboradores y la calidad de servicio que ofrece el Centro comunitario Sembrando Esperanza de Huamachuco en el año 2021, tomando como dimensiones a evaluar compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de permanencia; elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía., resultados que permitió determinar la relación que podría tener en ello al momento de brindar la atención en la calidad de servicio al usuario que se atiende en este centro de salud.

En lo referente a las fortalezas encontradas en la metodología utilizada es que nos permitió obtener con facilidad obtener los resultados, ya que se usó el Excel y el SPSS, los mismos que son fáciles de para procesar la información de una investigación no experimental, descriptiva correlacional. Por ello los resultados obtenidos, nos permitió probar que existe relación entre las variables de estudio elegidas en esta investigación. Por lo que inferimos que mientras exista mayor compromiso laboral por parte de lo colaboradores se dará una mejorar calidad de servicio donde el usuario tenga la satisfacción con la atención e incentivar a este

siga acudiendo al centro salud, priorizando siempre la salud y recuperación usuario.

El recojo de los resultados se realizó mediante el uso del formulario en Google, por lo que, el instrumento de medición fue remitido a los correos de cada uno de los colaboradores que trabajan y forman parte del centro de salud mental comunitario Sembrando Esperanza de Huamachuco, facilitando así, el rápido recojo de datos concernientes a las variables de esta investigación, lo cual nos lleva a decir que gracias al acceso a internet nos facilita el trabajo, más aún cuando se necesita recoger datos de lugares distantes y que ahora por emergencia sanitaria no tenemos mucha interacción con los demás.

Se encontró cuantiosa información sobre el compromiso laboral y calidad de servicio, así mismo, a través de internet, se pudo tener acceso a distintas revistas, artículos, repositorios de universidades en la que uno puede encontrar tesis donde se analizaron argumentos que están relacionados a nuestra investigación, lo cual ayudo para el desarrollo y análisis de nuestra investigación.

En cuanto a la relevancia del estudio, considero que los resultados obtenidos, así como, la metodología e instrumentos utilizados, servirán para que, en futuras investigaciones, ahonden más y se examinen temas como el compromiso laboral, afectivo, normativo y de permanencia, valorando nuevas variables y con una mayor población a investigar, y agregando mas variables de acuerdo a la realidad que se presente.

VI. CONCLUSIONES

1.- En esta investigación se comprobó que si existe relación positiva alta de 0.734 y un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$, entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021.

2.- En los resultados de la investigación se comprobó que $\rho = 0,578$, y el nivel de significancia de $0,004 < 0,05$, por lo que sí existe una correlación positiva moderada y significativa entre el compromiso laboral y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021.

3.- En la investigación realizada se pudo comprobar que el $Rho = 0,775$ y nivel de significancia de $< 0,001$, por consiguiente, si existe correlación positiva alta y significativa entre el compromiso laboral y la dimensión Confiabilidad de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021.

4.- En la investigación realizada se concluye que, existe una relación positiva moderada y significativa entre el compromiso laboral y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, teniendo como coeficiente de correlación 0,692 y un nivel de significancia bilateral de $0,001 < 0,005$.

5.- En la investigación realizada se concluye que, existe una correlación positiva moderada y significativa entre el compromiso laboral y la dimensión seguridad de

la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, obteniendo como coeficiente de correlación 0,418 y $p=0,047<0.05$.

6.- En la investigación ejecutada se llega a la conclusión que, existe correlación positiva moderada entre el compromiso laboral y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en los colaboradores del Centro de salud mental comunitario sembrando esperanza de Huamachuco en el año 2021, obteniendo como coeficiente de correlación "Rho" de Spearman = 0,537 y significancia bilateral de $0,008<0.005$ entre la variable compromiso laboral en cuanto a la dimensión empatía.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Los resultados obtenidos respecto al compromiso laboral de los colaboradores del centro de salud mental comunitario Sembrando esperanza de Huamachuco, nos muestran que el 52% de colaboradores muestran compromiso con la institución, por lo que se recomienda la jefatura o coordinación fortalecer o motivar el compromiso, con la finalidad de generar responsabilidad en la brindar mayor y mejor calidad de servicio que el usuario espera obtener para que este confié en el centro comunitario.

