



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN POLITICAS Y GESTION EN SALUD

TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE
SALUD DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE TIPO II DEL
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO PERIODO: 2018**

**PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE
SALUD**

AUTOR:

Br. GERMAN HORACIO MARIO SALINAS PINO

ASESOR:

Dr. ROGER VENERO GIBAJA

ORCID: 0000-0003-0228-2374.



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** ROGER VENERO GIBAJA quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE TIPO II DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO PERIODO: 2018.**

Presentado por: Br. GERMAN HORACIO MARIO SALINAS PINO DNI N° 43520481; Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN POLITICAS Y GESTION EN SALUD.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 vez, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 6 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 14 de Noviembre de 2025

.....
Firma

Post firma. Roger Venero Gibaja

Nro. de DNI 23833226

ORCID del Asesor <http://orcid.org/0000-0003-0228-2374>

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid: 27259:527148195**

TESIS COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE TIPO II DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO PERIODO: 2018.docx

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:527148195

Fecha de entrega

12 nov 2025, 9:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

13 nov 2025, 6:35 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE TIPO II DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO:2018.docx

Tamaño del archivo

898.1 KB

55 páginas

9340 palabras

53.945 caracteres

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE TIPO II DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO PERIODO: 2018", del Br. GERMAN HORACIO MARIO SALINAS PINO. Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día CUATRO DE ABRIL DE 2025.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN POLITICAS Y GESTIÓN EN SALUD.

Cusco, 12 de septiembre 2025

Dr. SANTIAGO MAXIMO SACO MENDEZ
Primer Replicante

Mgt. SAMUEL CRUZ PAREDES CALCINA
Segundo Replicante

Dra. MARÍA GUADALUPE HOLGADO CANALES
Primer Dictaminante

Dra. MARICELA PAULLO NINA
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a mi señora Madre que es y será una de la personas claves para lograr mi propósito de vida, a mi Padre quien me brindo motivación y amor logrando con ellos un equipo incondicional, a mi hermano y a mis hijos para que juntos y con ejemplo mutuo podamos lograr y alcanzar mejoras académicas, personales, profesionales y laborales, dedico también esta investigación a mi Provincia de Calca quienes son la fortaleza, sapiencia, destreza, pujanza y progreso que sirve de ejemplo mío para cumplir metas propuestas, pido al divino creador me permita devolver mi esfuerzo en favor de ellos y la humanidad en general.

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo amor a Dios quien me brindo la iluminación de poder guiarme bien el sendero en el que me encuentro, a la UNSAAC que me brindo los conocimientos para el área profesional en el que me desarrolle.

INDICE GENERAL

INFORME DE SIMILITUD	ii
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE DE CUADROS.....	x
RESUMEN	11
PALABRAS CLAVE	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Situación Problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación de la Investigación... ..	17
1.4. Objetivos investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
CAPITULO II: MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.1. Bases Teóricas	19
2.2. Marco Conceptual.....	25
2.3 Antecedentes	28
2.4. Hipótesis de la investigación.....	30

2.4.1. Hipótesis general.....	30
2.4.2. Hipótesis específicas	30
2.5. Identificación de Variables de estudio e Indicadores	31
2.6. Operacionalización de las variables.....	32
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	35
3.1. Ámbito de Estudio, Tipo y Nivel de Investigación.....	35
3.2. Unidad de Análisis	37
3.3. Población de Estudio.....	37
3.4. Tamaño de Muestra.....	37
3.5. Técnicas de Recolección de Información... ..	37
3.6. Técnicas de Análisis de Información... ..	38
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.....	41
4.1 Procesamiento, Resultados, Análisis, Interpretación, discusión.....	41
4.2 Pruebas de Hipótesis	48
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
• Referencias Bibliográficas... ..	56
• Anexos... ..	60
• Matriz de Consistencia... ..	61
• Instrumentos de Recolección... ..	64
• Medios de Verificación	70

INDICE DE CUADROS

Tabla 1: Resultados vinculación Compromiso organizacional y Calidad de Servicio	41
Tabla 2: Resultados dimensión Compromiso afectivo, continuo y normativo en la Calidad de Servicio	42
Tabla 3: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso organizacional.	43
Tabla 4: Grado de Satisfacción de trabajadores y Remuneración mensual.....	44
Tabla 5: Grado de Satisfacción de trabajadores y Numero de Personal	45
Tabla 6: Grado de Satisfacción de trabajadores y Condiciones laborales	46
Tabla 7: Grado de Satisfacción del Usuario y calidad de servicio.....	47
Tabla 8 Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio	48
Tabla 9 Compromiso Afectivo en la Calidad de Servicio.....	49
Tabla 10 Compromiso Continuo en la Calidad de Servicio	50
Tabla 11 Compromiso Normativo en la Calidad de Servicio	51

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo establecer la relación entre el Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio en la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018. La metodología empleada: tipo correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, aplicando la encuesta como técnica.

Este estudio expone la problemática que origina la investigación para la elaboración de la presente tesis; se desarrollaran Bases Teóricas y Marco Conceptual que sirven de sustento para estructurar, describir y explicar la investigación, se incluyen antecedentes teóricos y trabajos relacionados con el problema.

Se detalla la Metodología del Trabajo de Investigación, tipo y nivel de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis y procesamiento, entre otros. Se presentan los Resultados y la Discusión; los hallazgos se obtienen desde un análisis adecuado que permite arribar a una interpretación final, la hipótesis general y las hipótesis específicas, identifican las relaciones entre las variables investigadas.

Las Conclusiones y Recomendaciones detallan resultados y su correspondencia con las recomendaciones formuladas, relacionando logros obtenidos con el estado de avance necesario para cumplir los objetivos.

Según los resultados, el 66,0% de los trabajadores considera que el compromiso organizacional y la calidad de servicio son regulares; mientras que el 18,6% valora como buenos. Se concluye estadísticamente que existe relación directa significativa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio con una confiabilidad del 83,0% en la prueba de correlación de Spearman y valor $p = 0.000 < 0.05$.

Palabras claves: Compromiso organizacional, calidad del servicio, compromiso afectivo, compromiso normativo.

ABSTRACT

This research aims to establish the relationship between Organizational Commitment and Service Quality in the Hemotherapy and Type II Blood Bank Health Services Production Unit of the Cusco Regional Hospital during 2018. The methodology employed is correlational, with a non-experimental design and a quantitative approach, using a survey as the data collection technique.

This study presents the problem that prompted this research and the development of this thesis. Theoretical Foundations and Conceptual Framework are developed to support the structuring, description, and explanation of the research, including theoretical background and works related to the problem.

The Research Methodology is detailed, including the type and level of study, data collection techniques and instruments, analysis, and processing, among other aspects. The Results and Discussion are presented; the findings are obtained through a thorough analysis that leads to a final interpretation. The general and specific hypotheses identify the relationships between the variables investigated. The Conclusions and Recommendations section details the results and their correlation with the recommendations made, linking the achievements obtained to the progress needed to meet the objectives.

According to the results, 66.0% of the workers consider organizational commitment and service quality to be average, while 18.6% rate them as good. It is statistically concluded that there is a significant direct relationship between organizational commitment and service quality, with a reliability of 83.0% in the Spearman correlation test and a p-value of 0.000 ($p < 0.05$).

Keywords: Organizational commitment, service quality, affective commitment, continuance commitment, normative commitment.

INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional constituye un elemento fundamental en cualquier institución; se considera una actitud hacia el trabajo que se forja a lo largo del proceso de socialización para la satisfacción de necesidades. Este compromiso posibilita desplegar al máximo las competencias necesarias para cumplir con las tareas asignadas. Por su parte, la calidad de la atención es un factor diferenciador que permite a las organizaciones ofrecer un servicio de mayor valor, contribuyendo a elevar la satisfacción de los usuarios y a fidelizar a los clientes, lo que en última instancia beneficia a la institución.

