



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Compromiso organizacional y calidad de atención de los  
colaboradores en el Centro de salud de Morales, 2022

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

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

Gonzáles Ramírez, Jimena Julissa (orcid.org/0000-0002-1098-9049)

#### **ASESORA:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**TARAPOTO-PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Janne Valerie Rubio Gonzáles, mi hija, la razón por la que hoy me impulsa a ser mejor cada día y a superarme más de lo que alguna vez pensé, y a mi mamá, Lidmer Ramírez Navarro, quien me apoyó incontables veces con Janne para poder realizar las clases, por su amor y su tiempo para poder lograr esta meta.

**Jimena**

## **Agradecimiento**

A todas aquellas personas que fueron parte de este proceso, como mi familia, amigos, compañeros y docentes, el cual compartimos gratos momentos, como estresantes y de mucho sacrificio, motivándome a continuar en este camino de aprendizaje y que por más que pasen los años, siempre hay algo nuevo que aprender.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Métodos de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Validez</i> .....	18
Tabla 2. <i>Confiabilidad de variable: Compromiso organizacional</i> .....	53
Tabla 3. <i>Confiabilidad del número de preguntas para la variable de compromiso organizacional</i> .....	53
Tabla 4. <i>Confiabilidad de variable: Calidad de atención</i> .....	53
Tabla 5. <i>Confiabilidad del número de preguntas para la variable de calidad de atención</i> .....	53
Tabla 6. <i>Nivel de compromiso organizacional de mayor prevalencia</i> .....	23
Tabla 7. <i>Nivel de calidad de atención de mayor prevalencia</i> .....	23
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad de las dimensiones</i> .....	24
Tabla 9. <i>Correlación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención</i> .....	26
Tabla 10. <i>Correlación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención</i> .....	28
Tabla 11. <i>Correlación entre la dimensión de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención</i> .....	30
Tabla 12. <i>Correlación entre compromiso organizacional y calidad de atención</i> .....	31

## Índice de figuras

Figura 1. <i>Coefficiente de determinación entre la dimensión afectividad de la variable compromiso organizacional y calidad de atención.....</i>	<i>27</i>
Figura 2. <i>Coefficiente de determinación entre la dimensión continuidad de la variable compromiso organizacional y calidad de atención.....</i>	<i>29</i>
Figura 3. <i>Coefficiente de determinación entre la dimensión normativo de la variable compromiso organizacional y calidad de atención.....</i>	<i>31</i>
Figura 4. <i>Coefficiente de determinación de Pearson entre la variable compromiso organizacional y calidad de atención.....</i>	<i>32</i>

## Resumen

La presente investigación tuvo objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y compromiso organizacional en trabajadores del centro de salud morales, 2022. Asimismo, la investigación se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo, del tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. Se consideró como población a los 120 colaboradores, de los cuales se trabajó con la muestra censal. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, los instrumentos fueron cuestionarios “Compromiso Organizacional” y “Calidad de atención”. Dentro de los resultados se encontró una correlación positiva débil entre las variables, al tener un valor de  $Rho = 0.264$ , y un nivel de significancia  $p$  valor  $=0.095$  ( $p>0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula: No existe una relación significativa entre las variables Calidad de Atención y Compromiso Organizacional.

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

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between quality of care and organizational commitment in workers of the Morales Health Center, 2022. Likewise, the research is characterized by a quantitative approach, basic type, non-experimental design and cross-sectional-correlational. The population was considered to be 120 collaborators, of which the census sample was used. The survey was used as a data collection technique, the instruments were questionnaires "Organizational Commitment" and "Quality of attention". The results showed a weak positive correlation between the variables, with an Rho value = 0.264, and a significance level p value = 0.095 ( $p > 0.05$ ); therefore, the null hypothesis is accepted: There is no significant relationship between the variables Quality of Attention and Organizational Commitment.

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



## I. INTRODUCCIÓN

Desde el 2020 el mundo ha sufrido muchas modificaciones originada por la emergencia sanitaria, tanto las instituciones públicas como privadas, no han sido exentas a esta nueva adecuación de las condiciones laborales; es así que, se tomaron medidas como la suspensión perfecta de labores que ha estado generando mucho caos en los trabajadores, además, el personal es un factor muy importante dentro de la organización, más que estamos en un contexto competitivo, se tiene mejores resultados si tenemos un personal muy comprometido con dicha institución.

Con respecto a lo mencionado, autores como Meyer & Allen (citado por Eduardo et al., 2020) mencionan que el compromiso organizacional es “una condición psicológica que representa el vínculo entre un individuo y una institución, que influye en la determinación de seguir o abandonar la institución”. En cuanto a la calidad, Cabello & Chirinos (2019) estiman que es un aspecto fundamental en la valoración de la calidad de atención es su valoración como un juicio de valor de los clientes externos.

Respecto al compromiso organizacional en México, Centroamérica y Sudamérica presentan un nivel de compromiso indiferenciado; mientras que, en España presentan un menor grado de compromiso, dando a entender que no es tan relevante para aquellas instituciones, más en un contexto competitivo a nivel mundial. En la actualidad, estamos pasando por una pandemia, es mucho más notorio que el grado de compromiso organizacional se puede ver afectados por varios factores, y si una organización desea ser competitiva deberán tomar importancia del compromiso de sus trabajadores. Referente a calidad de atención, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que “ya existía ese componente, sin embargo, la pandemia exigió reestructurar y demostrar la calidad que tiene el usuario y la atención como presencia esencial. Al tener en cuenta lo que menciona este organismo, tiene que ver mucho la calidad de atención no solo en los beneficiarios sino también en el mismo trabajador; con lo que sucedió en plena pandemia, la mayoría de usuarios a nivel mundial presentaron quejas de cómo es que

atendían el personal de salud a los pacientes y no solamente pacientes que presentaban síntomas de Covid-19.

Si se centra en el Perú, respecto al compromiso organizacional dentro del área de salud, se observa que el Colegio Médico del Perú recogió varios reclamos de los trabajadores, que se sintieron olvidados aun siendo los principales combatientes contra la pandemia. En los hospitales, postas o centro de salud no tuvieron un adecuado trato al paciente, menos al familiar, así mismo, del personal de salud recibieron quejas e insultos por la forma en cómo abordaban la pandemia, sumado a eso, durante un tiempo no hubo atención a otras áreas o enfermedades, que da solo prioridad a lo que es la enfermedad de Covid-19; sin embargo, son pocos usuarios que mencionan que tuvieron adecuada calidad de atención dentro del sector de salud.

En la región San Martín, respecto al compromiso organizacional, se vio afectada en diversas instituciones del sector público porque no se sentían motivados ni comprometidos con la institución, ya que la mayoría de ellos son personal nombrado, además, la carga laboral se ha incrementado en demasía con la pandemia; ante esto, la calidad de atención se vio afectada, la carga laboral hizo que la mayoría de trabajadores brinden una inadecuada atención al usuario, ya sea por el tiempo o por el mismo trabajo remoto que tuvieron que acceder por la pandemia.

Las problemáticas de estas dos variables de estudio se han incrementado con el tiempo y por la situación actual que se está pasando, así mismo por el gobierno que no tomaron las medidas suficientes para poder enfrentar mejor, organizar la forma en cómo atienden, y también dejaron de lado al personal de salud, desde la parte administrativa hasta los asistenciales. En el Centro de Salud Morales, trabajar en equipo es raro, el personal solo se preocupa por el cumplimiento de sus metas individuales, sin tomar en cuenta que las demás áreas logren sus objetivos, salvo que exista incentivo económico adicional. En cuanto a la calidad de la atención, en muchas ocasiones los mismos colaboradores tienen que comprar sus implementos porque no tienen presupuesto disponible para la compra de materiales, como lejía, papel toalla y termómetros.

Además, se observó hacinamiento en los consultorios médicos, en las que los pacientes son atendidos casi cerca a la puerta del consultorio, el tiempo de atención es corto ya que la carga laboral de los consultorios es de 25 pacientes por jornada, sin contar que los médicos en ocasiones no tienen trato al atender, sumado a eso, los médicos atienden tarde. El lugar donde deben esperar los pacientes para su atención es inadecuado, en muchas ocasiones los pacientes deben esperar parados; con la emergencia sanitaria, la programación de atenciones, las personas deben hacer colas, donde se exponen a un clima caluroso para poder obtener sus citas para las atenciones, por ende, algunos pacientes prefieren regresar a su casa y regresar nuevamente en otra oportunidad.

A raíz de la realidad problemática es indispensable precisar el **problema general**. ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores del Centro de salud Morales- 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Centro de salud Morales- 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022?

La investigación se justifica **por conveniencia**, la cual permite conocer con mayor profundidad las variables en estudio, desde la percepción del personal del establecimiento de salud. **Relevancia social**, de contribuir a una mejora del principal problema en cuanto a la inadecuada atención y del compromiso organizacional de los trabajadores de dicha institución, **el valor teórico** brindó conocimientos, herramientas de apoyo y lectura a futuras personas que tienen interés en el tema, de la misma forma esta investigación incrementará la información conocida en la actualidad lo que es compromiso organizacional y la calidad de atención, ya que ha sido desarrollado en otro contexto, en plena

pandemia, en **implicancia práctica**, la presente investigación proporcionó conocimiento sobre si el compromiso organizacional tiene relación con calidad de atención de los trabajadores del Centro de Salud de Morales en el año 2022, y como **utilidad metodológica**, aporta una línea base referente al compromiso organizacional y calidad de atención para promover, así, investigaciones orientadas para elaboración de propuestas para el mejoramiento de dicha problemática.

En base a lo mencionado, es esencial proponer a manera de **objetivo general**: Determinar la relación entre compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022. Como **objetivos específicos**: O<sub>1</sub>. Identificar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores en el Centro de salud Morales- 2022. O<sub>2</sub>. Identificar el nivel de calidad de atención en los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022. O<sub>3</sub>. Analizar la relación entre la dimensión afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022. O<sub>4</sub>. Analizar la relación entre la dimensión continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022. O<sub>5</sub>. Analizar la relación entre la dimensión normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales- 2022.