2.- Se recomienda a la jefatura del centro comunitario, generar espacios que permitan al colaborar fortalecer la comunicación, liderazgo, motivación, compromiso y clima organizacional, fortaleciendo así, a que el colaborador se sienta formar parte de una familia en la institución y así fortalecer mejor el compromiso laboral donde el usuario interno y externo sienta orgullo de pertenecer al centro de salud, logrando con ello el cumplimiento de los indicadores programados durante el año, buscando siempre el bienestar de la población.

3.- Se recomienda a la institución a que proporcione oportunamente con materiales, equipamiento e infraestructura adecuada, para que el colaborador brinde una atención de calidad y oportuna, ya que no solo se necesita que el personal este motivado o comprometido si no también que la institución brinde de manera oportuna con todo lo necesario para el desarrollo de las diferentes actividades en beneficios de los usuarios.

4.- Se recomienda a áreas de recursos humanos a considerar en sus planes estratégicos políticas de fortalecimiento de compromiso laboral y calidad de servicio, en donde el servidor pueda tener acceso a capacitaciones y talleres para para el fortalecimiento profesional que motive al colaborador a identificarse con su institución y a dar lo mejor de sí.

REFERENCIAS

- Adeyinka, T. (2010). *Motivación y satisfacción laboral, Compromiso Organizacional*. Bibliotecarios académicos e investigación. Oyo, Nigeria. http://www.ehowenespanol.com/teorias-delcompromiso-organizacionalinfo_501253/
- Aldana, E., Tafur, J. & Leal, M. (2018). En su artículo: *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia*, Revista ESPACIOS Vol. 39 (Nº 11) Pág. 13 <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Allen, J. (1990). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization*. Journal Of Occupational Psychology, , Mar 63(1), 1-18. Estados Unidos.
- Arias, F., (2012), *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme. C. A.
- Blanco, M y Castro, P. (2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos*, artículo publicado en Ajayu, 9(2), agosto 2011, 215-233, ISSN 2077-2161. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Carreón, J. en su artículo titulado: *Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud*, publicado en la Revista Contaduría y administración, Volumen 60, Número 1 , enero-marzo de 2015 , páginas 31-5 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721467>
- Choque, A. (2020), artículo: *Análisis de la correlación entre Resiliencia-Estrés en niños en situación de maltrato en el albergue transitorio municipal "Bicentenario Bolivia Solidaria" a través de una aplicación móvil*, cita a Kazmier, J. L. (1990). *Estadística Aplicada a la Administración y la Economía* (2 ed.). Bogotá:

McGrawHill. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000100009

Deloitte, 2014. según el informe “*Global Human Capital Trends*” publicado en la página de la empresa Sodexo mundial líder en Servicios de Calidad de Vida, <https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/>

Espinoza, E. (2019), Artículo titulado: *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*, publicado en Universidad Técnica de Machala. Ecuador, 2019 V. 15 p. 69, <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>

Fabián, S. en el artículo: *Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social* (Lima, Perú), 2017. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2019;18(37). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>

Fermín, J. (2018), tesis titulada “*Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes*” <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15450>

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: ediciones Díaz de Santos. <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00251749410054774>

Haslam, S. (1997). «*Stereotyping and social influence: Foundations of stereotype consensus*». Spears, R., ed. *The Social Psychology of Stereotyping and Group Life*: 119-143.

Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw–Hill Interamericana.

Hernández, A. (2013). *Alberto M. Hernández Zambrano*. Alberto M. Hernández Zambrano: <https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente/>