El Hospital es una entidad prestadora de servicios de salud, integrada por Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) orientadas a brindar atención de calidad; entre sus objetivos institucionales se encuentran la reducción de la morbi-mortalidad materno-infantil y el progreso de ejercicios de promoción, restauración y rehabilitación de la salud mental, social y física de la población. Asimismo, busca reforzar capacidades de respuesta y atención frente a emergencias, desastres y epidemias. En esta organización, la labor y el servicio son elementos esenciales para la prestación de la atención sanitaria.

Así, el compromiso organizacional representa el vínculo entre la entidad y sus empleados, siendo de gran interés para las instituciones por su influencia en la mejora de la productividad y eficacia; para los trabajadores aporta estabilidad económica y familiar, motivándolos a esforzarse por alcanzar esos beneficios y a contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales. La importancia del compromiso radica en lograr la identificación del trabajador con la institución, lo que favorece la obtención de resultados con eficiencia y eficacia, posibilitando el logro de metas y la realización de las aspiraciones personales del empleado. Por ello, el propósito de este estudio es Determinar la relación del compromiso organizacional en la calidad del servicio en el servicio de salud de hemoterapia y banco de sangre; con aplicación también en otras entidades sanitarias nacionales e internacionales. En los últimos años, la relación empleado-empresa ha cobrado relevancia debido a la competitividad en el sector salud, no solo entre entidades públicas y privadas, sino también por la demanda de atención de calidad a los usuarios; por ello se requiere la contribución conjunta de la institución y el trabajador, siendo este último frecuentemente responsable de asumir mayores y más exigentes funciones, mientras que la organización debe fomentar un compromiso dinámico mediante una adecuada estructura organizacional (1)

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

.1. Situación Problemática

La relevancia del compromiso surge de la interacción afectiva-laboral entre el trabajador y la organización, la cual genera cohesión en el equipo de trabajo; esta dinámica elimina límites rígidos de satisfacción laboral individual y viabiliza la obtención de una conducta laboral con calidad. Se observa así la manifestación emocional entre los servidores y la institución donde desempeñan sus labores, lo que implica una contribución propia al éxito organizacional. El compromiso organizacional es relevante por la influencia que esta actitud ejerce sobre el comportamiento humano en la institución y por su impacto en las áreas críticas de la misma.

A nivel internacional, un estudio en Colombia sobre el deber organizacional lo presenta como una estrategia a promover en diversos hospitales estatales, citando el caso de la entidad N.S.R en el distrito de Riohacha - Colombia, y comparándolo con el Hospital Universitario del distrito de Maracaibo. En ambos centros se observó que el personal médico exhibe rasgos de elevado compromiso organizacional, lo que facilitó cambios adecuados y oportunos en dichas instituciones. Esto sugiere que el personal calificado debe poseer un grado de compromiso organizacional evidente en sus procesos, lo cual, al aplicarse en contextos similares, facilita la transformación sin mayores resistencias; quienes participan en los cambios no encuentran dificultades por su alto grado de compromiso con la institución (1).

Al analizar el caso peruano, el estudio sobre el compromiso organizacional y el profesional de la salud tiene un enfoque cualitativo que muestra la importancia del compromiso. Debe considerarse el cómo se inicia la vinculación del trabajador con la organización y el desarrollo de sus funciones; el equipo profesional de salud describió diversas formas de compromiso organizacional y profesional, partiendo de la experiencia profesional y enfrentando la bidimensionalidad entre el compromiso hacia la organización y el ejercicio profesional (2).

A nivel regional en Cusco existen estudios relacionados con aspectos organizacionales en distintas instituciones sanitarias, como en el Hospital Regional del Cusco. El Reglamento de Organización y Funciones (ROF), en su artículo 9, indica que, para ofrecer una atención adecuada vinculada al tema de investigación y al compromiso, debe existir una buena organización frente a los requerimientos de calidad del servicio; la visión y misión institucionales son fines estratégicos que promueven el compromiso del personal para alcanzar

dichas exigencias. Para lograrlo, es necesaria una cultura organizacional activa y la intervención técnica de la Dirección Ejecutiva, de modo que el personal se alinee con la misión y visión institucionales.

En consecuencia, el problema radica en que la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco no implementa plenamente las directrices establecidas en su ROF; es posible que los responsables del área no apliquen dichos lineamientos, carezcan de capacitación o no dispongan de protocolos de mejora del servicio, lo que evidencia desorganización y dificulta el logro de metas. Aunque existe coordinación con otros servicios, la dirección hospitalaria no habría logrado implementar eficazmente sus propuestas de mejora del servicio.

1.2 Formulación del problema

1.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional con la calidad del servicio en la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco - Periodo: 2018?

1.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se vinculan el compromiso afectivo, continuado y normativo con la calidad del servicio en la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco, periodo 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del personal de salud en general y del personal que labora en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco, periodo 2018, respecto de la remuneración mensual percibida, el número de personal asignado y las condiciones laborales que influyen en el compromiso organizacional y la calidad del servicio institucional?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco, periodo: 2018, en relación con la promoción del compromiso organizacional y la calidad del servicio institucional?

.2. Justificación de la Investigación

Esta investigación se justifica en tres dimensiones: social, institucional y laboral. En el plano social, la ejecución del estudio aporta al conocimiento del compromiso profesional de los trabajadores del hospital, sirviendo como base para identificar fortalezas en el área, dignificar las profesiones implicadas y adecuar el ejercicio laboral a las necesidades de los usuarios. En el ámbito institucional, permite recopilar información para mejorar las condiciones del servicio brindado por el personal de la mencionada UPSS.

En el plano laboral, los resultados contribuirán al enriquecimiento del saber sobre el área, facilitando el desempeño profesional y contrastando teorías que favorezcan la formación a nivel institucional. En ese sentido, la investigación se justifica por la importancia del compromiso organizacional, entendido como una relación afectiva-laboral que genera unión y trabajo en equipo, elimina límites rígidos de satisfacción individual y favorece un buen desempeño. Se observa la manifestación emocional entre servidores y organización al cumplir sus actividades, lo que representa una contribución al éxito institucional; así, el compromiso organizacional es importante por la influencia que tiene en el comportamiento humano y su repercusión en áreas críticas de la entidad.

Para el desarrollo del estudio, se considera como ámbito de análisis la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco, un servicio especializado que funciona en el área de Medicina Transfusional y que mantiene coordinación directa con unidades afines para el manejo adecuado de pacientes atendidos en el centro hospitalario (Emergencia, Ginecología, Unidad de Cuidados Intensivos, Neonatología, Oncología, Hematología, entre otros). Esta área se encarga de la obtención y suministro de sangre y derivados para pacientes en situación crítica, garantizando soporte transfusional seguro, oportuno y con alta calidad de servicio.

Los resultados de la presente tesis, servirán enormemente para todo el equipo de profesionales y de gestión del Hospital Regional del Cusco cuya finalidad será la de implementar las medidas y acciones pertinentes de mejora institucional respecto al comportamiento de sus colaboradores, todo ello enmarcado en la mejora de un Clima laboral adecuado, así como un compromiso organizacional laboral que repercuta no solamente en la inter relación de trabajadores sino también para la mejoría de la atención en cuanto a la razón de ser de dicha institución que son los pacientes atendidos en esta parte del País.

1. Objetivos de la investigación

- **Objetivo general**

Determinar la relación del compromiso organizacional en la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018.

- **Objetivos específicos**

- Establecer la vinculación entre el compromiso afectivo, de continuidad y normativo en la calidad de atención de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018.
- Determinar el grado de satisfacción del personal de salud en general y del personal que labora en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018 respecto de la remuneración mensual percibida, el número de personal asignado y las condiciones laborales que inciden en el compromiso organizacional y la calidad del servicio institucional.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo: 2018, con miras a promover el compromiso organizacional en la calidad del servicio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Compromiso organizacional

Existen diversas definiciones propuestas por autores reconocidos a nivel mundial. Por ejemplo, Gómez E. señala que “el Compromiso Organizacional son las cualidades y la fuerza con que un individuo se identifica con una organización” (8).