Como **hipótesis general**: H<sub>G</sub>: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales- 2022. Como **hipótesis específicas**: H<sub>1</sub>: El nivel de compromiso organizacional en los colaboradores en el Centro de salud Morales- 2022, el cual es bajo. H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022, es bajo. H<sub>3</sub>: Hay relación significativa en las dimensiones de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales-2022. H<sub>4</sub>: Hay relación significativa entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022. H<sub>5</sub>: Hay relación significativa en las dimensiones de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales- 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Concierno a las variables de este estudio se realizó indagaciones en varias investigaciones. Como es el caso de Al Harún & Al Qahtani (2020). Tipo de investigación fue cuantitativo descriptivo transversal, su población estaba conformada por 1211 enfermeras y la muestra por 384. Concluyeron que, el compromiso organizacional es positivamente relacionado con la edad avanzada y la nacionalidad no saudita. La subescala de compromiso continuo recibió el mayor número de respuestas positivas seguidas de la normativa subescalas de compromiso y compromiso afectivo.

Además, Al Balushi, A.D. et al. (2022). En su trabajo de investigación fue de diseño descriptivo, utilizaron un cuestionario que diseñaron a partir de una revisión bibliográfica adaptándole al contexto de Omán, la muestra fue de 329 personas, concluyeron que, el compromiso afectivo y de continuidad, media significativamente con relación al crecimiento profesional e intención de rotación en los empleados. También que el compromiso afectivo y de continuidad son los factores clave que median el crecimiento profesional y la relación de intención de rotación de los empleados en el sector público del contexto del Sultanato de Omán. Desde otro punto de vista, Cernas et al. (2018). En su trabajo de investigación, el diseño fue cuantitativo, correlacional y no experimental, su muestra era de 287 personas, como conclusión llegaron que la PFT, tuvo efectos significativos con la satisfacción laboral y con compromiso organizacional, aunque, una parte primordial de dichos efectos se emite mediante otras variables de origen más transitorio como la opinión de autoeficacia, la vitalidad y la esperanza.

Al respecto, Soeling, P. et al. (2021). Su estudio utilizó un enfoque cuantitativo, en cuanto a su muestra fueron de 180 encuestados, como conclusión tuvieron que el coeficiente del camino del compromiso de los trabajadores sobre el compromiso organizacional tuvo un valor de 0,469 y  $p < 0,001$ , donde es menor que 0,05, y tuvo una influencia significativa. Además, que la variable de aprendizaje corporativo influyó en el compromiso organizativo. También tenemos una investigación similar. Tal es el caso de Afshari, L. et al. (2020). En su trabajo de investigación emplearon un enfoque de método mixto que

incorpora encuestas y entrevistas, como conclusión llegaron a que la identidad organizacional como en la identidad profesional se relacionan positivamente con el desarrollo del compromiso organizacional. Por otra parte, Maggy (2018). El procedimiento de este trabajo fue deductivo y el enfoque fue cuantitativo, de tipo transversal analítica. Utilizaron una escala de medición SERVQUAL, tuvo como muestra 357 personas. Concluyeron que lograron buen nivel de rendimiento que puede ofrecer un servicio de excelente calidad, habiendo realizado gestiones oportunas.

En cambio, Vásquez & Lora (2019). La investigación fue descriptivo correlacional de diseño transversal, donde participaron 65 clientes que asistieron al servicio de consultorio externo, hospitalización y emergencia del Hospital Provincial de Viru. Aplicaron una encuesta estructurada justificada en la escala multidimensional SERVQUAL del Ministerio de Salud del Perú, 2011 y con una escala multidimensional EMFU-CARE (OPS), concluyeron que la capacidad resolutoria del establecimiento percibido fue regular de 90,8%, y la no relación con calidad de atención, fue mala con el 56,9%, esto explica dichas complicaciones relativo a la brecha entre lo que se tiene y se puede dar y el servicio que es. Mientras que, Cayuela et al. (2018). El estudio fue observacional, descriptivo y transversal, su población fue 24 personas sordas, llegando a usarse para dicho trabajo el cuestionario de evaluación y mejora en la calidad asistencial de calidad percibida en atención primaria, concluyeron que estas personas sordas presentaron una baja calidad asistencial percibida y una baja satisfacción global en semejanza con todas las personas evaluadas.

Por su parte, Romero et al. (2019). El estudio fue trasversal, analítico, descriptivo y cuantitativo, la población fue de 267 participantes y la muestra fue de 252 pacientes, utilizaron dos cuestionarios para poder determinar la atención médica y la percepción en los principios bioéticos. Concluyeron, la percepción en la calidad de la atención se rige a ciertos factores sociodemográficos, habiendo una correlación significativa de justicia, los principios de dignidad y del sexo, en donde lo que se busca es la equidad de género. En lo nacional, se tiene a García (2020). Tipo de estudio básico. Diseño no experimental. Participaron 435 colaboradores en planilla de las

compañías de protección Hunter Servicios Integrales y Prosegur de Trujillo. La muestra fue de 73 trabajadores que cumplían los criterios de selección. La técnica que usaron fue una encuesta y su herramienta fue una escala de felicidad de Lima. Concluyeron que se definió que la correlación entre el compromiso organizacional y la felicidad es directa, así mismo con la alegría de vivir y la realización personal.

También se tiene a Lino (2021). Tipo de estudio básico. Diseño no experimental. Participaron 70 colaboradores. Su muestra era equivalente a la cantidad de los partícipes. La técnica que utilizaron era de una encuesta y su instrumento ha sido un cuestionario para ambas variables. Concluyeron que se encuentra un vínculo entre sí en las habilidades gerenciales y el compromiso organizacional del colaborador de una institución pública. Por otro lado, Tello (2021). Fue de investigación tipo básico de diseño no experimental. Fueron 60 profesionales de enfermería. La muestra fue igual al total de la población. La técnica que utilizaron fue de dos encuestas para ambas variables. Concluye que existe un vínculo de nivel moderado, entre desempeño laboral y compromiso organizacional de los colaboradores con significancia del  $0,000 < 0,05$ .

Por su parte, Gambini (2020). Su estudio fue descriptivo, tipo básica, participaron 300 papás de niños que fueron hospitalizados de septiembre a noviembre del 2019, en el área de pediatría y neonatología del hospital II Pasco, como muestra fueron 100 padres de los niños hospitalizados, la técnica que emplearon fue de encuesta y de instrumento un cuestionario, en dicha investigación concluyeron que había existido discrepancias significativas en la calidad de atención percibida por los pacientes de servicios en pediatría y neonatología del Hospital.

Por otra parte, Ruiz (2020). La investigación fue una revisión sistemática de tipo cuantitativo y cualitativo, concluyeron en la investigación que lograron aumentar una revisión sistemática, referidos de 30 artículos que fueron publicados en el Perú; que fueron comparados con artículos internacionales. En cambio, Yactayo (2021). Su investigación fue básica y diseño no experimental, estuvo formado con 220 pacientes, la muestra fue de 111

usuarios, aplicaron dos cuestionarios, concluyeron si hay relación en las variables hallando el coeficiente de 0.94, la cual es una correlación alta y positiva, y con valor de  $p=0.58$ , lo cual se interpreta como a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor calidad de atención. Ahora bien, con Sisalema (2019), su investigación fue correlacional, de diseño no experimental, participaron 12,582 usuarios, la muestra 200, la técnica que usaron fue del instrumento de medir la calidad de atención. Concluyó, que hay relación significativa entre satisfacción en los clientes atendidos y calidad de atención por consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, por lo que aceptan la hipótesis planteada en dicha investigación.

A nivel regional, comenzamos con Paima (2020). Su investigación ha sido básica, del diseño no experimental. Estuvo constituido por 14 colaboradores, la muestra es igual a la población, la técnica utilizada fue una encuesta. Concluye que encontraron un vínculo sobre el compromiso organizacional y productividad en los trabajadores del Poder Judicial de San José de Sisa. Así mismo, los niveles del compromiso organizacional fue bajo 42%, nivel medio de 29% y de nivel alto con un 29%, predominando el nivel bajo. En cambio, Quevedo (2020), su investigación fue no experimental, con un diseño de investigación relacional, participaron 76 personas, la muestra lo conformaron 76 colaboradores asistenciales, técnica utilizada fue una encuesta. Concluye que encontraron relación importante con el compromiso organizacional y la comunicación interna, con su valor de 0.829, que demuestra tener alta correlación con direcciones positivas.

Sin embargo, Vásquez (2019). Tuvo una investigación no experimental, con diseño de investigación relacional, su población fue constituida por 151 padres de familia de dicha institución, la muestra fue de 28 padres de primer grado de dicha institución, la técnica utilizada fue una encuesta. Concluye que sí hay correlación positiva baja con el compromiso organizacional en los logros de estudio de los estudiantes del colegio, con coeficiente de Pearson de 0.078. Los niveles de compromiso organizacional reflejan el 71% tienen un nivel bueno, el 18% en medio y el 11% en bajo; que demuestra que la mayoría de alumnos les falta fortalecer su enseñanza, estando en la facultad de los maestros y directores para un mayor compromiso organizacional.



Ahora bien, el autor Cortez (2021). Su estudio era básica, con diseño no experimental, su población estuvo formada por 16534 usuarios de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, por lo que la muestra fue de 242, la técnica que utilizaron fue dos encuestas, la investigación concluyó que hay relación en la calidad de atención y la satisfacción de los clientes que van al área de farmacia del establecimiento, indicando que si hay buena calidad de atención en dicho lugar, mayor va ser el nivel de satisfacción en el cliente, además, la calidad de atención es media dando el 38%, bajo el 34% y alto el 28%. Mientras que, Perea (2022). Su investigación fue básica y diseño no experimental, tuvo a 1198 trabajadores y como muestra a 291, como técnica utilizaron dos encuestas, dicha investigación concluyó que hay relación significativa de calidad de atención y satisfacción en los clientes hacia el personal de farmacia del hospital II 2 Tarapoto, 2021, sin embargo, el nivel de calidad de atención, siendo regular con 50 %, malo con 31 % y bueno con 19%.

En cuanto a, Urueta (2022) Su investigación fue básica, de diseño no experimental, conformada por 376 usuarios y su muestra era 155, donde utilizaron dos encuestas, cuya investigación concluyó que hay relación importante de la calidad de atención y los procedimientos de calificación de Títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021, siendo con 98.41% de calidad de atención que predomina los procedimientos de calificación de Títulos, buena calidad de atención, siendo mejor los procedimientos de calificación de títulos, además el nivel de calidad de atención tiene 47% siendo intermedio, 28% siendo alto y bajo en 25%.