- Jiménez, G. (2021), revista Willis Towers Watson, *¿A qué se debe la falta de compromiso laboral?* <https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/falta-compromiso-empleados-causas/>
- Marín, L. (2001). *La multidimensionalidad en la construcción del trabajo como objeto de estudio*. En *Fundamentos en Humanidades*, 4, pp. 91-100. Argentina: Universidad Nacional de San Luis.
- Blanco, M y Castro, P. (2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos*, artículo publicado en *Ajayu*, 9(2), Agosto 2011, 215-233, ISSN 2077-2161. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Markos, S., & Sridevi, M. S. (2010). *Employee Engagement: The Key to Improving Performance*. *International Journal of Business and Management*, 5(12), 89-96.
- Mendocilla, K. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos*. *Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015*. lima: Universidad de San Martín de Porres. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2128>
- Meyer, J. y Allen. N. ,(1997). En Calderón, A., (2009). *Compromiso 232 Organizacional Basado en el Modelo de Meyer y Allen en una Empresa de Telecomunicaciones*. Tesis de grado. La Paz: Universidad Católica Boliviana. Pág. 25.
- Molina, O. (2014). *Articulo: Calidad de los Servicios*, revista ECURED. https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Oakes, Penny; Haslam, Alex; Turner, John (1994). *Stereotyping and social reality*. Blackwell: Oxford.
- Parasuraman, A. (1993). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc /Calidad total en la gestión de servicios: como lograr el equilibrio entre las*

percepciones y las expectativas de los consumidores . Journal of retailing, 64(1), 12.

Peralta, M. , Santofimio, A. y Segura, V. (2007) *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Revista Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. N° 19: 81-109, 2007

Quintana, S. (2020), en su artículo titulado *La Operacionalización de variables; "CLAVE" para armar una Tesis Parte 1*. <https://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/silvestre-quintana-articulo-unsm-13-05-2020.pdf>

Quiñones, J. (2015). *Satisfacción de pacientes que asisten a consulta médica ambulatoria en una EPS de régimen especial*. Carta Comunitaria, 23(134), 4-14.

Ramos, M. P. (2004). Calidad de la atención de salud. *Editorial de Ciencias Médicas.*, 1-20. <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>

Raymundo, Y. (2019) en su tesis: *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3843/TM%20AD-Gp%204738%20R1%20-%20Raymundo%20Balvin%20Yausef.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Retuerto, A. (2016), tesis: *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016*, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6927/Retuerto_FA_P.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista Sodexo, (2020), en su artículo *compromiso laboral*, <https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/>

Ríos, V. (2018), en sus tesis titulada: *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación*, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12960/R%C3%ADos_SVP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Santos, L. (2011). *Relación entre compromiso organizacional y valor hacia el trabajo en una empresa de químicos*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E. & Delgado J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tamayo, M (1997) *Proceso de la Investigación Científica*. Edit. Editorial Blanco, México 1997.
- Uculmana C. y otros (2002) *Cómo Hacer Trabajos de Investigación*. 2da. Edición. Lima. Editorial Donato Vargas.
- Varo, J. (1995). *La calidad de la atención médica*. *Med Clin (Barc)*, 104, 538-40. <http://files.gsaludpublica.webnode.com.ve/200000070-89e9d8b3ac/CALIDAD%20DE%20ATENCION%20MEDICA,%20Espa%C3%B1a,%201995.pdf>
- Zeithaml V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa*. Ed. McGraw-Hill, México, 2ª ed. Pp. 168.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso laboral	Puede describirse en términos generales como una actitud positiva hacia el trabajo u organización y la voluntad de contribuir y ayudar al éxito. Es por ello que, suele asociarse con la satisfacción y la lealtad a la organización (Markos & Sridevi, 2010).	La variable del Compromiso Laboral será medida mediante el uso de un cuestionario de 21 ítems. El mismo que se trabaja mediante el uso del formulario en Google. El cual tiene cinco niveles de respuesta (nunca, casi nunca, siempre, casi siempre y siempre)	Compromiso afectivo	Destreza laboral	Ordinal
				Satisfacción	
				Amistad	
				Felicidad	
				Familia	
			Compromiso normativo	Reconocimiento	
				Lealtad	
				Obligaciones	
			Compromiso de permanencia o seguimiento	Responsabilidad	
				Reconcomiendo	
				Oportunidades	
				Beneficios económicos	
				Dedicación	
	Seguridad y estabilidad				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Es dar prioridad a los usuarios para maximizar el cumplimiento de sus expectativas". Se basa en la optimización y mejora continua, satisfaciendo las expectativas de los de clientes, para lo cual se debe fortalecer una cultura y un clima organizacional orientado a la calidad del servicio externo e interno. Ya que siempre variará, según las circunstancias y la interacción entre el trabajador y el cliente o usuario, Hernández, (2013).	La variable Calidad de Servicio será medida mediante el uso de cuestionario, el mismo que se aplicará usando el formulario en Google, así mismo, este formulario cuenta con cinco niveles de respuesta (nunca, casi nunca, siempre, casi siempre y siempre)	Elementos tangibles	Apariencia de los equipos, materiales e indumentaria	Ordinal
				Instalaciones físicas	
			Confiabilidad	Oportunidad que se promete hacerlo	
				Desempeño correcto	
				Información del servicio	
			Capacidad de respuesta	Prontitud de la atención	
				Disposición de ayuda	
				Disposición para atender al paciente	
			Seguridad	Confianza que inspiran los empleados	
				Cortesía en la atención	
				Conocimiento en consultas	
Empatía	Atención personalizada				
	Preocupación por el usuario				