Gonzales M. afirma que la forma de identificar a un empleado depende de la medida en que se vincula a una organización y a los objetivos que ésta persigue; se refiere al grado de identificación y pertenencia con la empresa, destacando la importancia de la vinculación laboral entre el servidor y la organización para el buen funcionamiento. El compromiso laboral de un empleado está relacionado con su puesto, mientras que el compromiso organizacional describe la relación entre el trabajador y la entidad que lo emplea (9). “Quintero M. define el compromiso organizacional como una fase psicológica que determina el vínculo entre el individuo y la organización, influyendo en la decisión de permanecer o abandonar la institución; considera que el compromiso es un factor crítico para alcanzar objetivos institucionales, y que un buen clima laboral favorece un compromiso más emocional por parte del trabajador” (p.32) (10).

Como también Robins S. y Judge T. “indican que el Compromiso Organizacional refiere al grado en que un empleado se identifica con la organización y sus metas, así como su deseo de permanecer en ella” (p.53) (11).

2.2.1.1. Importancia del compromiso organizacional

La importancia del compromiso radica en la relación afectiva-laboral entre el empleado y la empresa, lo cual fomenta la unión en equipo; esto elimina límites en la satisfacción laboral individual y favorece la realización de un trabajo de calidad. Se evidencia la manifestación emocional entre los servidores y la organización en el cumplimiento de sus actividades, lo que implica una contribución al éxito institucional. Por ello, el compromiso organizacional es relevante por la influencia que esta actitud ejerce sobre el comportamiento humano dentro de la organización y por su repercusión en las áreas críticas de la entidad (1).

2.2.1.2. Ventajas del compromiso organizacional

- **Disminuye el absentismo:** “Un trabajador satisfecho con sus tareas diarias, que recibe reconocimiento por su labor y está motivado, hará lo posible por no faltar al trabajo” (12).
- **Retención de talento:** Personal comprometido con su labor es valiosa para la organización. Las áreas de recursos humanos implementan estrategias para retener a trabajadores productivos con buen desempeño (12).
- **Formación de buenos equipos:** Reunir empleados eficaces conduce a la conformación de equipos sólidos y estables, constituyendo una ventaja competitiva, al combinar distintas habilidades para cumplir las metas organizacionales (12).
- **Trabajadores más creativos:** Empleados que comunican de manera eficiente, colaboran con colegas y se sienten valorados tienden a ser creativos e innovadores, aportando soluciones y comprometiéndose con los objetivos de la empresa (12).
- **Clientes más leales:** Una atención al cliente de calidad incrementa la probabilidad de que los consumidores regresen y recomienden el servicio; malas experiencias deterioran la imagen y disminuyen la fidelidad (12).
- **Confianza del cliente:** La percepción favorable de la atención recibida influye en la decisión del cliente de volver a la empresa, buscando una experiencia confiable (12).
- **Mejora la rentabilidad de la empresa:** “Según algunos autores, organizaciones con empleados comprometidos obtienen hasta un 29% más de beneficios, un 50% más de clientes fidelizados y un 44% mayor probabilidad de alcanzar metas, lo que implica un impacto positivo en la rentabilidad” (p.69) (12).

2.2.1.3. Enfoque tridimensional del compromiso organizacional

Según esta perspectiva, los objetos de la obligación pueden ser un individuo, una institución o una meta; los objetos involucrados no requieren exclusividad, variando según el tipo de vínculo generado (13).

Giraldo K. plantea una estructura multidimensional del compromiso, distinguiendo tres facetas: continuidad, afecto y norma (13).

Méndez A. examinó estas tres dimensiones a la luz de la clasificación tridimensional de bienes de Aristóteles, señalando la carencia de una base filosófica en algunas aproximaciones (14).

DIMENSIONES DEL COMPROMISO EN RELACIÓN CON OTROS ELEMENTOS

Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“quiere” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo, por el sueldo que percibe.	“tiene” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios, pero se “aceptan” a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está “determinado” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Fuente: Ruiz deAlba (2013, pág. 71) basado en González y Guillén (2008)

2.2.1.4. Componentes del compromiso organizacional

COMPONENTES DEL COMPROMISO SEGÚN MEYER Y ALLEN

Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad.
Se está en la organización porque se quiere.	Se está en la organización porque se necesita	Se está en la organización porque se debe.

2.2.1.5. Compromiso afectivo

“Es la intención de un empleado de permanecer en una organización por el fuerte deseo de hacerlo. Ruiz del Alba menciona que el compromiso afectivo implica lealtad y una profunda preocupación por el bienestar de la organización” (8).

En la organización, el apego emocional es relevante porque refleja la efectividad en el cumplimiento de las responsabilidades laborales percibidas, especialmente en el plano psicológico con respecto a las expectativas y la permanencia en la institución.

Quintero M. señala que el compromiso de los contratados se manifiesta como orgullo de pertenecer a la empresa, representando un deseo o una meta cumplida (10).

De acuerdo con los autores, se distinguen los siguientes elementos:

2.2.1. Identificación

Sentimiento de pertenencia a la organización, considerado valioso en el equipo de trabajo; implica que las metas personales coinciden con las organizacionales (15).

2.2.2. Involucramiento

“Grado en que la persona se identifica con su trabajo, participa activamente y valora su desempeño como algo importante para su propio bienestar” (16).

2.2.3. Ciudadanía organizacional

Actividades voluntarias que exceden las responsabilidades formales y que pueden incrementar significativamente la eficiencia organizacional. La ciudadanía organizacional refleja lealtad y compromiso con las metas del equipo, propiciando iniciativas personales que trascienden lo exigido y contribuyen al desempeño superior de la organización (17).

2.2.4. Compromiso de permanencia

“Se refiere a la tendencia del empleado a quedarse en una organización porque percibe que no puede permitirse abandonarla. En ocasiones, los trabajadores consideran que perderían una gran inversión en tiempo, esfuerzo y beneficios si se marchan. Se indica que el individuo reconoce los costos (económicos, físicos, emocionales) y las escasas oportunidades de hallar empleo similar fuera de la organización, lo que reduce sus opciones de movilidad” (10).

2.2.5. Comodidad

Rodríguez C. y Betanzos describen la comodidad como un estado de reposo deseado, que puede tener efectos tanto negativos como positivos (18).

2.2.6. Beneficios

Batalla N. define los beneficios como ganancias económicas derivadas de una actividad o inversión (19).

Méndez A. los asocia con la retribución económica vinculada al desempeño en la tarea asignada (14).

2.2.7. Inversión de tiempo

Hoffman K. y colaboradores señalan que es la dedicación de tiempo y energía en el desarrollo personal y profesional para desempeñar adecuadamente las funciones del puesto (20).

Zeithaml y cols. sostienen que la dedicación temporal al trabajo implica valorar el tiempo invertido y el esfuerzo, considerando también los costos asociados a cambiar de organización, como el traslado de la familia y transporte (21).

2.2.8. Compromiso normativo

“Ruiz del Alba lo describe como la obligación percibida de permanecer en la organización; los individuos sienten que deben quedarse” (8).

“Quintero Alba indica que el trabajador siente lealtad ética hacia la empresa, como una reciprocidad por oportunidades o recompensas recibidas, naciendo un sentimiento de deuda hacia la institución valorada por el servidor” (10).

De estos conceptos emergen pautas como:

2.2.9. Lealtad

Batalla N. señala que la lealtad se manifiesta como sentimiento y actitud de generosidad y gratitud hacia la organización, donde los empleados se perciben como parte de una gran familia y muestran dedicación al trabajo (19).

Trujillo A. define la lealtad organizacional como una actitud profunda de los empleados hacia la empresa, dispuestos a renunciar o sacrificar por el bien de la organización (22).