Las teorías, las cuales sustentan la investigación se centraron sólo en dos variables de estudio, que se empieza con la primera variable compromiso organizacional, Porter et al. (2016) mencionan que quienes comprendieron que el compromiso es como el ímpetu referente al reconocimiento del trabajador, y cómo se involucra, con una entidad en particular. Allen & Smith (2013) comentan que determinan el compromiso organizacional, en algo psicológico que representa el vínculo de una persona con un establecimiento de salud, esto muestra un efecto respecto a la determinación para seguir en

la entidad o abandonarla. En cambio, los autores Recio et al. (2020) refieren que el compromiso organizacional está percibido como un nivel de nexo de dominio que aparece de la formación, recopilación, desarrollo de selección, cambio a un proceso de inducción y, por último, juntarse a una compañía de propiedad individual en la organización. Harter et al. (2002) referido por Peña et al. (2016) consideran que el compromiso laboral comprende un involucramiento por parte de las personas y el entusiasmo y satisfacción por el trabajo.

Hinojosa (2010) referido por Peña et al. (2016) manifiesta que la productividad y la adecuada guía al personal en la organización se convertirá en factores claves de la continuidad en el tiempo de estas, por ese motivo, la satisfacción del colaborador tiene un lugar prioritario porque el percibir lo negativo o positivo de los colaboradores predominan en el vínculo que adoptan con la institución, el nivel de compromiso y su producción que tienen. Herrera & De Las Heras-Rosas (2021) mencionan que el compromiso organizacional de los trabajadores se rige en dos teorías, teoría individual y teoría de proceso, en la teoría individual se basa en la persona, su necesidad de la persona y su motivación para desenvolverse de una u otra forma. En cambio, la teoría de procesos tiene rasgos del puesto o ambiente de trabajo, donde la persona tiene en cuenta otros elementos que envuelve a la persona y se centra en analizar porque las personas tienen conductas diferentes en relación al compromiso con su entidad.

El compromiso organizacional para Meyer & Allen (referido por Figueroa, 2016): “es algo psicológico que representa una cercanía que conserva el colaborador con la entidad; esto tiene consecuencias en la decisión por seguir siendo parte de dicha entidad”. Meyer, Allen y Smith (2013) desarrollaron una propuesta referente al compromiso organizacional, conociendo como el modelo tridimensional, en la que se define tres dimensiones: compromiso normativo, compromiso de continuidad y compromiso afectivo.

El **compromiso afectivo** es un lazo emotivo donde los individuos forman con dicha entidad, reflejando un apego emocional al observar la satisfacción en la necesidad psicológica que son primordiales y por ende la perspectiva de continuidad en la institución. Peña et al. (2016) citan a Meyer & Allen (1991),

quienes consideran al compromiso afectivo que está organizado por cuatro categorías: el primero, características personales, que consta de edad, género y educación; el segundo, características estructurales, el cual está la relación del trabajador, su supervisor o jefe de inmediato, además de contar con un rol definido, como también sentirse con valor adentro de la institución; el tercero, características relativas al trabajo, donde se tiene en cuenta que sean parte en la toma de las decisiones, con el fin de que se cumpla las necesidades, que apliquen su aptitud y expresen sus valores acorde a la institución; el cuarto, experiencias profesionales, donde se entrelaza la experiencia profesional y el compromiso afectivo.

Meyer et al. (citado por Gonzáles & Del Rosario, 2018) indican que los colaboradores cuando tienen un firme compromiso afectivo perduran dentro de la institución porque estiman y tienen orgullo de ser parte de la institución, los trabajadores que coincide su práctica dentro de la institución son similares con la perspectiva que tiene y llena sus necesidades primordiales, incrementan un lazo afectivo más firme. Por lo que un trabajador que se siente identificado con su cultura de la entidad, se sentirá inquieto con lo que sucede en la empresa.

El **compromiso de continuidad** se entiende que el colaborador toma en cuenta su inversión en tiempo, dinero y esfuerzo dentro de la organización, abandonar, significa perder todo lo que ha desarrollado ese tiempo, así mismo, el no encontrar otro trabajo, genera ese enganche a su trabajo, por lo que, a la larga, espera que sea retribuido el tiempo que mantiene dentro de la institución. Peña et al. (2016) cita a Meyer & Allen (1991), mencionan que es más factible descubrir una inclinación estable de los trabajadores por medio de su esfuerzo y tiempo que se perderá en el caso de abandonar la institución, es decir, el costo financiero, físico y psicológico el cual provocaría retirarse, como también la incertidumbre psicológica que genera encontrar otro trabajo, podría explicarse que existe el beneficio asociado en continuar cooperando con la entidad y el costo que se atribuye al irse.

El **compromiso normativo**, aquellos trabajadores que presenten este compromiso denotan sentimientos de obligación a seguir con su trabajo porque así sienten que deberían hacerlo, se desenvuelve como producto de

situaciones que ha socializado durante ese tiempo, el beneficio de seguir fiel a la empresa es porque considera que, mediante capacitaciones o formaciones, genera una obligación de corresponder a la institución. Peña et al. (2016) cita a Morrow (1995) indica que el compromiso normativo es aquello que tiene ese sentir de obligación que tiene la persona ante la entidad, dado que pertenecen a ella, consideran que es adecuado, de manera que son leales a la institución, aún se sienten satisfechos o no en su labor. La idea de ser leal a la institución se encuentra seguramente por el beneficio que llegan recibir al hacer su trabajo.

En **calidad de atención**, Vargas et al. (2013) menciona que, en la idea de calidad de atención en salud, es diferente para quien lo perciba, así sea el jefe o el que administra el centro asistencial, pues adquirirá una percepción diferente a la que pueda poseer el cliente-paciente, o el personal de salud, aunque Donabedian (1996) citado por Vargas et al. (2013), refiere que mediante unos bienes que disponen, pueden alcanzar para el cliente el mayor beneficio con menores riesgos.

Montalvo et al citado por Santamaria, M. (2021) refieren que la calidad de atención compone la brecha entre el servicio que el usuario presiente y el que concretamente es calificado. Sin embargo, Penacho citado por Correa, A. (2020) explica que quien concibe que la **calidad** nace y se desarrolla por las exigencias del ser humano por tener o lograr un bien o servicio cada vez mejor que compense sus necesidades. Por otro lado, comenta Juran citado por Contreras, C. (2020), que el acondicionamiento al uso es la **calidad** que se busca y favorece un buen servicio para satisfacer necesidades que los usuarios buscan. Numpaque et al. (2017) menciona que la calidad se comprende un conjunto de características fundamentales para cualquier actividad y normalmente se halla implícito en todas las áreas del incremento de la persona y la sociedad, de esta manera la salud no sería una excepción. La falta de calidad en salud se muestra de diversas formas: servicios que no son efectivos e inútiles; acceso restringido a servicios; aumento de costos; quejas médicas; poca satisfacción por los trabajadores y profesionales; afecta la veracidad de los servicios, y, lo peor, pérdidas humanas.

Forrellat (2014) recalca, la calidad del servicio técnico se basa en aplicar la tecnología médica y la ciencia para que se amplíe los beneficios para la salud para no incrementar los peligros. Los niveles de calidad es el inicio donde se esperará que en la atención se obtenga un balance mucho más conveniente de los riesgos y beneficios. Para Horovitz (1991) considera que muy independientemente de los conceptos que ya existen, los autores relacionan que el punto clave del valor reside en el bienestar del usuario. Resumiendo, la calidad se relaciona mediante el aprendizaje de las condiciones previas y deseos por los usuarios y la satisfacción de sus necesidades. Parasuraman et al. (1988) menciona los conceptos de las dimensiones en la calidad de atención son cinco, primero es Tangibles, consta de equipos, apariencia del trabajador y las instalaciones físicas; el segundo es confiabilidad, que define como la capacidad para realizar el servicio prometido de manera segura y confiable, con precisión; la tercera es la capacidad de respuesta, el cual es las ganas de querer ayudar a todos los usuarios y darles buen servicio; el cuarto es garantía, que es el conocer y la educación de los trabajadores y la aptitud de transmitir confianza y seguridad; el quinto es empatía, que es la atención meticulosa y personalizada que la firma da a sus usuarios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

Esta investigación a sido de tipo básica, el cual, ha producido conocimientos y teorías sobre un evento u objeto de estudio, asimismo es de un enfoque cuantitativo ya que el investigador no influye en los fenómenos que serán medidos, buscando la descripción y explicación para comprobar la hipótesis, también en formular y demostrar las teorías, mediante un análisis estadístico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

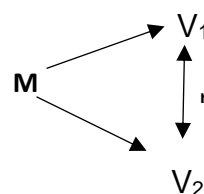
##### Diseño de investigación

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), esta investigación tiene un diseño no experimental, no existe la manipulación de las variables y el estado de evaluación se da en un ambiente natural siendo la observación tal cual sucede el fenómeno, además al tomar en cuenta el tiempo para la recolección de datos, se tendrá en cuenta un **corte transversal** debido que al describir las variables se darán en un solo tiempo, asimismo el nivel es **correlacional** porque se describe la relación entre dos o más cualidades.

Por lo que el diseño de investigación pudo estar representado por el siguiente gráfico:

Dónde:

M = Muestra  
V<sub>1</sub> = Variable 1  
V<sub>2</sub> = Variable 2  
R = Relación



#### 3.2. Variables y operacionalización.

##### Variables:

V1: Compromiso Organizacional

V2: Calidad de Atención

**Nota:** La operacionalización de variables se encuentra en anexo.

### **3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Dado el tamaño de la población, se trabajó con el universo muestral, porque sin discriminación está constituida por cualquier elemento, donde se puede investigar y conocer sus características comunes con alguna especificación (Hernández-Sampieri & Mendoza 2018). La población fue conformada por 120 colaboradores que trabajan en el centro de salud de Morales en los diferentes grupos ocupacionales (administrativos y asistenciales).

#### **Criterios de selección**

##### **Inclusión:**

- Estuvo conformada por aquellos colaboradores > 18 y < 70 años.
- Trabajadores que aceptaron voluntariamente colaborar en esta investigación.

##### **Exclusión:**

Colaboradores menores de dieciocho años y mayores de setenta años.

#### **Muestra**

Visto la cantidad de la población, se cree conveniente trabajar con el universo muestral, porque sin discriminación está constituida por cualquier elemento, donde se puede investigar y conocer sus características comunes con alguna especificación (Hernández et al. 2014). Se trabajará con una muestra censal, tomando en cuenta los criterios de inclusión quedando reducido a 41 participantes que decidieron participar voluntariamente.