CUESTIONARIO: COMPROMISO LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario de Huamachuco.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es anónima; es por ello que se sugiere que sus respuestas sean totalmente honestas. Así también agradecerle por su valiosa colaboración, ya que los resultados permitirán fortalecer el compromiso laboral y con ello el manejo adecuado, oportuno y confiable en la calidad de servicio, reflejándose una mejora de los mismos.

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa sea la más apropiada para usted, seleccionando en la escala de valoración del 1 al 5.

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

COMPROMISO LABORAL						
N°	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO	1	2	3	4	5
01	El ambiente laboral le permite mostrar la destreza laboral (desarrollo de las actividades de manera ágil, rápida y eficiente)					
02	El centro de salud mental comunitario crea espacios en el cual el trabajador se satisfecho con las actividades que realiza.					
03	El centro de salud mental comunitario crea espacios que ayude a generar lazos de amistad entre los compañeros de trabajo de manera permanente					
04	El centro de salud mental genera condiciones sentimiento de identificación y pertenencia.					
05	El centro de salud mental genera lazos, que ayude al trabajador a que se sienta ser parte de una familia.					
06	El centro de salud mental comunitario promueve estrategias de solución de problemas que se generen					
07	El centro de salud mental comunitario hace algún reconocimiento por el buen trabajo que realiza el profesional.					
08	El centro de salud mental comunitario promueve estrategias para fortalecer su motivación, autoestima y apoyo psicológico					
09	El centro de salud mental comunitario valora las actividades que realizan los colaboradores.					
N°	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO NORMATIVO					
10	El centro de salud mental comunitario merece su lealtad laboral.					
11	El centro de salud mental comunitario establece medidas que restrinjan el abandono del trabajo, por obligación moral.					
12	Se generan espacios de generación sentido de obligación y deber					
13	Se presentan políticas de beneficios y compromisos laboral.					
N°	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO DE PERMANENCIA					
14	El centro de salud mental comunitario desarrolla políticas de reconocimiento al trabajo del colaborador					
15	El centro de salud mental comunitario fortalece las competencias laborales del trabajador para asumir nuevos retos laborales.					
16	El centro comunitario genera expectativas para fortalecer la continuidad laboral.					
17	El centro comunitario mantiene políticas salariales de acuerdo al mercado laboral					
18	Se genera espacios de identificación, comunicación y clima organizacional que motiven continuar trabajando					
19	Se promueve sentimientos de seguridad y estabilidad laboral					

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación entre el compromiso laboral y la calidad de servicio en el Centro de salud mental comunitario de Huamachuco.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es anónima; es por ello que se sugiere que sus respuestas sean totalmente honestas. Así también agradecerle por su valiosa colaboración, ya que los resultados permitirán fortalecer el compromiso laboral y con ello el manejo adecuado, oportuno y confiable en la calidad de servicio, reflejándose una mejora de los mismos.