2.2.10. Obligación moral

“Álvarez C. indica que, a lo largo de la relación laboral, se desarrolla un compromiso moral en el que los trabajadores reconocen beneficios recibidos que los vinculan éticamente con la organización” (23).

3.1. Marco Conceptual

3.1.1. Calidad de servicio

Para Betancourt J., la calidad de atención es la comparación entre resultados y objetivos que la empresa busca alcanzar, con el propósito de mejorar la atención al cliente y la relación entre consumidor y marca; se trata de verificar si la prestación de la atención se ejecuta correctamente (24).

La mayoría de especialistas, como Bernal O. y colaboradores, concuerdan en que la satisfacción del consumidor es una medida a corto plazo para evaluar la percepción de los beneficios, mientras que la calidad de atención se contempla como una evaluación a largo plazo del desempeño; de este modo, la calidad de la atención influye en el éxito de la organización, la fidelización de clientes y las recomendaciones (25).

Orgambidez A. presenta la definición más aceptada: la calidad del servicio es el grado en que las expectativas o deseos de los clientes difieren de sus percepciones (26).

3.1.2. Evolución Del estudio de la calidad en el servicio.

A lo largo del tiempo se desarrollaron distintos modelos para explicar la calidad del servicio, integrando diversos aspectos. Ramírez A. propuso cinco tipos de valor (27):

- Calidad interior: trabajo interno no perceptible para los clientes.
- Calidad de equipo: distinción del equipo.
- Calidad de programación: aspectos intangibles.
- Idealidad: transmisión oportuna de la gestión.
- Calidad mental: comportamiento del personal de atención hacia el cliente.

También distinguió entre:

- Calidad especializada
- Calidad útil

Y propuso cinco tipos de valor adicionales:

- Calidad real: componentes tangibles.
- Calidad inteligente: colaboración entre beneficiario y proveedor durante la gestión.
- Calidad corporativa: percepción del cliente sobre la identidad e imagen del proveedor.
- Calidad del proceso: valoración subjetiva de la experiencia durante el ciclo de servicio.
- Calidad del resultado: evaluación del cliente sobre el resultado del proceso colaborativo.

3.1.3. Importancia de la Calidad en el Servicio

Ramírez A. sostiene que la importancia de la calidad de servicio depende de su definición y medición, y varía según la industria; aunque existen variables comunes, se requieren indicadores adicionales en función de la naturaleza del servicio en cada sector.

Contexto cultural: expectativas y percepciones sobre calidad del servicio varían según la formación cultural y rasgos regionales, por lo que la concepción de una buena atención puede diferir significativamente. Las expectativas de los clientes son distintas según el tipo de servicio; la percepción cambia entre industrias por la sensibilidad a diferentes atributos y la importancia relativa de cada atributo según el grado de intangibilidad. Cuantos más atributos tangibles estén presentes, más fácil será evaluar la calidad (27).

3.1.4. Objetivos de la Calidad en el Servicio

Vásquez J. propone objetivos como (28):

- Ser eficientes en la atención al cliente, cumpliendo sus expectativas.
- Reducir defectos detectables en el servicio. Responder de forma inmediata a las solicitudes de los clientes.

3.1.5. Características de la Calidad en el Servicio

Porras K. indica que el servicio presenta cuatro características (29):

- Intangibilidad: los servicios no pueden tocarse ni probarse físicamente; los consumidores no suelen percibir algo tangible al comprar un servicio, aunque símbolos como tarjetas de crédito representen servicios.
- Heterogeneidad: los servicios varían entre personas; al ser realizados por humanos, la consistencia es difícil de garantizar.
- Producción y consumo inseparables: un servicio se produce y consume simultáneamente, y la participación del cliente en el proceso es frecuente; un servicio lento o malhumorado puede arruinar la experiencia.
- Muchos servicios no pueden almacenarse, por lo que su disponibilidad y capacidad se pierden si no se utilizan cuando están disponibles.

MARCO LEGAL

- La Ley General de Salud N° 26842, en el capítulo VII “De la Higiene y Seguridad en los Ambientes de Trabajo”
- Artículo 117, señala que, aunque no exista una definición universalmente aceptada, la calidad médica se relaciona con la satisfacción de las necesidades y demandas de los pacientes, su entorno familiar y la sociedad; implica transformar las organizaciones para alcanzar niveles superiores de rentabilidad, reducir errores y mejorar resultados institucionales.
- Artículo 118. La Organización Mundial de la Salud establece factores necesarios para lograr calidad en salud: alto nivel de competencia técnica y uso eficiente de recursos administrativos.

3.2. Antecedentes de la investigación

3.2.1. Antecedentes internacionales

En un estudio titulado “Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante COVID-19” se elaboró una investigación que vincula directamente el ambiente organizacional con la calidad de los servicios públicos de salud, proponiendo un referente teórico y un modelo. Ese estudio verificó, en primera instancia, diversas instancias con características interdisciplinarias trabajadas en el clima organizacional, relacionadas con la calidad de los servicios públicos de salud, y propuso un modelo teórico que muestra la relación entre las variables. Asimismo, recopiló literatura y datos que permiten integrar la correlación entre ambiente organizacional y calidad de atención, concluyendo que existe una relación entre ambas variables, fortaleciendo la perspectiva teórica analizada (3).

En Portugal, el estudio “Predictores del compromiso organizacional en enfermería” evaluó factores administrativos que influyen en el compromiso de las enfermeras del sur del país. El diseño fue transversal y se encontró una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las tres dimensiones del compromiso organizacional y el vínculo, con un valor de significancia de 0.49, indicando relación significativa. El estudio concluye que el apoyo social del supervisor y de los administradores, junto con estilos de liderazgo como el coaching y recursos laborales adecuados, contribuyen a elevar los niveles de compromiso de los profesionales de enfermería (4).

Asimismo, investigaciones sobre el compromiso organizacional durante la pandemia de COVID-19 mostraron retos para los profesionales sanitarios, dada la complejidad emocional y el conflicto entre responsabilidades laborales y seguridad personal. Algunos estudios utilizaron el cuestionario de Allen & Meyer, métodos cuantitativos y diseños descriptivos, trabajando con muestras de profesionales médicos, paramédicos y administrativos, encontrando altos niveles de compromiso organizacional que motivan la gestión de buenas prácticas laborales ante las condiciones de trabajo actuales (3).

Para el estudio se empleó el cuestionario de Allen & Meyer; el método cuantitativo y un diseño descriptivo, con una muestra de 235 empleados de distintos departamentos de salud pública en Tamaulipas, México, que mostró alto compromiso organizacional entre los encuestados, incentivando buenas prácticas laborales frente a las condiciones de trabajo (3).

3.2.2. Antecedentes nacionales

Ramírez A. realizó un estudio sobre la “relación entre compromiso organizacional y calidad de atención en los servicios de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2019”. El objetivo fue determinar la vinculación entre ambas variables. El estudio empleó métodos analíticos y deductivos cuantitativos, con diseño horizontal y recolección de datos no experimental a través de encuestas, utilizando 301 usuarios habituales.

Se aplicó la lista SERVQHOS (2016) y análisis en IBM SPSS versión 24 para pruebas de hipótesis. Se concluyó que existía relación entre las variables con un coeficiente de Spearman cuyo valor de significancia fue 0.776, indicando la existencia de una relación afirmativa entre las variables y sus dimensiones operacionalizadas (27).

De manera similar, “en el Hospital Daniel Alcides Carrión (Huancayo) se aplicó una investigación en 2020 sobre comportamiento organizacional en el servicio de tomografía”, con métodos cuantitativos, diseño no experimental y corte transversal, usando los instrumentos de Allen & Meyer (1991) y el modelo ServQual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

El estudio mostró una correlación positiva entre compromiso organizacional y calidad del servicio, con coeficientes altos (p. ej. 0.917 para la relación general) y significancia 0.000 (21). En otra investigación de Gomez E. que buscó determinar la vinculación entre compromiso organizacional y atención. Fue descriptiva, relacional y no experimental, con una muestra de 36 obstetras/ginecólogos (sin muestreo), encontró relación significativa entre variables con $p = .000$; $\rho = .527$, y una correlación favorable entre compromiso organizacional y aspectos tangibles ($p = .002$; $\rho = .361$) (7).