#### **Muestreo**

No aplica en el estudio.

**Unidad de análisis:** El trabajador del Centro de Salud Morales que cumpla con los criterios de selección.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica:

Encuesta

#### Instrumentos

A continuación, los instrumentos que se utilizaron:

a) El cuestionario de **compromiso organizacional** adaptado por Gonzáles & Del Rosario (2018) tiene 18 ítems, distribuido en 3 dimensiones: dimensión afectiva posee 6 ítems, dimensión continuidad de 6 ítems, dimensión normativa con 6 ítems. Para responder a las preguntas se utilizará la técnica de escala Likert con 7 alternativas de respuesta y solo 1 opción de respuesta: T.D.A. (7), D.A. (6), L.A. (5), NA/ND (4), L.D. (3), E.D. (2) y T.E.D. (1); haciendo un puntaje mínimo de 18 pts y máximo de 126 pts.

Escala de nivel de compromiso organizacional:

126 pts – 18 pts. =  $108/3 = 36$  pts.

Deficiente : 18 – 53 puntos

Aceptable : 54 – 89 puntos

Eficiente : 90 - 126 puntos

b) El cuestionario para **calidad de atención**, creador por Reátegui (2019) contiene 28 ítems, distribuido en 5 dimensiones: fiabilidad presenta 1 ítems, dimensión capacidad de respuesta consta de 10 ítems, dimensión seguridad con 6 ítems, dimensión empatía consta de 5 ítems, dimensión aspecto tangible con 6 ítems. Para responder a las preguntas se utilizará la técnica de escala Likert con 3 alternativas de respuesta y solo 1 opción de respuesta: Siempre (5), A veces (4), Nunca (3); lo cual hace un puntaje mínimo de 28 puntos y máximo de 84 puntos.

84 pts – 28pts. =  $56/3 = 19$  pts.



Deficiente	:	28 – 46 puntos
Aceptable	:	47 – 65 puntos
Eficiente	:	66 - 84 puntos

## Validez y confiabilidad

### Validez

**Tabla 1**

Validez

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Compromiso Organizacional	1	Metodólogo	4.4	Instrumento válido para su aplicación.
	2	Gestión Pública	4,9	Es aplicable.
	3	Gestión Pública	5	Listo para aplicar.
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.4	Instrumento válido para su aplicación.
	2	Gestión Pública	5	Es aplicable.
	3	Gestión Pública	5	Listo para aplicar.

Estos instrumentos, que presentan dos cuestionarios, estuvieron deliberados al juicio de tres expertos nombrados anteriormente; los cuales verificaron la pertinencia y coherencia de los indicadores con las variables de estudio. Donde la primera variable, sus resultados dieron el promedio de **4.76, significando un 95.2 % de relación en los jueces. En la segunda variable, salió el promedio de 4.8, significando el 96%**

**de relación en los jueces;** esto manifiesta, que hay una alta validez; esto quiere decir que si reunió los requisitos metodológicos para haber sido empleado.

### **Confiabilidad**

Para poder haber evaluado la confiabilidad del instrumento a aplicar, la prueba piloto se llegó a realizar a través de alfa de Cronbach, su valor fue: El de Compromiso Organizacional la variable tuvo 0.913 y la variable de calidad atención fue de 0.911, el cual muestra que los dos factores llegan ajustarse a la calidad inquebrantable de comparación, proporcionando confiabilidad y consistencia de materialidad por tener un puntaje superior a 0.5 y más cercano a 1.

**Ver en Anexos las tablas**

### **3.5. Procedimientos**

Para esta investigación que se ha llegado a desarrollar se elaboró instrumentos de recolección de información que tienen el punto de referencia en cada una de nuestras variables, los mismos que fueron sujetos de evaluación por parte de especialistas en el campo de acción de las variables, así como la opinión de un metodólogo. Para esta información recolectada se llegó a determinar su confiabilidad mediante el procesamiento matemático denominado Alfa de Cronbach. Una vez que se estableció los mecanismos y las herramientas para recolectar la información, se presentó formalmente el documento a la Diresa Ogess solicitando la autorización por parte del titular de dicha institución para la aplicación o el uso de los instrumentos dentro del entorno laboral, de tal manera que se pudo dar por iniciado la recolección de datos. Una vez que la respuesta fue dada por parte de la institución, entonces el siguiente paso fue la ejecución de la encuesta propiamente al colaborador que trabaja en el Centro de Salud de Morales que cumplían con el criterio de inclusión citado en el párrafo anterior.

Se hizo uso de herramientas tecnológicas de trabajo remoto para llegar a obtener la información a través de las encuestas, pero primero se creó un grupo de coordinadores del establecimiento para que posteriormente ellos envíen a sus demás compañeros que están a su cargo, luego se habilitaron formularios en la plataforma Google Workspace, los cuales podían ser accedidos por el personal que tuviera el link enviado.

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

Mediante la recolección de información, esta data fue cargada a un manejador de información estadística o software especializado que para el caso de esta investigación fue el SPSS en su versión 25. Los resultados que se presentaron fueron mediante tablas simples que permitan evidenciar información ordenada y organizada según los criterios que determine el investigador.

### **3.7. Aspectos éticos**

La principal y fundamental acción durante la investigación por parte de la autora fue la ética y el profesionalismo en cada estadio o accionar del mismo. Con relación a algunos principios éticos, esta investigación contempló el principio de la **beneficencia**, por consiguiente, este trabajo de investigación también acogió el principio de **no-maleficencia** ya que no se pretende en contexto ni sobre actor alguno ejercer daño de ningún tipo. Con relación al principio ético de **autonomía**, la autora de este trabajo académico se guió plenamente sobre este principio puesto que permitió elegir el libre albedrío y conciencia por parte de los trabajadores que fueron parte de la muestra, durante la realización, análisis, evaluación y consiguiente contestación de los cuestionarios o herramientas de recolección de la información, sin coacción de ninguna índole.

Del mismo modo se acogió el principio ético de **justicia** en el sentido de que por más diferencia que exista entre los trabajadores de la muestra con relación a su rango laboral, tipo de contrato, edad, género entre otros; todos recibieron el mismo trato respetuoso, ordenado y adecuado por parte del investigador. Por último, se aplicó el principio de investigación de **Consentimiento informado** con los trabajadores de la institución que deseen formar parte del proceso mismo, permitiéndoseles conocer sobre la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Identificar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022.

**Tabla 6**

*Nivel de compromiso organizacional de mayor prevalencia*

		Intervalo	N°	%
Compromiso organizacional	Deficiente	18 - 53	3	7%
	Aceptable	54 - 89	21	51%
	Eficiente	90 -126	17	41%
	Total		41	100.0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores del CSM, Tarapoto - 2022

### Interpretación

El nivel de Compromiso Organizacional en el Centro de Salud de Morales – 2022, predomina el nivel aceptable con un 51%, así mismo se puede observar que un 41% está en un nivel eficiente, y un 7% en un nivel deficiente.

### 4.2. Identificar el nivel de calidad de atención en los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022.

**Tabla 7**

*Nivel de calidad de atención de mayor prevalencia*

		Intervalo	N°	%
Calidad de atención	Deficiente	28 - 46	0	0%
	Aceptable	47 - 65	14	34%
	Eficiente	66 - 84	27	66%
	Total		41	100.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores del CSM, Tarapoto – 2022.

## Interpretación

El nivel de Calidad de Atención predominante en el Centro de Salud Morales – 2022, un 66% se ubica en un nivel eficiente, así mismo un 34% está en el nivel aceptable y un 0% ubicado en nivel deficiente.

## Prueba de normalidad

Se realizó para determinar si se utilizará una prueba paramétrica o no paramétrica.

Ho: La muestra resulta una distribución normal.

Ha: La muestra no resulta de una distribución normal.

## Regla de decisión

$p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta Ha

## Tabla 8

### *Prueba de normalidad de las dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	.961	41	.167
Fiabilidad	.964	41	.214
Capacidad de respuesta	.932	41	.017
Seguridad	.919	41	.006
Empatía	.960	41	.155
Aspectos tangibles	.851	41	.000
Compromiso Organizacional	.987	41	.922
Dimensión Afectivo	.981	41	.720
Dimensión continua	.991	41	.987
Dimensión normativa	.963	41	.194

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores del Centro de Salud de Morales, Tarapoto – 2022

Se llegó a utilizar la prueba de Shapiro Wilk, en el cual fueron 41 las personas que llegaron a participar de la investigación, con la prueba se definió si estos

datos recogidos fueron una distribución normal o no, se determinó el método a usar en la prueba de la hipótesis.

Dado que el valor de sig. = 0.176 a la variable de calidad de atención, sig. = 0.214 en la dimensión fiabilidad, sig. = 0.155 para la dimensión Empatía, sig. = 0.922 para la Variable de Compromiso Organizacional, sig. = 0.720 a la dimensión Afectivo, sig. = 0.987 a la dimensión continuo, sig. = 0.194 para la dimensión normativo, dichos datos antes mencionados tienen una distribución anormal; por otro lado, tenemos un valor sig. = 0.017 para la dimensión capacidad de respuesta, sig. = 0.006 para la dimensión seguridad, sig. = 0.000 para la dimensión de aspectos tangibles, dichos datos tienen una distribución normal, por lo tanto se establece que nuestros datos llegan a tener una distribución anormal, por lo que se llegó a aplicar la estadística no paramétrica, es decir el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

4.3. Analizar la relación entre la dimensión afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022.

**Prueba de hipótesis:**

**Ho:** No existe relación entre las dimensiones de compromiso organizacional y calidad de atención.

**Ha:** Existe relación entre las dimensiones de compromiso organizacional y calidad de atención.

**Nivel de significación:**

$\alpha = 0,05$ , nivel de confiabilidad al 95%.

**Regla de decisión**

Valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$ .

Valor  $p < 0.05$ , se acepta la ( $H_a$ ).