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa sea la más apropiada para usted, seleccionando en la escala de valoración del 1 al 5.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CALIDAD DE SERVICIO						
N°	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
01	El centro de salud mental comunitario cuenta con equipos actualizados, idóneos y suficientes para la atención					
02	Las instalaciones físicas son adecuadas y presentan buen aspecto para el desarrollo de las actividades					
03	El centro de salud mental comunitario establece reglas con respecto al uniforme del personal, adecuado para la atención al usuario					
04	Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, trípticos, banners, etc.) son visualmente atractivos y comprendidos por los usuarios					
N°	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD					
05	Se cumple con los acuerdos, en beneficio de los colaboradores y los usuarios.					
06	La atención brindada al usuario se realiza en el tiempo establecido.					
07	Se promueve el protocolo de atención cuando el usuario acude al establecimiento					
08	Se brinda el seguimiento respectivo cuando los usuarios no acuden a sus citas programadas.					
09	Se brinda la información que solicita el usuario con respecto a los servicios y la atención					
N°	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	Se comunica al usuario el tiempo que durara la atención en el establecimiento.					
11	Se dispone de recursos internos y externos para brindar atención oportuna a los usuarios.					
12	Se muestra predisposición para responder las inquietudes de los usuarios.					
13	Se cuenta con aliados estratégicos para brindar un servicio de calidad.					
14	Se cuenta con los medios y equipos necesarios para brindar un servicio de calidad					
N°	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
15	Se transmite confianza a los usuarios a través de la comunicación.					
16	Se transmite seguridad en la atención a través del profesionalismo.					
17	Se muestra interés por solucionar el problema que presenta el usuario.					
18	Se muestra amabilidad y cordialidad en la atención.					
N°	DIMENSIÓN 5 EMPATIA					
19	Se brinda atención personalizada y oportuna ante la necesidad del usuario					
20	Se muestra accesibilidad a los servicios requeridos por los usuarios					
21	Se muestra responsabilidad por la rehabilitación de los usuarios.					
22	Se atiende los problemas específicos que presentan los usuarios					

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
01	¿Muestra una actitud de destreza dentro del campo laboral?	✓		✓		✓		
02	¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza?	✓		✓		✓		
03	¿Crea lazos de amistad con sus compañeros de trabajo de manera permanente?	✓		✓		✓		
04	¿Se siente identificado de pertenecer a la entidad?	✓		✓		✓		
05	¿Siente formar parte de una familia en este establecimiento?	✓		✓		✓		
06	¿Considera los problemas de entidad como si fuesen sus propios problemas?	✓		✓		✓		
07	¿Ha recibido algún reconocimiento por su buen trabajo?	✓		✓		✓		
08	¿La entidad promueve estrategias para fortalecer su motivación, autoestima y apoyo psicológico?	✓		✓		✓		
09	¿Considera que sus actividades realizadas son valoradas?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO NORMATIVO							
10	¿Esta entidad merece su lealtad?	✓		✓		✓		
11	¿Continúo trabajando en este establecimiento porque siento la obligación moral de permanecer a ella?	✓		✓		✓		
12	¿No abandonaría la organización en estos momentos, porque tiene un sentimiento de obligación hacia los demás que trabajan en ella?	✓		✓		✓		
13	¿Aun si fuese por su beneficio, siente que no sería correcto dejar ahora la institución, considerando todo lo que le ha dado?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que le debe mucho a la institución o siente que está en deuda con ella?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO DE PERMANENCIA							
15	¿Siento que valoran y reconocen mi trabajo?	✓		✓		✓		
16	¿Uno de los motivos principales por los que sigue trabajando en la entidad, es porque le resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tiene?	✓		✓		✓		
17	¿Cree que tiene pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de renunciar?	✓		✓		✓		
18	¿Una de las cosas por las que no dejaría el trabajo es porque otras instituciones no le pagarían el mismo sueldo?	✓		✓		✓		
19	¿Si decidiera dejar ahora la empresa, perjudicaría decisiones acerca de algunas cosas de su vida?	✓		✓		✓		
20	¿Siente que ha dado tanto de sí mismo para la organización, como para considerar trabajar en otro lugar?	✓		✓		✓		