Estos estudios coinciden en que a mayor compromiso, mejor atención y desempeño laboral.

En investigaciones de Flores y Cornejo, titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016”, se halló correlación positiva entre variables, con $r = 0.354^{**}$ y $p = 0.00 (<0.05)$, destacando la relevancia de la identificación, fidelidad, apego y lealtad de los colaboradores en el desempeño laboral (30).

Condemarín, en su estudio “Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016” confirmó una relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño adecuado del personal, evidenciando la influencia del compromiso en el rendimiento laboral (31).

3.3. Hipótesis de la investigación

3.3.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco.

3.3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa y estrecha entre compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en la calidad de atención de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco.
- Existe un bajo grado de satisfacción del personal de salud en general y del que labora en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018 respecto de la remuneración mensual percibida, el número de personal asignado y las condiciones laborales que vinculan el compromiso organizacional con la calidad de servicio institucional.
- Existen niveles de satisfacción entre los usuarios atendidos en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018 que fomentan el compromiso organizacional en la calidad del servicio.

3.4. Identificación de Variables e Indicadores

Variable 1: Compromiso organizacional

Dimensiones:

- Compromiso afectivo
- Compromiso continuo
- Compromiso normativo

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones:

- Calidad de las Interacciones
- Ambiente Físico
- Calidad de Respuesta

Variable Interviniente:

- Remuneración Mensual
- Recursos Humanos
- Condiciones Laborales

2.6. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual - Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala
Compromiso organizacional: cualidad y fuerza de la identificación de un individuo con una organización. (8)	Compromiso afectivo: Es la intención de un empleado de quedarse en una organización por el intenso deseo de hacerlo. El compromiso afectivo implica lealtad y una profunda preocupación por el bienestar de la organización. (8)	• Identificación • Involucramiento • Ciudadanía organizacional	• 1,00 – 1,80 Muy bajo • 1,81 – 2,60 Bajo • 2,61 – 3,40 Regular • 3,41 – 4,20 Alto • 4,21 – 5,00 Muy alto	• Ordinal
	Compromiso Continuo: Es la tendencia de un empleado a quedarse en una organización porque no lleven darse el lujo de irse. En ocasiones los empleados piensan que perderán gran parte de su inversión en tiempo, esfuerzo y beneficios si se van. (8)	• Comodidad • Beneficios • Inversión en tiempo		• Ordinal
	Compromiso normativo: Es una obligación Percibida de quedarse con la organización. Los individuos sienten un compromiso normativo, se quedan en la organización porque creen que deben hacerlo.(8)	• Lealtad • Obligación • moral		• Ordinal

Variable	Definición Conceptual - Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala
	Calidad de las interacciones: es la relación más próxima de los usuarios con el servicio, allí se evidencia la aceptación o rechazo que el usuario puede otorgar al servicio recibido (23).		• 1,00 – 1,80 Muy bajo • 1,81 – 2,60 Bajo • 2,61 – 3,40 Regular • 3,41 – 4,20 Alto • 4,21 – 5,00 Muy alto	• Ordinal
Calidad de servicio: Es la atención brindada mediante el esfuerzo del personal, así como el soporte de todo el instrumental disponible empleado con suficiente destreza lo cual configura un procedimiento cuyo final es la aspiración de la aprobación o calificación positiva. Fuente especificada no válida (22).	Calidad de Respuesta: La capacidad de respuesta constituye la elasticidad para apresurarse a satisfacer, responder, absolver, explicar o detallar, en suma, es la reacción para atender las soluciones exigidas ante la mínima inquietud proveniente de los usuarios (23).	• Cortesía • Compromiso • Amabilidad		• Ordinal
	Ambiente Físico: Es el soporte de la infraestructura y equipamiento que garantiza el bienestar del usuario, es el garante de que la asistencia en el servicio es completa en detalles, se basa en garantizar las áreas y estructura de manera ordenada mientras se toma la prestación (22).	• Información • Información		• Ordinal

Variable	Definición Conceptual - Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala
• Remuneración Mensual	Las remuneraciones son los pagos que los colaboradores reciben por los servicios prestados a una empresa. Dentro de una empresa o de cualquier actividad donde se intercambie un valor humano hacia el resto y haya una percepción de por medio, se recibe una remuneración.	• Escala Salarial según MF.F	Monto establecido	• Ordinal
• Ocurros Humanos	Los recursos humanos (RRHH) son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentre dentro (o vinculado directamente) de una organización, sector o economía.	• Numero idóneo de trabajadores según CAP Geresá Cusco	Número de trabajadoras	• Ordinal
• Condiciones Laborales	Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador	• Ambientes según Norma Técnica de Salud N° 110- MINSA DGIEM- V.01 • “Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del MINSA	Áreas de trabajo	• Nominal

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Ámbito de Estudio:

3.1.1. Localización Política y Geográfica

“El departamento del Cusco se ubica en el sector sur-oriental del país y limita con Junín y Ucayali al norte, Madre de Dios y Puno al este, Arequipa al suroeste y Apurímac y Ayacucho al oeste”.

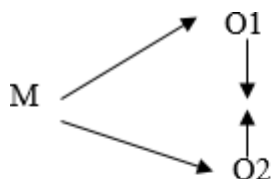
“Políticamente está conformado por 13 provincias y 112 distritos, con una extensión aproximada de 72 mil km². Su capital es la ciudad del Cusco. El Hospital Regional del Cusco es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cusco, categorizado como III-1, con personería jurídica de derecho público”. Ofrece atención de salud de alta complejidad a nivel regional, con responsabilidad en prevención de riesgos, protección frente al daño, recuperación de la salud y rehabilitación, garantizando accesibilidad y atención integral desde la concepción hasta la muerte natural, en concordancia con la Ley N° 27657 y su reglamento (D.S. N° 013-2002-SA).

3.2. Tipo y Nivel de investigación

“El nivel de investigación es correlacional, pues busca comprender el grado de asociación entre dos o más variables en un contexto dado, midiendo y cuantificando cada variable para analizar su relación” (32).

“El diseño será correlacional, recolectando información en dos o más muestras para observar el comportamiento de una variable y controlando estadísticamente otras variables que puedan afectar la relación estudiada” (32).

El esquema del presente diseño será el siguiente.



Donde:

M: muestra

X: Observación de la variable 1 “Compromiso organizacional”

Y: Observación de la variable 2 “Calidad de servicio”

r: Correlación entre variables

La investigación, que es de tipo básico, se basa en la información y los conocimientos del entorno para abordar el asunto relacionado con la calidad del servicio y el compromiso organizacional. El objetivo de los estudios descriptivos es per se describir las características, perfiles y propiedades netas de personas, grupos, procesos, objetos o fenómenos que están siendo analizados (32).

El modelo de investigación es sencillo; no tiene como objetivo la aplicación inmediata, sino la expansión y el análisis profundo del conocimiento científico sobre la realidad (32).

3.2.1. Diseño de la investigación

El estudio cuenta con diseño no experimental, porque en estas no se manipulan variables ni se introducen cambios; se analizan hechos y fenómenos tal como ocurren en la realidad. Se propone además un diseño transaccional, que permite analizar las especificidades de la relación entre diversos hechos y fenómenos (variables) para comprender en qué medida influyen entre sí (32).

3.2.2. Enfoque de la investigación

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, empleando la recopilación de datos para probar hipótesis, identificar patrones de comportamiento y validar teorías mediante mediciones numéricas y análisis estadístico (32).

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, es no experimental y se realizó con un corte transversal, observando los eventos en su contexto sin generar situaciones experimentales; la herramienta se aplicó una sola vez en un periodo determinado.