**Tabla 9**

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

		Dimensión de afectividad	Calidad de atención
Dimensión de afectividad	Coefficiente de correlación	1.000	.303
	Sig. (bilateral)	.	.054
	N	41	41
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	.303	1.000
	Sig. (bilateral)	.054	.
	N	41	41

**Fuente:** Base de datos SPSS vs 25

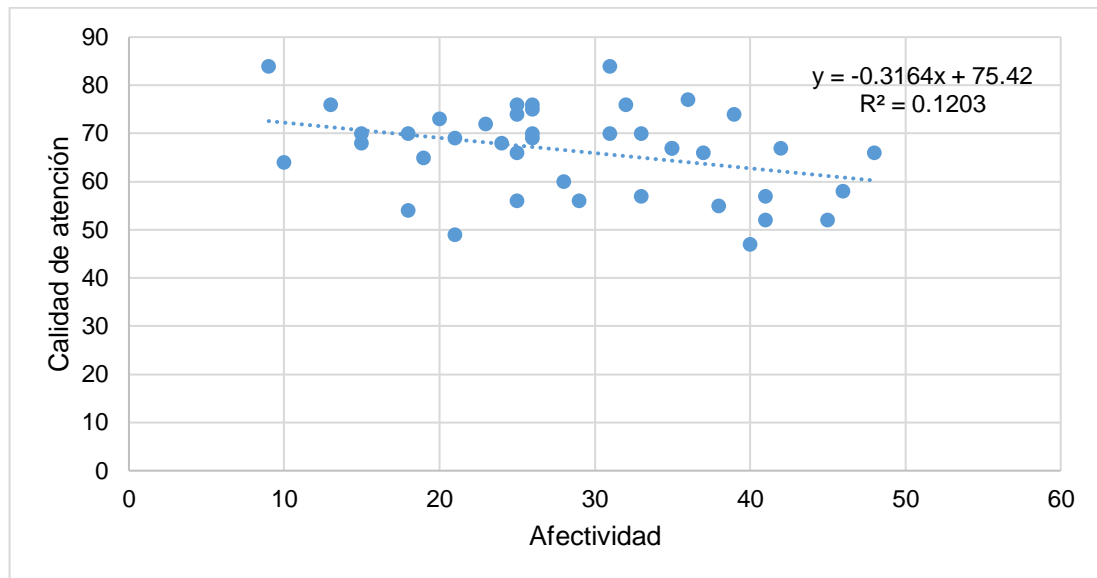
### **Interpretación**

Se observa correlación positiva débil en las variables Calidad de Atención y Dimensión de Afectividad ( $r=0.303$ ), del mismo modo, se llega a evidenciar que el nivel de significancia,  $p$  valor  $=0.054$ , ( $p>0.05$ ), por ende, se llega a aceptar la hipótesis nula: No existe una relación con las dimensiones de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.



## Figura 1

*Coefficiente de determinación de la dimensión de Afectividad con las variables Compromiso Organizacional y Calidad de Atención.*



**Fuente:** Base de datos SPSS vs 25

### Interpretación

Para establecer el coeficiente de determinación se utilizó el Spss versión 25, obteniéndose una  $R^2 = 0.1203$ , evidenciándose que el 12.03% de la calidad de atención, es influenciada por la Normatividad.

- 4.4.** Analizar la relación que hay en las dimensiones continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales - 2022.

### Prueba de hipótesis:

**Ho:** No existe relación entre las dimensiones de compromiso organizacional y calidad de atención.

**Ha:** Existe relación entre las dimensiones de compromiso organizacional y calidad de atención.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$ , nivel de confiabilidad 95%.

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta  $H_0$ ;  $p < 0.05$ , se acepta  $H_a$

**Tabla 10**

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

		Calidad de atención	Dimensión de continuidad
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	-.065
	Sig. (bilateral)	.	.685
	N	41	41
Dimensión de continuidad	Coefficiente de correlación	-.065	1.000
	Sig. (bilateral)	.685	.
	N	41	41

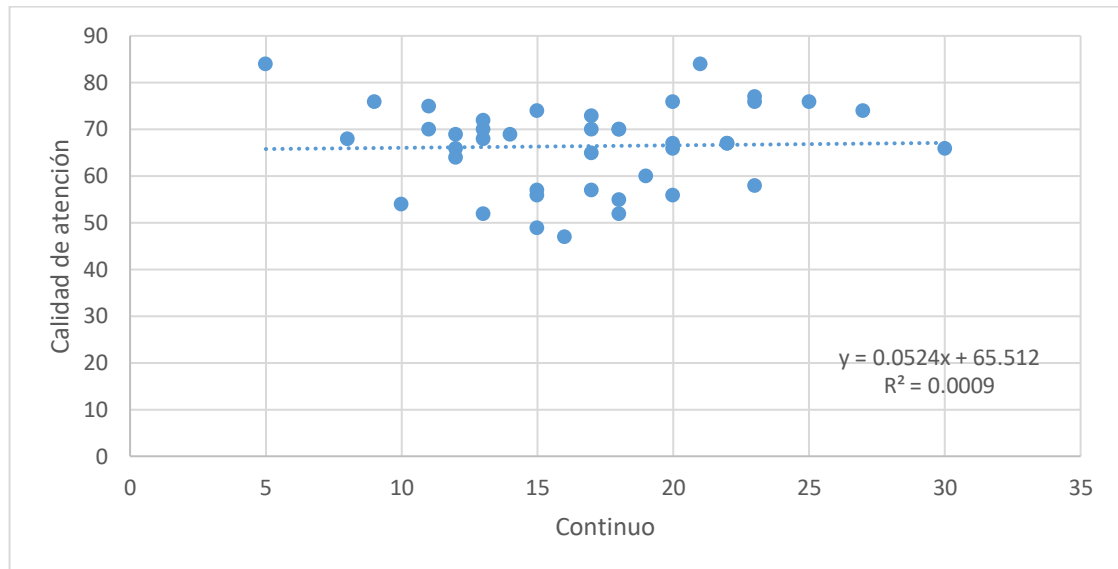
**Fuente:** Base de datos SPSS vs 25

### Interpretación

En la Tabla 10 se llega a apreciar que hay correlación negativa débil en las variables Calidad de Atención y Dimensión de Continuidad ( $r=-0.065$ ), del mismo modo, se llega a evidenciar que el nivel de significancia,  $p$  valor =  $0.685$ , ( $p > 0.05$ ), por ello no se llega a aceptar la hipótesis de correlación: No existe correlación entre las dimensiones de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.

## Figura 2

*Coefficiente de determinación entre la dimensión Continuidad de la variable Compromiso Organizacional y Calidad de Atención.*



### Interpretación

Para establecer el coeficiente de determinación se utilizó el Spss versión 25, obteniéndose una  $R^2 = 0.009$ , evidenciándose que el 0.9% de la calidad de atención, es influenciada por la Continuidad.

- 4.5.** Analizar la relación que hay entre la dimensión normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales- 2022.

#### Prueba de hipótesis:

**Ho:** No existe relación entre las dimensiones de compromiso organizacional y calidad de atención.

**Ha:** Existe relación entre las dimensiones de compromiso organizacional y calidad de atención.

#### Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$ ; nivel de confiabilidad de 95%.

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$ ;  $p < 0.05$  se acepta  $H_a$ .

**Tabla 11**

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

		Calidad de atención	Dimensión de normativo
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.398*
	Sig. (bilateral)	.	.010
	N	41	41
Dimensión de normativo	Coeficiente de correlación	.398*	1.000
	Sig. (bilateral)	.010	.
	N	41	41

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

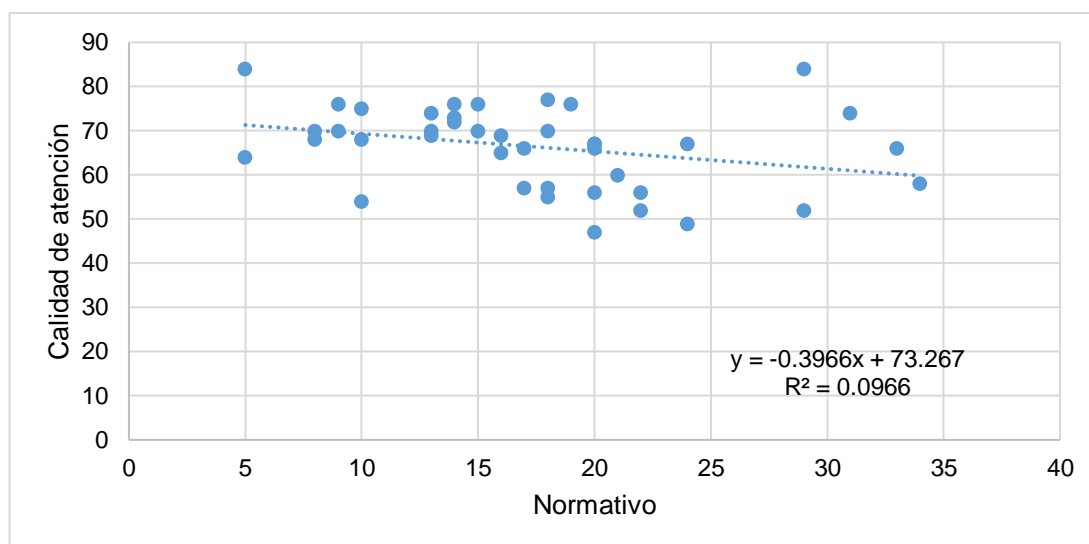
**Fuente:** Base de datos SPSS vs 25

### Interpretación

En la Tabla 11 se aprecia que hay una correlación positiva baja con las variables Calidad de Atención y Dimensión Normativo ( $r=-0.398^*$ ), del mismo modo, se llega a evidenciar que el nivel de significancia,  $p$  valor =0.010, ( $p<0.05$ ), esto hace que se llegue a aceptar la hipótesis de correlación: Existe relación entre las dimensiones de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.

**Figura 3**

*Coefficiente de determinación entre la dimensión Normativo de la variable Compromiso Organizacional y Calidad de Atención.*



**Fuente:** Base de datos SPSS vs 25

### Interpretación

Para establecer el coeficiente de determinación se llegó a usar el Spss versión 25, obteniéndose una  $R^2 = 0.0966$ , evidenciándose que el 9.6% de la calidad de atención, es influenciada por la Normatividad.