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
01	¿La entidad cuenta con equipos actualizados, idóneos y suficientes para la atención?	✓		✓		✓		
02	¿Las instalaciones físicas son adecuadas y presentan buen aspecto para el desarrollo de las actividades?	✓		✓		✓		
03	¿Los colaboradores presentan apariencia decente y cuidada para los usuarios?	✓		✓		✓		
04	¿Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, trípticos, banners, etc.) son visualmente atractivos y comprendidos por los usuarios?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD							
05	¿Lo que la entidad promete en un determinado tiempo, lo cumple?	✓		✓		✓		
06	¿El colaborador brinda la atención en el tiempo que promete?	✓		✓		✓		
07	¿El colaborador brinda el mejor servicio a la primera vez que acude el usuario?	✓		✓		✓		
08	¿Los colaboradores hacen el seguimiento de los usuarios que no acuden a sus citas?	✓		✓		✓		
09	¿Se brinda la información que solicita el usuario con respecto a los servicios y la atención?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	¿Los colaboradores comunican al usuario el tiempo que llevara la atención?	✓		✓		✓		
11	¿Los colaboradores brindan un servicio oportunamente?	✓		✓		✓		
12	¿Los colaboradores siempre están dispuestos a atender a los usuarios?	✓		✓		✓		
13	¿Cuando un usuario presenta algún problema, el colaborador muestra el interés en ayudarlo?	✓		✓		✓		
14	¿En una empresa los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
15	¿Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios?	✓		✓		✓		
16	¿Los usuarios se sienten seguros con la atención que les brindan?	✓		✓		✓		
17	¿Los colaboradores son siempre amables con los usuarios?	✓		✓		✓		
18	¿Los colaboradores tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIÓN 5: EMPATIA							

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nº	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
01	¿Muestra una actitud de destreza dentro del campo laboral?	X		X		X		
02	¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza?	X		X		X		
03	¿Crea lazos de amistad con sus compañeros de trabajo de manera permanente?	X		X		X		
04	¿Se siente identificado de pertenecer a la entidad?	X		X		X		
05	¿Siente formar parte de una familia en este establecimiento?	X		X		X		
06	¿Considera los problemas de entidad como si fuesen sus propios problemas?	X		X		X		
07	¿Ha recibido algún reconocimiento por su buen trabajo?	X		X		X		
08	¿La entidad promueve estrategias para fortalecer su motivación, autoestima y apoyo psicológico?	X		X		X		
09	¿Considera que sus actividades realizadas son valoradas?	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO NORMATIVO							
10	¿Esta entidad merece su lealtad?	X		X		X		
11	¿Continúo trabajando en este establecimiento porque siento la obligación moral de permanecer a ella?	X		X		X		
12	¿No abandonaría la organización en estos momentos, porque tiene un sentimiento de obligación hacia los demás que trabajan en ella?	X		X		X		
13	¿Aun si fuese por su beneficio, siente que no sería correcto dejar ahora la institución, considerando todo lo que le ha dado?	X		X		X		
14	¿Considera que le debe mucho a la institución o siente que está en deuda con ella?	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO DE PERMANENCIA							
15	¿La institución valora y reconoce su trabajo?	X		X		X		
16	¿los motivos principales por lo que sigues trabajando en la entidad, es porque le resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tiene?	X		X		X		
17	¿Tienes pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de renunciar?	X		X		X		
18	¿Las razones por las que no dejaría de trabajar en la institución, es porque otras instituciones no le pagarían el mismo sueldo?	X		X		X		
19	¿Si decides dejar ahora la institución, perjudicarías las decisiones en algunas cosas de tu vida?	X		X		X		
20	¿Sientes que has dado tanto de sí mismo para la organización, como para considerar trabajar en otro lugar?	X		X		X		
21	¿las razones por las que no dejaría el trabajo es por la inseguridad que representan las alternativas disponibles?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador : FERNÁNDEZ MANTILLA MIRTHA MERCEDES DNI: 17927740