3.3. Unidades de Análisis

- Trabajador Nombrado del Hospital Regional del Cusco
- Usuario atendido en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco

3.4. Población de Estudio

“Para la investigación se consideró una población total de 97 individuos, integrando 49 trabajadores del Hospital Regional del Cusco y 48 usuarios atendidos en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco”.

3.5. Tamaño de Muestra

Dada la población, se optó por una muestra censal: 97 encuestados que comprenden trabajadores nombrados del Hospital Regional del Cusco y usuarios atendidos en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II. Se incluyó al 100% (18 individuos) de los trabajadores de la unidad especializada, así como a otros profesionales (médicos cirujanos, enfermeras, técnicos en enfermería) que laboran en coordinación con dicha unidad, totalizando 49 individuos; adicionalmente, se incluyeron 48 usuarios que acudieron por distintos motivos (donación voluntaria, reposición de sangre, donación autóloga, solicitudes administrativas, altas, entre otros), seleccionados de manera voluntaria y aleatoria simple.

Con una población aproximada de 500 personas (donantes y trabajadores) y estableciendo un margen de error del 15% y un nivel de confianza del 95%, se estimó un tamaño mínimo de muestra de 40 usuarios; por ello se utilizó 48 usuarios y 49 trabajadores, totalizando 97 participantes. Este número depende del margen de error y nivel de confianza aceptados; en ausencia de datos precisos, 40 es un número referencial adecuado.

Las muestras no probabilísticas, o intencionales, seleccionan elementos según condiciones de acceso, conveniencia o disponibilidad, sin que todos los sujetos tengan la misma probabilidad de ser elegidos (32).

3.6. Técnicas de Recolección de Información

Encuesta: La encuesta es un procedimiento de indagación y recopilación de datos, caracterizado por su versatilidad, sencillez y objetividad. Consiste en una lista de preguntas formuladas para ser respondidas por la unidad de análisis del estudio (32).

3.6.1. Instrumento

Cuestionario: Documento compuesto por un conjunto ordenado de preguntas claras, precisas y objetivas, diseñado conforme a un plan que permite abordar las variables de investigación de manera coherente y uniforme (32).

El cuestionario fue elaborado en atención a las variables del problema de investigación y aplicado de forma estructurada.

3.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para el procesamiento de datos, se utilizó la prueba estadística de Chi-Cuadrado que viene a ser un procedimiento estadístico que nos ha permitido determinar si existe una diferencia significativa entre los resultados esperados y los observados en las dos categorías y procesados en Excel y eliminación de datos en SPSS V 25 demostrando confiabilidad y estadísticas.

Criterios de inclusión

- Trabajadores del Hospital Regional del Cusco.
- Mayores de edad.
- Trabajadores de otros Servicios que laboran mancomunadamente que laboran endicha unidad del Hospital Regional del Cusco que aceptaron ser encuestados.

Criterios de exclusión

- Trabajadores de otras unidades que no tengan trabajo directo con la Unidad mencionada.
- Menores de edad.
- Trabajadores que no aceptaron ser encuestados

BAREMACIÓN

Variable Compromiso organizacional

Fiabilidad del instrumento aplicado

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Nunca	1 – 1.7	Muy malo
Casi nunca	1.8 – 2.5	Malo
A veces	2.6 – 3.3	Regular
Casi siempre	3.4 – 4.1	Bueno
Siempre	4.2 – 5	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

BAREMACION

Variable Calidad de servicio

Fiabilidad del instrumento aplicado

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Nunca	1 – 1.7	Muy malo
Casi nunca	1.8 – 2.5	Malo
A veces	2.6 – 3.3	Regular
Casi siempre	3.4 – 4.1	Bueno
Siempre	4.2 – 5	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Se empleó un método estadístico conocido como el índice de consistencia interna alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario diseñado para medir tanto el nivel de compromiso organizacional como la calidad de los servicios en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II, así como otros servicios relacionados que interactúan con esta unidad en el Hospital Regional del Cusco.

Un instrumento se considera confiable si su coeficiente alfa es igual o superior a 0.7, lo cual indica que las mediciones son estables y coherentes. En contraste, si el coeficiente cae por debajo de 0.7, esto implica que los instrumentos presentan una baja fiabilidad y las mediciones reflejan una variabilidad heterogénea. Para calcular el coeficiente alfa de Cronbach se utilizó el software SPSS; los resultados obtenidos se detallan a continuación.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Variable	Nº de elementos
0,889	Compromiso organizacional	20
0,799	Calidad de servicio	25

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que los valores del alfa de Cronbach son 0.889 y 0.799, por lo que el instrumento se considera confiable para el procedimiento de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

Tabla 1
Compromiso Organizacional en la Calidad del Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	77	79,4	79,4	79,4
Bueno	20	20,6	20,6	100,0
Muy bueno	0	0	0	0
Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De los 97 participantes en la encuesta que evaluó las variables relacionadas con el compromiso organizacional y los modelos de calidad del establecimiento, así como otros servicios vinculados a este dentro del Hospital Regional del Cusco, se evidenció que un 79.4% considera que el compromiso organizacional es regular, mientras que un 20.6% lo califica como bueno.

Tabla 2
Vinculación entre el Compromiso Afectivo, Continuo y Normativo

Calificación	Compromiso Afectivo				Compromiso Continuo				Compromiso Normativo			
	Frec.	%	% Valido	% Acum.	Frec.	%	% Valido	% Acum	Frec.	%	% Valido	% Acum
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	13	13.4	13.4	13.4	0	0	0	0
Regular	88	90.7	90.7	90.7	84	86.6	86.6	100.00	77	79.4	79.4	79.4
Bueno	9	9.3	9.3	100	0	0	0	100	20	26.6	26.6	100
Muy Bueno	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
Total	97	100.0	100.0		97	100.0	100.0		97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En total, el compromiso organizacional y la calidad del servicio fueron evaluados por 97 participantes, así como en los servicios relacionados que operan dentro del hospital. Los resultados indican que el 90,7% de los encuestados percibe el compromiso afectivo como regular, mientras que un 9,3% lo califica como bueno. Además, entre las mismas 97 personas que analizaron tanto el compromiso organizacional como el modelo de calidad del servicio en esta unidad y sus interacciones con otros servicios hospitalarios, se destaca que un 86.6% considera que el compromiso continuo es regular; únicamente un 13.4% opina lo contrario al considerarlo malo. Por último, respecto al compromiso normativo medido también entre estos encuestados en la misma UPSS y sus servicios asociados, se observa que un 79.4% evalúa este aspecto como regular mientras que solo un 20.6% piensa positivamente sobre él calificándolo de bueno.

Tabla 3

Comparación promedio de las Dimensiones de la Variable Compromiso

	Media	Calificación
Compromiso afectivo	3,09	Regular
Compromiso continuo	2,87	Regular
Compromiso normativo	3,20	Regular
Compromiso organizacional	3,21	Regular

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El nivel de compromiso organizacional y la calidad del servicio en población seleccionada, se evaluaron mediante un cuestionario aplicado a 97 participantes. Los resultados indican que el indicador de compromiso organizacional presenta una calificación media regular, alcanzando un valor promedio de 3.21. Asimismo, sus dimensiones; compromiso afectivo, compromiso basado en la continuidad y compromiso normativo, también muestran niveles regulares con promedios correspondientes a 3.09, 2.87 y 3.20 respectivamente.

4.1.1. Variable Calidad de servicio

Tabla 4

Grado de Satisfacción de los trabajadores respecto a la Remuneración Mensual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	41	83.6	0	0
Regular	8	16.4	0	
Bueno	0	0	0	100,0
Muy bueno	0	0	0	
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De un total de 49 encuestados trabajadores que midieron el grado de satisfacción que tienen respecto a su remuneración mensual, se puede observar que un 83.6% tiene un grado de satisfacción malo y solo un 16.4% tiene un grado de satisfacción regular el mismo que resulta un motivo estrechamente vinculado al Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio en dicha institución.