4.6. Determinar la relación entre compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales- 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre compromiso organizacional y calidad de atención*

			Calidad de atención	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.264
		Sig. (bilateral)	.	.095
		N	41	41
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.264	1.000
		Sig. (bilateral)	.095	.
		N	41	41

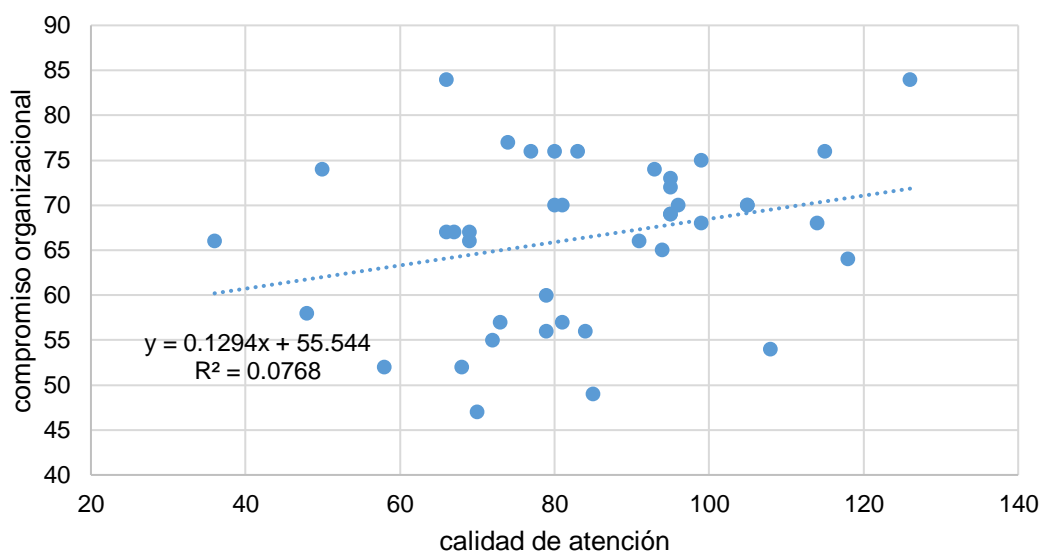
**Fuente:** Base de datos SPSS vs 25

### Interpretación

La tabla 6 muestra la correlación en las variables Calidad de Atención y Compromiso Organizacional, donde se observa que, si se halla una correlación positiva débil en las variables, teniendo un  $Rho = 0.264$ , y  $p$  valor = 0.095; se acepta la  $H_0$ : No existe una relación significativa en las variables Calidad de Atención y Compromiso Organizacional.

### Figura 4

*Coefficiente de determinación de Pearson entre la variable compromiso organizacional y calidad de atención.*



**Fuente:** Base de datos SPSS vs 25.

### Interpretación

Para establecer el coeficiente de determinación se llegó a utilizar el Spss versión 25, obteniéndose una  $R^2 = 0.0768$ , evidenciándose que el 7.68% de la calidad de atención, es influenciada por el compromiso organizacional.

## V. DISCUSIÓN

Se identificó que el nivel de compromiso organizacional con mayor prevalencia es el nivel aceptable, resultados similares se encuentra con la investigación de Kasimoglu (2021) que refiere que el valor medio del compromiso organizacional general fue de 3,28; por lo que los participantes de dicho estudio se encuentran comprometidos con su organización en un nivel moderado, reflejando que los trabajadores se sienten involucrados, entusiasmados, y satisfechos por el trabajo que tienen, además de comprometerse en el cumplir sus metas.

Asimismo, se identificó que el nivel de calidad de atención con mayor prevalencia se encuentra en un nivel eficiente, en relación con otra investigación que llegó a un similar resultado, fue de Al-Jabri et al. (2021) el cual concluyeron que la calidad de la atención y su seguridad del asegurado se percibieron altas, es así que menciona Correa (2020) que quien concibe que la **calidad** nace y se va desarrollando por las exigencias del ser humano por tener o lograr un bien o servicio cada vez mejor que compense sus necesidades.

Posteriormente, se analizó la relación que hay en las dimensiones afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención, se llegó hallar una correlación positiva débil entre ambas variables, así mismo, Orgambidez & Almeida (2018) mencionan que el apoyo de los compañeros de trabajo y con el apoyo del supervisor se relacionaron positivamente con el compromiso afectivo, demostrando que la dimensión afectiva puede ser favorecida o perjudicada por el apoyo que se recibe dentro de la institución. Otra investigación similar se encontró con, Al Balushi, A.D. et al. (2022), donde el compromiso afectivo y de continuidad, medía significativamente con la relación que hay entre el crecimiento profesional y la intención de rotación en los empleados. Además, que son elementos puntuales para que se incremente profesionalmente y la relación de intención de rotación de sus colaboradores en el lugar del Sultanato de Omán.

Luego, se analizó la relación que hay con las dimensiones de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención, encontrándose una correlación negativa débil entre las variables, por lo que el tiempo de servicio es uno de los factores en lo que genera un factor menor predisponente para realizar sus labores con eficacia y eficiencia.

Posteriormente, se analizó la relación que hay en la dimensión normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención, encontrándose la correlación positiva baja en ambas variables, ya que los trabajadores deben retribuir a la institución porque tienen sentimientos de obligación de cumplir con su trabajo porque así sienten que deberían hacerlo, porque consideran que, mediante capacitaciones o formaciones, se genera una obligación en ellos de corresponder a la institución.

Finalmente, como objetivo general se llegó a establecer la relación con calidad de atención y compromiso organizacional en el Centro de Salud de Morales. En el que se determinó que, si se halla una correlación positiva débil entre las variables, al tener un valor de  $Rho = 0.264$ , y un nivel de significancia  $p$  valor =  $0.095$  ( $p > 0.05$ ); aceptando la hipótesis nula: No existe una relación significativa con las variables Calidad de Atención y Compromiso Organizacional; lo cual significa que al incrementar la calidad de atención también aumentará el compromiso organizacional, pero de una manera no significativa. Similares hallazgos se encontraron con el estudio de Soeling, P. et al. (2021). donde la variable de aprendizaje corporativo influyó en el compromiso organizativo. También tenemos una investigación similar, tal es el caso de Afshari, L. et al. (2020), en la que la identidad organizacional como la identidad profesional se relacionan positivamente con el desarrollo del compromiso organizacional.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se encontró que ambas variables presentan el nivel de correlación positiva débil, según un valor de  $r=,264$ , así mismo, lo cual hace que se rechace la hipótesis nula al tener un nivel de significancia de  $p=0,095$ ; es decir, no existe la correlación significativa en estas variables.
- 6.2. El nivel de Compromiso Organizacional en el CSM tiene un nivel aceptable con el 51%.
- 6.3. El nivel de Calidad de Atención predominante en el CSM es un nivel eficiente de 66%.
- 6.4. Hay correlación positiva débil en las variables Calidad de Atención y dimensión de Afectividad, el cual tiene un valor igual a  $r=0,303$ , y la significancia  $p=0,054$ , por ello, se llega aceptar la hipótesis demostrando que si hay correlación.
- 6.5. Existe una correlación negativa débil, por los valores obtenidos en la variable de Calidad de Atención y Dimensión de Continuidad  $r=-0,065$ , y la significancia de  $p=0,685$ , por ello, se llega aceptar la hipótesis nula demostrando que no hay ninguna correlación.
- 6.6. Existe una correlación positiva baja, esto es así por los valores obtenidos con la variable Calidad de Atención y Dimensión de Normativo  $r=0,398^*$ , y la significancia de  $p=0,010$ , por ello, se llega aceptar la hipótesis demostrando que si hay correlación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Tras los resultados logrados en la investigación, se sugiere que:

- 7.1. La organización debe realizar actividades que permita el continuo fortalecimiento del involucramiento de los trabajadores con la institución, así como, la identidad afectiva, además de implementar un sistema de recompensas y reconocimientos a los trabajadores.
- 7.2. Se debe socializar la presente investigación con los directivos de la institución con la finalidad que conozcan la percepción que hay en la calidad de la atención en sus trabajadores; Además, de implementar estrategias de mejora en la calidad de atención.
- 7.3. Realizar actividades que estén orientadas a incrementar el sentimiento de pertenencia de trabajador con la institución.
- 7.4. Realizar actividades que estén orientadas a disminuir el impacto negativo que presentan los trabajadores respecto a los años de servicio brindados a la institución.
- 7.5. Realizar actividades que estén orientadas a incrementar el sentimiento de retribución de los colaboradores hacia la institución.

## REFERENCIAS

- Afshari, L. et al. (2020). Organizational commitment: exploring the role of identity. *Personnel Review*, Vol. 49 No. 3, pp. 774-790. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2019-0148>
- Al Balushi, A.D. et al. (2022). Role of organizational commitment in career growth and turnover intention in public sector of Oman. *Plos One*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265535>
- Al Harún, H.I.; Al Qahtani, M.F. (2020). Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 519-526. Doi:10.2147/JMDH.S256856
- Al Jabri, F. et al. (2021). Quality of care and patient safety at healthcare institutions in Oman: quantitative study of the perspectives of patients and healthcare professionals. (Article). *BMC Health Serv Res*. 21, 1109 <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07152-2>
- Cayuela et al. (2018). Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un área de Salud de la Región de Murcia. (Artículo científico). *Universidad de Murcia*. España. DOI: 10.6018/eglobal.18.2.344761
- Cernas, D.A., Mercado, P., Davis, M.A. (2018). *Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad*. (Artículo Científico). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. Estado de México. DOI: 10.5093/jwop2018a1
- Cortez, J.C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Eduardo, A., Atencio, B., Otero, O. y Peñata, J. (2020). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *In Crescendo*. 11(1): 27-50. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2181>

- Figuroa, C. (2016). *Propiedades Psicométricas el cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos en la región Libertad* (Tesis de Bachiller). Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/263/figuroa\\_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/263/figuroa_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2):179-183
- Gambini, I.S. (2020). *Calidad de atención del personal de salud percibida por el usuario en el servicio de Neonatología y servicio de Pediatría del Hospital II Pasco – 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49947>
- García, C. (2020). *Felicidad y Compromiso organizacional en los colaboradores de Empresas de Seguridad de la Ciudad de Trujillo*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú
- Gómez, D. et al. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P.* (Artículo) *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. 4(1).
- Gonzáles, L. & Del Rosario, S. (2018). *Compromiso organizacional de los profesores de un colegio de Cayaltí basado en el modelo de Meyer y Allen*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.6 edición.
- Herrera, J. & De Las Heras-Rosas, C. (2021). The Organizational Commitment in the Company and Its Relationship With the Psychological Contract. (Article). *Front. Psychol.* 11:609211. Doi: 10.3389/fpsyg.2020.609211
- Inga & Arosquipa (2019) Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú DOI: 10.17843/rpmesp.2019.362.4493

- Jesús, M.M. (2019). Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Los Andes. Huancayo. Perú. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1561/T037\\_44313847\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1561/T037_44313847_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kasimoglu, M. (2021). Investigations of organizational commitment of healthcare professionals in terms of personal and business factors. *International Journal on Social and Education Sciences*. (Article). *IJonSES*, 3(2), 267-286. <https://doi.org/10.46328/ijonses.143>
- Lino, M. (2021). Habilidades Gerenciales y Compromiso Organizacional de una entidad pública, 2020. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- Maggy, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador- Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Orgambidez & Almeida (2018) Predictors of Organizational Commitment in Nursing: Results from Portugal. (Article) *Investigación y Educación en Enfermería*, vol. 36, núm. 1, e14. <https://www.redalyc.org/journal/1052/105255813014/html/>
- OPS. (2020). Advierten que para lograr la seguridad de los pacientes es necesario garantizar la protección de los trabajadores de la salud. <https://www.paho.org/es/noticias/23-9-2020-advierten-que-para-lograr-seguridad-pacientes-es-necesario-garantizar-proteccion>
- Paima, L. (2020). Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en el Poder Judicial de San José de Sisa, 2019. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Parasuraman, A. et al. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12- 40.