Código Orcid: 0000-0002-8711-7660 Especialidad del validador: PSICÓLOGA

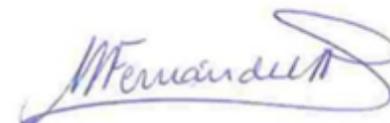
Trujillo , 18. de noviembre del 2021

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



Firma de experto informante

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
01	¿La entidad cuenta con equipos actualizados, idóneos y suficientes para la atención?	X		X		X		
02	¿Las instalaciones físicas son adecuadas y presentan buen aspecto para el desarrollo de las actividades?	X		X		X		
03	¿Los colaboradores presentan apariencia decente y cuidada para los usuarios?	X		X		X		
04	¿Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, trípticos, banners, etc.) son visualmente atractivos y comprendidos por los usuarios?	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
05	¿Lo que la entidad promete en un determinado tiempo, lo cumple?	X		X		X		
06	¿El colaborador brinda la atención en el tiempo que promete?	X		X		X		
07	¿El colaborador brinda el mejor servicio a la primera vez que acude el usuario?	X		X		X		
08	¿Los colaboradores hacen el seguimiento de los usuarios que no acuden a sus citas?	X		X		X		
09	¿Se brinda la información que solicita el usuario con respecto a los servicios y la atención?	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	¿Los colaboradores comunican al usuario el tiempo que llevara la atención?	X		X		X		
11	¿Los colaboradores brindan un servicio oportunamente?	X		X		X		
12	¿Los colaboradores siempre están dispuestos a atender a los usuarios?	X		X		X		
13	¿Cuándo un usuario presenta algún problema, el colaborador muestra el interés en ayudarlo?	X		X		X		
14	¿En una empresa los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes?	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
15	¿Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios?	X		X		X		
16	¿Los usuarios se sienten seguros con la atención que les brindan?	X		X		X		
17	¿Los colaboradores son siempre amables con los usuarios?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 5: EMPATIA							
19	¿Se brinda a los usuarios una atención individualizada o personalizada?	X		X		X		
20	¿Se tiene horarios de trabajo accesibles para los usuarios?	X		X		X		

21	¿Se preocupa por la rehabilitación de los usuarios?	X		X		X	
22	¿Los colaboradores comprenden los problemas específicos que presentan los usuarios?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador : FERNÁNDEZ MANTILLA MIRTHA MERCEDES DNI: 17927740

Código Orcid: 0000-0002-8711-7660 Especialidad del validador: PSICÓLOGA

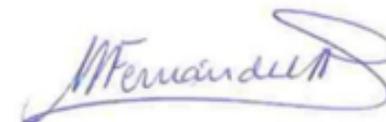
Trujillo, 18 de noviembre del 2021

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

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

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

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



Firma de experto informante

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
01	El ambiente laboral le permite mostrar la destreza laboral (desarrollo de las actividades de manera ágil, rápida y eficiente)	X		X		X		
02	El centro de salud mental comunitario crea espacios en el cual el trabajador se satisfecho con las actividades que realiza.	X		X		X		
03	El centro de salud mental comunitario crea espacios que ayude a generar lazos de amistad entre los compañeros de trabajo de manera permanente	X		X		X		
04	El centro de salud mental genera condiciones sentimiento de identificación y pertenencia.	X		X		X		
05	El centro de salud mental genera lazos, que ayude al trabajador a que se sienta ser parte de una familia.	X		X		X		
06	El centro de salud mental comunitario promueve estrategias de solución de problemas que se generen	X		X		X		
07	El centro de salud mental comunitario hace algún reconocimiento por el buen trabajo que realiza el profesional.	X		X		X		
08	El centro de salud mental comunitario promueve estrategias para fortalecer su motivación, autoestima y apoyo psicológico	X		X		X		
09	El centro de salud mental comunitario valora las actividades que realizan los colaboradores.	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO NORMATIVO							
10	El centro de salud mental comunitario merece su lealtad laboral.	X		X		X		
11	El centro de salud mental comunitario establece medidas que restrinjan el abandono del trabajo, por obligación moral.	X		X		X		
12	Se generan espacios de generación sentido de obligación y deber	X		X		X		
13	Se presentan políticas de beneficios y compromisos laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO DE PERMANENCIA							
14	El centro de salud mental comunitario desarrolla políticas de reconocimiento al trabajo del colaborador	X		X		X		
15	El centro de salud mental comunitario fortalece las competencias laborales del trabajador para asumir nuevos retos laborales.	X		X		X		
16	El centro comunitario genera expectativas para fortalecer la continuidad laboral.	X		X		X		
17	El centro comunitario mantiene políticas salariales de acuerdo al mercado laboral	X		X		X		
18	Se genera espacios de identificación, comunicación y clima organizacional que motiven continuar trabajando	X		X		X		
19	Se promueve sentimientos de seguridad y estabilidad laboral	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: VILLACORTA VALENCIA HENRY, DNI: 17860116