Tabla 5
Recurso Humano Idóneo percibido por los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	40	82	0	0
Regular	9	18	0	
Bueno	0	0	0	100,0
Muy bueno	0	0	0	
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De un total de 49 encuestados trabajadores del hospital, se puede observar que un 832% tiene un grado de percepción malo es decir deficiente y un 18% tiene un grado de percepción regular el mismo que resulta un motivo estrechamente vinculado al Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio en dicha institución.

Tabla 6

**Grado de Satisfacción de los trabajadores respecto a las Condiciones Laborales
en la prestación de Servicios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	41	83.6	0	0
Regular	8	16.4	0	
Bueno	0	0	0	100,0
Muy bueno	0	0	0	
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De un total de 49 encuestados según la muestra de estudio, se puede observar que un 83.6% tiene un grado de satisfacción malo y solo un 16.4% tiene un grado de satisfacción regular el mismo que resulta un motivo estrechamente vinculado al Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio en dicha institución.

Tabla 7
Resultados Grado de Satisfacción de los Usuarios

	F	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0
Regular	28	58.3	0	
Bueno	20	41.7	0	100,0
Muy bueno	0	0	0	
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De un total de 48 encuestados según la muestra de estudio, se puede observar que un 58.3% tiene un grado de satisfacción Regular y un 41.7 % tiene un grado de satisfacción bueno el mismo que resulta un motivo estrechamente vinculado al Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio en dicha institución.

4.2. Prueba de Hipótesis

Se utilizó el chi-cuadrado como prueba para determinar la relación entre las variables dimensiones del compromiso organizacional y calidad de servicio en la UPSS de Banco de Sangre y Hemoterapia Tipo II y servicios aledaños que interactúan con dicho servicio en el Hospital Regional del Cusco, para determinar la relación entre variables se consideró el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.1. Hipótesis general

- Compromiso organizacional y calidad de servicio

Hipótesis nula: El compromiso organizacional NO se relaciona significativamente con la calidad del servicio.

Hipótesis alterna: El compromiso organizacional se vincula significativamente con la calidad del servicio.

Tabla 8

Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<u>CALIDAD DE SERVICIO</u>				Total	
	<u>Regular</u>		<u>Bueno</u>			
	n	%	n	%	n	%
Regular	64	66,0%	13	13,4%	77	79,4%
Bueno	18	18,6%	2	2,1%	20	20,6%
Total	82	84,5%	15	15,5%	97	100,0%
Correlación de Spearman = 0,830				P – valor = 0,00		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De los resultados porcentuales se puede observar que el 66,0% de los encuestados, y servicios aledaños que interactúan con dicho servicio en el Hospital Regional del Cusco, ven un buen compromiso organizacional, pero la calidad de los servicios también se mantendrá estable. Con la prueba de correlación estadística de Spearman, confirmamos una correlación directa significativa del 83,0% entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio con un 95% de confianza, $p = 0,000 < 0,05$.

4.2.2. Prueba de Hipótesis

4.2.2.1. Compromiso afectivo y calidad de servicio

- **Hipótesis nula:** El compromiso afectivo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio
- **Hipótesis alternativa:** El compromiso afectivo se relaciona significativamente con la calidad del servicio.

Tabla 9

Compromiso Afectivo en la Calidad de Servicio

COMPROMISO AFECTIVO	CALIDAD DE SERVICIO				Total	
	Regular		Bueno			
	n	%	n	%	n	%
Regular	74	76,3%	14	14,4%	88	90,7%
Bueno	8	8,2%	1	1,0%	9	9,3%
Total	82	84,5%	15	15,5%	97	100,0%
Correlación de Spearman =0,830				P – valor = 0,00		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De los resultados porcentuales se puede observar que el 76,3% de los encuestados considera si el compromiso emocional es regular y si se brindará un servicio de calidad con regularidad. ; Por otro lado, el 14,4% de los encuestados cree que la participación efectiva es regular y la calidad del servicio será buena de dicho hospital, utilizando la prueba de correlación estadística de Spearman al 95% de confianza, confirmamos una relación directa significativa del 83,0% entre el compromiso afectivo y la calidad del servicio, $p = 0,000 < 0,05$

4.2.2.2. Compromiso continuo y calidad de servicio

- **Hipótesis nula:** El compromiso a largo plazo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II y servicios aledaños que interactúan con dicho servicio en el Hospital Regional del Cusco.
- **Hipótesis alternativa:** El compromiso a largo plazo se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II y servicios aledaños que interactúan con dicho servicio en el Hospital Regional del Cusco.

Tabla 10

Compromiso Continuo en la Calidad de Servicio

COMPROMISO CONTINUO	<u>CALIDAD DE SERVICIO</u>				Total	
	<u>Regular</u>		<u>Bueno</u>			
	n	%	n	%	n	%
Malo	13	13,4%	0	0,0%	13	13,4%
Regular	69	71.1%	15	15,5%	84	86,6%
Total	82	84,5%	15	15,5%	97	100,0%
Correlación de Spearman = 0,399				P – valor = 0,00		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se muestran los resultados en porcentaje, el 71,1% de los evaluados en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II y servicios aledaños que interactúan con dicho servicio en el Hospital Regional del Cusco, demuestran que el compromiso permanente es regular y la calidad del servicio también lo será; El 15,5% de los encuestados cree que la participación continua es regular y la calidad del servicio será buena. Con la prueba de correlación estadística de Spearman, confirmamos una relación directa significativa del 39,9 % entre el compromiso continuo y la calidad del servicio al 95 % de confianza, $p = 0,000 < 0,05$.

4.2.2.3. Compromiso normativo y calidad de servicio

- **Hipótesis nula:** El compromiso normativo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio.
- **Hipótesis alternativa:** El compromiso normativo se relaciona significativamente con la calidad del servicio.

TABLA 11

Compromiso Normativo en la Calidad de Servicio

COMPROMISO NORMATIVO	<u>CALIDAD DE SERVICIO</u>				Total	
	<u>Regular</u>		<u>Bueno</u>			
	n	%	n	%	n	%
Regular	63	64,9%	14	14,4%	77	79,4%
Bueno	19	19,6%	1	1,1%	20	20,6%
Total	82	84,5%	15	15,5%	97	100,0%
Correlación de Spearman =0,865				P – valor = 0,00		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En los resultados porcentuales se puede observar del total de encuestados el 64,9% de los encuestados considera si el cumplimiento de las obligaciones normativas es regular y se brindará un servicio de calidad. También ser proporcionado. Regularmente, mientras que la obligación regulatoria es regular y la calidad de los servicios será buena. Con la prueba de correlación estadística de Spearman, confirmamos una correlación directa significativa del 86,5 % entre el compromiso normativo y la calidad del servicio con un 95 % de confianza, $p = 0,000 < 0,05$

4.3. Discusión

- Se confirmó una relación directa y significativa de 0,830 entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio mediante la correlación de Spearman con un 95% de confianza, $p = 0,000 < 0,05$. Los empleados percibieron el servicio en función de un compromiso afectivo, de continuidad y normativo; sin embargo, algunos consideran que el compromiso organizacional no es completamente sólido, debido a que no todos los asociados se identifican plenamente con la institución. En cuanto a la calidad del servicio, se identificó la necesidad de mejorar habilidades y motivar al personal mediante un ambiente laboral adecuado.
- Además, el 86,6% de los encuestados calificó el compromiso de continuidad como regular y el 13,4% como malo, lo que sugiere insatisfacción con las políticas de permanencia institucional.
- También se observó que una parte del personal percibe un compromiso afectivo favorable, indicando comodidad y apego al trabajo.
- En los estudios de Flores y Cornejo (“Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016”), se halló correlación positiva entre compromiso organizacional y calidad de servicio, con $r = 0.354^{**}$ y $p = 0.00 (<0.05)$, destacando la importancia de la identificación, fidelidad, apego y lealtad de los colaboradores en el desempeño laboral (30). Los resultados de la presente investigación coinciden en la existencia de una relación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y la calidad del servicio, corroborada por la correlación de Spearman.