- Perea, I.C. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del Hospital II 2 Tarapoto, 2021. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Peña, M. et al. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Vol. 9, No. 5, pp. 95-105
- Portilla, R. (2017). Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas. Lima. Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla\\_br.pdf?sequence=16&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=16&isAllowed=y)
- Ramalho Luz, C.M.D. et al. (2018). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. (Artículo). Revista de Gestão, Vol. 25 No. 1, pp. 84-101. <https://doi.org/10.1108/REG-12-2017-008>
- Reátegui, O. (2019). Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Romero, E., et al. (2019). *Calidad de la atención médica desde un punto de vista bioético en un hospital oftalmológico de ciudad de México*. (Artículo científico). Acta Bioethica, vol. 25, no. 2, Nov. 2019, pp. 235+. Gale Academic OneFile, [link.gale.com/apps/doc/A609836848/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=3f8eb7a9](https://link.gale.com/apps/doc/A609836848/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=3f8eb7a9)
- Ruiz, M.A. (2020). *Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50316>
- Sisalema, K.L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Piura. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema\\_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Soeling, P. et al.(2021). Predictors of organizational commitment. *Journal of Southwest Jiaotong University* / Vol.56 No.2 Apr. 2021  
<https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.56.2.46>
- Quevedo, P. (2020). Compromiso organizacional y comunicación interna en el personal asistencial del Centro de Salud de Morales, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú
- Tello, E. (2021). Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Belén de Lambayeque. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo. Perú.
- Urueta, A.A. (2022). *Calidad de atención y procesos de calificación de títulos en la Zona Registral III- Moyobamba-2021*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Vargas et al. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. XIX, No. 4, pp. 663 – 671
- Vásquez, F. (2019). Compromiso organizacional de la asociación de padre de familia con los logros de aprendizajes en los estudiantes de la I.E. N° 0192, distrito Alto Saposa. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú
- Vásquez, ML., Lora, MG. (2019). *Funcionalidad de la capacidad resolutive y calidad de la atención obstetricia.Hospital Virú 2017*. Revista cultural del cuidado de Enfermería, 16(22): 66-75  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7200773>
- Yactayo, P.J. (2021). *Calidad de la Atención y Cumplimiento de los Derechos del Paciente en el Puesto de Salud Milagro de Jesús 2021*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/75065>

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Operacionalización de variables

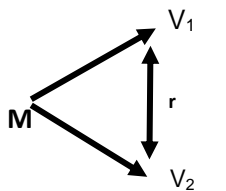
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Compromiso organizacional</b>	El compromiso organizacional para Meyer y Allen (citado por Figueroa, 2016): "es estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización" (p. 11)	El compromiso organizacional es un aspecto psicológico por el cual el trabajador se vincula con la entidad, por ende, toma la decisión si seguir trabajando en la entidad o no.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimientos de permanencia a causa del trabajo.</li> <li>• Vinculación afectiva con la organización.</li> <li>• Solidaridad con los problemas de la organización.</li> </ul>	Ordinal
			Compromiso continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización.</li> <li>• Dificultad para conseguir empleo.</li> <li>• Necesidad de poseer ingreso estable.</li> </ul>	
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de obligación de permanencia en la organización.</li> <li>• Compromiso con los colaboradores</li> <li>• Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de los beneficios recibidos.</li> </ul>	
<b>V2: Calidad de atención</b>	Conjunto de ejercicios realizados por los fundamentos de bienestar y beneficios de la ayuda medicinal en el procedimiento de consideración, con el propósito de visión especializada y humana, para lograr los impactos ideales de los dos proveedores según los clientes	Conjuntos de acciones medidos en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles que se medirá a través de un cuestionario.	Fiabilidad	Capacidad para terminar efectivamente la administración anunciada.	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	Deseo de servir a los clientes y brindarles una ayuda rápida y oportuna contra un interés con una reacción de calidad y en un tiempo digno.	
			Seguridad	Evaluar la certeza producida por el estado de ánimo del personal que brinda seguro social al exhibir información, seguridad, cordialidad, capacidad de transmitir y promover certeza.	
			Empatía	Es simplemente la capacidad de un individuo de colocarse en el lugar de otra persona y comprender y abordar satisfactoriamente los problemas del otro.	
			Aspectos Tangibles	Son las perspectivas físicas que el cliente ve de la organización. Se identifican con las condiciones y el aspecto físico de las oficinas, hardware, personal, material de correspondencia, limpieza y consuelo.	



## Matriz de consistencia

### Título: Compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud Morales, 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales- 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>P<sub>1</sub>. ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de mayor prevalencia en los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022?</p> <p>P<sub>2</sub>. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de mayor prevalencia en los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022?</p> <p>P<sub>3</sub>. ¿Cuál es la relación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O<sub>1</sub>. Identificar el nivel de compromiso organizacional de mayor prevalencia en los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p> <p>O<sub>2</sub>. Identificar el nivel de calidad de atención de mayor prevalencia en los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p> <p>O<sub>3</sub>. Analizar la relación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>0</sub>: Existe relación entre compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de compromiso organizacional de mayor prevalencia en los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022, es alto.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de atención de mayor prevalencia en los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022, es alto.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación entre la dimensión de afectividad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario de compromiso organizacional</p> <p>Cuestionario de calidad de atención</p>

<p>los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022?</p> <p>P<sub>4</sub>. ¿Cuál es la relación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022?</p> <p>P<sub>5</sub>. ¿Cuál es la relación entre la dimensión de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022?</p>	<p>O<sub>4</sub>. Analizar la relación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p> <p>O<sub>5</sub>. Analizar la relación entre la dimensión de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p>	<p>H<sub>4</sub>: Existe relación entre la dimensión de continuidad de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p> <p>H<sub>5</sub>: Existe relación entre la dimensión de normativo de compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales - 2022.</p>													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
 <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>M:</b> Muestra de estudio  V<sub>1</sub>= Variable 1  V<sub>2</sub>= Variable 2  r: Relación</p>	<p><b>Población:</b>  La población estará conformada por 120 colaboradores del centro de salud de Morales de los diferentes grupos ocupacionales (administrativos y asistenciales).</p> <p><b>Muestra:</b> Dado el tamaño de la población, se cree conveniente trabajar con la población accesible conocida.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Compromiso Organizacional</td> <td style="text-align: center;">Compromiso Afectivo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Compromiso Continuo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Compromiso Normativo</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de Atención</td> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Aspectos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Compromiso Continuo	Compromiso Normativo	Calidad de Atención	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	
Variables	Dimensiones														
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo														
	Compromiso Continuo														
	Compromiso Normativo														
Calidad de Atención	Fiabilidad														
	Capacidad de Respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
	Aspectos tangibles														

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario 01: Compromiso Organizacional

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

1.- Totalmente en desacuerdo (TED)	2.- En Desacuerdo (ED)	3.- Levemente en Desacuerdo (LD)	4.- Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	5.- Levemente de Acuerdo (LA)
6.- De Acuerdo (DA)	7.- Totalmente de Acuerdo (TDA)			

**NOTA:** Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 7 donde:

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

## Cuestionario 02: CALIDAD DE ATENCIÓN

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

**NOTA:** Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 3 donde:

1.- Siempre	2.- A veces	3.- Nunca
-------------	-------------	-----------

N°	Enunciado	Siempre	A veces	Nunca
1	El personal saluda al ingresar a su ambiente.			
2	El personal de salud, se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.			
3	El personal lo llama, por su nombre.			
4	Observa que el personal de salud se preocupa por cuidar su privacidad.			
5	Cuando descansa, el personal de salud interrumpe su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.			
6	El personal de salud se muestra amable al momento de atenderlo.			
7	El personal de salud lo llama por el número de cama donde se encuentra.			
8	El personal de salud permite que exprese sus preocupaciones y temores.			
9	Cuando tiene alguna necesidad para su cuidado y llama al personal de salud, acude de manera inmediata.			
10	Observa que el personal de salud orienta al paciente al ingreso de su hospitalización.			
11	Cuando usted le realiza una pregunta al personal de salud, le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
12	El personal de salud, muestra preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.			