Código Orcid: 0000-0002-2982-3444, Especialidad del validador: Pedagogía universitaria

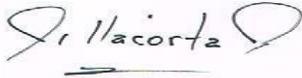
Trujillo, 30 de noviembre del 2021

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



Firma de experto informante

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
N°	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
01	El centro de salud mental comunitario cuenta con equipos actualizados, idóneos y suficientes para la atención	X		X		X		
02	Las instalaciones físicas son adecuadas y presentan buen aspecto para el desarrollo de las actividades	X		X		X		
03	El centro de salud mental comunitario establece reglas con respecto al uniforme del personal, adecuado para la atención al usuario	X		X		X		
04	Los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, trípticos, banners, etc.) son visualmente atractivos y comprendidos por los usuarios	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD							
05	Se cumple con los acuerdos, en beneficio de los colaboradores y los usuarios.	X		X		X		
06	La atención brindada al usuario se realiza en el tiempo establecido.	X		X		X		
07	Se promueve el protocolo de atención cuando el usuario acude al establecimiento	X		X		X		
08	Se brinda el seguimiento respectivo cuando los usuarios no acuden a sus citas programadas.	X		X		X		
09	Se brinda la información que solicita el usuario con respecto a los servicios y la atención	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	Se comunica al usuario el tiempo que durara la atención en el establecimiento.	X		X		X		
11	Se dispone de recursos internos y externos para brindar atención oportuna a los usuarios.	X		X		X		
12	Se muestra predisposición para responder las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
13	Se cuenta con aliados estratégicos para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
14	Se cuenta con los medios y equipos necesarios para brindar un servicio de calidad	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
15	Se transmite confianza a los usuarios a través de la comunicación.	X		X		X		
16	Se transmite seguridad en la atención a través del profesionalismo.	X		X		X		
17	Se muestra interés por solucionar el problema que presenta el usuario.	X		X		X		
N°	Se muestra amabilidad y cordialidad en la atención.	X		X		X		
18	DIMENSIÓN 5 EMPATIA							

19	Se brinda atención personalizada y oportuna ante la necesidad del usuario	X		X		X		
20	Se muestra accesibilidad a los servicios requeridos por los usuarios	X		X		X		
21	Se muestra responsabilidad por la rehabilitación de los usuarios.	X		X		X		
22	Se atiende los problemas específicos que presentan los usuarios	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: VILLACORTA VALENCIA HENRY, DNI: 17860116
Código Orcid: 0000-0002-2982-3444, **Especialidad del validador:** Pedagogía universitaria

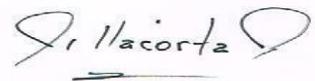
Trujillo, 30 de noviembre del 2021

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



Firma de experto informante

DATOS DE LA VARIABLE COMPROMISO LABORAL

	VARIABLE 1: COMPROMISO LABORAL																		
Colaboradores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	4	3	4	4	4	3	1	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4
2	4	3	3	3	3	2	1	1	3	5	5	3	5	2	2	3	4	2	3
3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	2	3	4	4	3	3	3	5	2	4	4	3	3	5	5	3	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
9	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	1	4	3	2	3	3	3	3	3
10	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	4	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
12	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
13	3	3	1	3	3	3	1	2	3	5	3	5	1	4	4	3	3	3	3
14	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	1	4	3	3	4	4	5	4	3
15	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
17	2	2	4	1	4	2	1	1	1	4	1	5	2	1	1	4	4	4	2
18	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	5	3	3	3	3	1	5	3	4	5	4	1	1	3	5	5	3	5
21	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	3	1	3	3	3	1	2	3	5	5	1	4	4	3	3	3	3	3