13	Si tiene mucho dolor y le pide a al personal de salud que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata.			
14	Cuando sus familiares lo visitan, el personal de salud tiene un trato cordial hacia ellos.			
15	Observa que el personal de salud se preocupa porque descansa.			
16	El ambiente donde está hospitalizado, lo observa limpio.			
17	El personal de salud se preocupa porque el ambiente donde está hospitalizado se encuentre limpio.			
18	El ambiente donde se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación.			
19	El ambiente donde se encuentra hospitalizado lo observa ordenado.			
20	El ambiente donde está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.			
21	Observa que el personal de salud se preocupa porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.			
22	Observa que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			
23	Si hay mucho ruido en el ambiente, el personal de salud se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
24	El personal de salud solicita su colaboración al momento que va a realizarle un procedimiento.			
25	Observa que el personal de salud respeta sus costumbres.			
26	Cuando el personal de salud se dirige a usted, lo miran directamente y realizan gestos amables.			
27	El personal de salud pregunta las necesidades que tiene en forma periódica y regular.			
28	Durante su estancia en el hospital, se siente tranquilo por la atención que le brinda el personal de salud			

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Compromiso Organizacional Autor (s)  
 del instrumento (s) : Br. Gonzáles Ramírez, Jimena Julissa

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Compromiso Organizacional</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Compromiso Organizacional</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Compromiso Organizacional</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Compromiso Organizacional</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 = excelente**

Tarapoto, 27 de junio de 2022



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DR. OSCAR ROBERTO RÉATEGUI GARCÍA  
 Institución donde labora : Centro de salud mental comunitario de la Banda de Shilcayo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Compromiso Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Jimena Julissa Gonzáles Ramírez

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Compromiso Organizacional</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Compromiso Organizacional</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Compromiso Organizacional</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.9

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4.1 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Aplicable.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 27 de Mayo de 2022



Dr. Oscar Roberto Réategui García  
 PSICÓLOGO  
 C.P.S.P. N° 17080

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: DR. JHAISINIO SALOMÓN VALERA VELA  
 Institución donde labora : Mesa de concertación para la lucha contra la pobreza /UNSM  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Compromiso Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Jimena Julissa Gonzáles Ramírez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Compromiso Organizacional</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Compromiso Organizacional</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Compromiso Organizacional</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

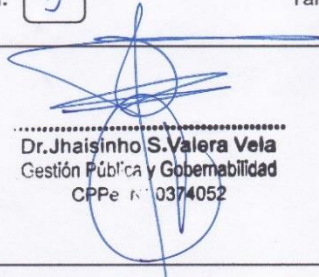
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Listo para aplicar*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

5

Tarapoto 27 de Mayo de 2022

  
 .....  
**Dr. Jhaisinio S. Valera Vela**  
 Gestión Pública y Gobernabilidad  
 CPPe N° 0374052



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de atención Autor (s) del instrumento (s) : Br. Gonzáles Ramírez, Jimena Julissa

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable <b>Calidad de Atención</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de atención</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de atención</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de atención</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 = excelente**

Tarapoto, 27 de junio de 2022



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DR. OSCAR ROBERTO RÉATEGUI GARCÍA  
 Institución donde labora : Centro de salud mental comunitario de la Banda de Shilcayo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jimena Julissa Gonzáles Ramírez

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de atención.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de atención.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de atención.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Aplicable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

Tarapoto 27 de Mayo de 2022



Dr. Oscar Roberto Réategui García  
 PSICÓLOGO  
 C.P.S.P. N° 17080

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: DR. JHAISINIO SALOMÓN VALERA VELA  
 Institución donde labora : Mesa de concertación para la lucha contra la pobreza/UNSM  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Jimena Julissa Gonzáles Ramírez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de atención.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de atención.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de atención.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

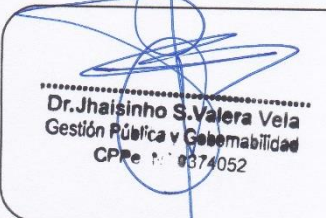
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Listo para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

Tarapoto 27 de Mayo de 2022



.....  
**Dr. Jhaisinio S. Valera Vela**  
 Gestión Pública y Gobernabilidad  
 CPRe N° 0374052

**Tabla 2***Confiabilidad de variable: Compromiso Organizacional*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	41	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	41	100,0

a. Eliminación por lista.

**Tabla 3**

Confiabilidad del número de preguntas para la variable Compromiso Organizacional

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	18

**Tabla 4***Confiabilidad de variable: Calidad de Atención*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	41	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	41	100,0

a. Eliminación por lista.

**Tabla 5**

Confiabilidad del número de preguntas para la variable de Calidad de Atención

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,911	28

Tarapoto, 29 de Setiembre de 2021.

**CARTA N° 212 -2021-DIRESA-OGESS-BM/DG.**

Exp. 003 - 2021 237523

**SEÑOR(A):**

**Psic. JIMENA JULISSA GONZÁLES RAMÍREZ.**

Tarapoto.-

**REFERENCIA** : Solicitud de fecha 28.09.2021.

**ASUNTO** : Autorización para realizar trabajo de investigación.



Tengo el agrado de dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente, y su vez comunicar que lo solicitado mediante documento de la referencia, en calidad de estudiante de maestría por la Universidad César Vallejo, resulta procedente en cuanto coadyuve a la investigación y no vulnere el correcto funcionamiento de las labores asistenciales y administrativas en el establecimiento de salud; en ese sentido, se tiene a bien otorgar la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado "Compromiso organizacional y la calidad de atención de los colaboradores en el Centro de Salud Morales, 2021", en el C.S. Morales – Red de Salud San Martín.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

SFMA.  
JdelCLU/gmgr.  
C.c. Archivo.



  
DIRESA SAN MARTÍN  
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO  
Med. Cir. Sergio Francisco Moreno Arévalo  
DIRECTOR



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:
Centro de salud Morales	
Nombre del Titular o Representante legal: Directora de la oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo	
Nombres y Apellidos Patricia Lizett Quevedo Pérez	DNI: 41731299

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en un Centro de salud de Morales, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Jimena Julissa Gonzáles Ramírez	DNI: 71342087

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



DIRESA SAN MARTIN  
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO  
LIC. ENF. PATRICIA LIZETT QUEVEDO PÉREZ  
DIRECTORA (E)

Firma:

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	6	6	2	7	5	5	6	6	6	7	5	5	4	5	5	5	5	5		
2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	6	1	6	6	2	6	2	4	4	3	4	2	6	2	4	4	4	
2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	6	5	5	4	4	4	6	3	6	6	6	7	4	6	7	5	6	4			
2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	6	6	2	6	2	6	6	2	2	6	3	6	2	6	2	6	6	5		
3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	6	6	5	5	3	4	6	5	5	6	3	6	6	7	4	7	7	5		
2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	1	6	4	2	4	5	4	4	2	2	6	4	4	6	6	2	
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7		
3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	3	6	6	6	4	1	1	4	2	
3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	6	4	4	3	2	4	4	4	2	5	2	5	5	6	3	4	2	2	
3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	6	2	4	4	5	7	5	5	7	6	6	4	6	7	6	7	4		
3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	5	1	2	1	2	2	1	5	1	2	2	1		



<b>AFECTIVO</b>	<b>CONTINUO</b>	<b>NORMATIVO</b>	<b>PD Compromiso organizacional</b>		<b>PD Calidad de atención</b>	
40	16	20	<b>70</b>	ACEPTABLE	<b>47</b>	ACEPTABLE
39	27	31	<b>50</b>	DEFICIENTE	<b>74</b>	EFICIENTE
41	17	17	<b>73</b>	ACEPTABLE	<b>57</b>	ACEPTABLE
24	13	10	<b>99</b>	EFICIENTE	<b>68</b>	EFICIENTE
25	25	15	<b>80</b>	ACEPTABLE	<b>76</b>	EFICIENTE
18	10	10	<b>108</b>	EFICIENTE	<b>54</b>	ACEPTABLE
15	8	8	<b>114</b>	EFICIENTE	<b>68</b>	EFICIENTE
26	11	10	<b>99</b>	EFICIENTE	<b>75</b>	EFICIENTE
29	15	20	<b>84</b>	ACEPTABLE	<b>56</b>	ACEPTABLE
35	22	20	<b>69</b>	ACEPTABLE	<b>67</b>	EFICIENTE
20	17	14	<b>95</b>	EFICIENTE	<b>73</b>	EFICIENTE
25	20	22	<b>79</b>	ACEPTABLE	<b>56</b>	ACEPTABLE
9	5	5	<b>126</b>	EFICIENTE	<b>84</b>	EFICIENTE
31	21	29	<b>66</b>	ACEPTABLE	<b>84</b>	EFICIENTE
36	23	18	<b>74</b>	ACEPTABLE	<b>77</b>	EFICIENTE
32	20	19	<b>77</b>	ACEPTABLE	<b>76</b>	EFICIENTE
15	17	8	<b>105</b>	EFICIENTE	<b>70</b>	EFICIENTE
38	18	18	<b>72</b>	ACEPTABLE	<b>55</b>	ACEPTABLE
42	20	20	<b>66</b>	ACEPTABLE	<b>67</b>	EFICIENTE
21	15	24	<b>85</b>	ACEPTABLE	<b>49</b>	ACEPTABLE
33	15	18	<b>81</b>	ACEPTABLE	<b>57</b>	ACEPTABLE
28	19	21	<b>79</b>	ACEPTABLE	<b>60</b>	ACEPTABLE
25	15	13	<b>93</b>	EFICIENTE	<b>74</b>	EFICIENTE
41	18	29	<b>58</b>	ACEPTABLE	<b>52</b>	ACEPTABLE
18	13	9	<b>105</b>	EFICIENTE	<b>70</b>	EFICIENTE
10	12	5	<b>118</b>	EFICIENTE	<b>64</b>	ACEPTABLE
26	23	14	<b>83</b>	ACEPTABLE	<b>76</b>	EFICIENTE
25	12	17	<b>91</b>	EFICIENTE	<b>66</b>	EFICIENTE
31	18	18	<b>81</b>	ACEPTABLE	<b>70</b>	EFICIENTE
21	14	16	<b>95</b>	EFICIENTE	<b>69</b>	EFICIENTE
26	12	13	<b>95</b>	EFICIENTE	<b>69</b>	EFICIENTE
37	20	20	<b>69</b>	ACEPTABLE	<b>66</b>	EFICIENTE
19	17	16	<b>94</b>	EFICIENTE	<b>65</b>	ACEPTABLE

33	18	15	<b>80</b>	ACEPTABLE	<b>70</b>	EFICIENTE
26	11	13	<b>96</b>	EFICIENTE	<b>70</b>	EFICIENTE
45	13	22	<b>68</b>	ACEPTABLE	<b>52</b>	ACEPTABLE
13	9	9	<b>115</b>	EFICIENTE	<b>76</b>	EFICIENTE
46	23	34	<b>48</b>	DEFICIENTE	<b>58</b>	ACEPTABLE
35	22	24	<b>67</b>	ACEPTABLE	<b>67</b>	EFICIENTE
23	13	14	<b>95</b>	EFICIENTE	<b>72</b>	EFICIENTE
48	30	33	<b>36</b>	DEFICIENTE	<b>66</b>	EFICIENTE



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales, 2022", cuyo autor es GONZÁLES RAMÍREZ JIMENA JULISSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 14 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR <b>DNI:</b> 00953069 <b>ORCID</b> 0000-0002-2126-2769	Firmado digitalmente por: DPALOMINOAL el 08-08- 2022 17:30:56

Código documento Trilce: TRI - 0345180