- En el estudio de Condemarín (“Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y Desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016”), se confirmó una relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño del personal, con Rho Spearman 0,613, lo que evidencia una correlación moderada. En la presente investigación en la unidad de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Regional del Cusco se obtuvo un coeficiente de 0,830 entre compromiso organizacional y calidad de servicio, indicando una correlación positiva de magnitud intermedia; por tanto, hay coincidencias entre estas investigaciones.

4.4. Implicancias del estudio

Los resultados del estudio, que utilizan diferentes métodos y estrategias, sirven como base para el estudio. Asimismo, la incorporación de la tecnología en la recopilación de información cuantitativa proporciona estrategias importantes para evaluar y analizar los resultados de la investigación. Independientemente de los métodos y procedimientos utilizados para recopilar información, este estudio recopila datos importantes de las organizaciones que contribuirán a los problemas organizacionales de alguna manera y pueden contribuir al desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con el compromiso organizacional y la calidad del servicio. Puede aplicarse a otros mecanismos con propiedades similares.

4.5. Limitaciones de estudio

Las principales limitaciones que se experimentó en momento de realizar la investigación fueron:

- Dificultades al aplicar la encuesta a todo el personal ya que no todos se encontraban a la misma hora, en las mañanas el personal estaba haciendo sus labores y tenían el tiempo limitado entonces se optó hacerlo por áreas y en una hora donde no tenían presión para que puedan realizar con tranquilidad e imparcialidad.
- Escasa información teórica actualizada del tema que se está investigando especialmente para desarrollar el estado del arte.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se encontró una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio, corroborada por la prueba de correlación de Spearman con un 95% de confianza, arrojando un 83,0% de correlación entre compromiso organizacional y calidad del servicio, $p = 0,000 < 0,05$, con participación del 66,0% de la población estudiada.

SEGUNDA: El grado de relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio y en particular del compromiso afectivo en el hospital, si el compromiso organizacional es afectivo, la calidad del servicio tiende a ser favorable. El 18,6% del personal percibe un buen compromiso organizacional, asociado a una calidad de servicio estable. Respecto al compromiso de continuidad y sus indicadores (oportunidad, compensación, beneficios y necesidades), la correlación observada fue de 0,399, indicando una directa relación significativa con la calidad de servicio (Spearman, $p = 0,000 < 0,05$). Esto sugiere que empleados que consideran haber invertido mucho tiempo y energía en la organización y perciben pocas oportunidades fuera de ella tienden a presentar desempeño deficiente, salvo aquellos que manifiestan compromiso de continuidad bien establecido. En relación al compromiso normativo y sus indicadores (obligación moral, culpa, reciprocidad), se confirmó una relación directa y significativa del 86,5% con la calidad del servicio (Spearman, $p = 0,000 < 0,05$), indicando que empleados con mayor sentido de responsabilidad moral o gratitud hacia la organización muestran mejor desempeño laboral que quienes carecen de compromiso normativo.

TERCERA: El grado de satisfacción de los trabajadores respecto a su remuneración mensual revela que, de 49 encuestados, el 83.6% presenta un grado de satisfacción malo y solo el 16.4% lo valora como regular; esto está estrechamente vinculado con el Compromiso Organizacional y la Calidad de Servicio, dado que la insatisfacción salarial reduce el apego y el desempeño laboral. Sobre la percepción de la idoneidad del número de personal en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II, el 83.2% de 49 encuestados la consideró mala (deficiente) y el 18% regular, lo cual incide negativamente en el compromiso y desempeño laboral. En cuanto a las condiciones laborales, el 83.6% de los 49 trabajadores encuestados manifestó insatisfacción (grado malo) y el 16.4% satisfacción regular, lo que también afecta el apego y el rendimiento organizacional.

CUARTA: El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio indica que, de 48 usuarios encuestados, el 58.3% calificó la atención como regular y el 41.7% como buena, mostrando una aprobación mayoritariamente regular en relación con el desempeño laboral y la calidad del servicio de la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

- A los responsables de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco se les recomienda adoptar medidas y acciones orientadas a la búsqueda y retención del talento organizacional, implementando un sistema de gestión que integre acciones específicas enfocadas en el compromiso, valores y prácticas institucionales, mejorando las políticas de desempeño.
- En la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II se debe prestar especial atención a los indicadores del compromiso afectivo, ya que estos inciden negativamente en el desempeño laboral.
- Se sugieren acciones que fomenten emociones positivas en el trabajo, reconocimientos por el desempeño, apoyo al crecimiento personal y profesional, y la creación de un ambiente laboral saludable que mejore el rendimiento de los colaboradores.
- Identificar actividades y políticas que no favorezcan el compromiso de continuidad; por ejemplo, la sobre especialización puede hacer que un empleado sienta que sus opciones fuera de la institución son limitadas, lo que incrementa su permanencia sin necesariamente mejorar su desempeño.
- Incentivar el compromiso normativo mediante el apoyo al desarrollo de los colaboradores mediante enriquecimiento laboral, empoderamiento, sistemas de recompensa, renovación continua y promociones, así como el fortalecimiento de un ambiente de trabajo gratificante que recompense la excelencia y desaliente la mediocridad. Asimismo, implementar sistemas de bienestar social que brinden protección frente a problemas económicos, sociales o psicológicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- López, A., Ortiz, J., & Puerta, M. (2015). *¿Por qué es importante el compromiso en la empresa?* Obtenido de <http://www.iris-integra.net/por-que-es-importante-el-compromiso-en-la-empresa/>
- 2.- Llapa, E., Trevizan, M., & Mendes, I. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enfermería Global*.
- 3.- Nelson, D., & Quick, J. (2013). *Comportamiento organizacional* (Tercera ed.). México: Centage Learning Editores, S.A. de C.V.
- 4.- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Pearson.
- 5.- Sánchez, D., Recio, R., Ávalos, M., & Gonzáles, J. (Enero-junio de 2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1).
- 6.- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional* (Primera ed.). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=uRfl1b44BjEC&pg=PA73&dq=compromiso+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjE2InhpJnlAhXIYd8KHcuHBJsQ6AEIMzAC#v=onepage&q=compromiso%20organizacional&f=false>
- 7.- Gómez, E. (2017). *¿Por qué es importante el compromiso laboral de los empleados?* Obtenido de <https://empresas.blogthinkbig.com/compromiso-laboral-empleados/>
- 8.- Ruiz de Alba, J. L. (2013). *El compromiso organizacional: un valor personal y* Pág. 67
en el marketing interno. Tesis de grado, Universidad de Málaga, Málaga. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649.pdf>
- 9.- Gonzales, M. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del Establecimiento Penitenciario Callao, 2015. *Tesis de pregrado*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4611/Gonz%C3%A1les%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 10.- Quintero, M. (2009). Universidad de Ciencias Comerciales - UCC, Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales, Managua - Nicaragua. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos89/concepto-organizacion/concepto-organizacion4.shtml>
- 11.- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Décimoquinta ed.). México.
- 12.- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica de éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.v.
- 13.-Giraldo, K. (2012). *Conveniencia - Valor personal*. Obtenido de <http://www.kathegiraldo.com/conveniencia/>
- 14.- Méndez, A. (2015). Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico de México. *Tesis de maestría*. Universidad de Montemorelos, México. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/106/Tesis%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 15.-Reyes, D. (2019). *La inversión de tiempo, dinero y energías*. Obtenido de <https://denysreyes.com/inversion-de-tiempo-dinero-y-energias/>
- 16.-Mijares, M. (2011). Principales factores que influyen en el nivel de compromiso organizacional dentro de una empresa de outsourcing. *Tesis de maestría*. Universidad Autónoma Nueva León, Monterrey, México. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/2601/1/1080224771.pdf>
- 17.- Moreno, A. (2014). *Lealtad empresarial: valor perseguido pero poco alcanzado*. Obtenido

de <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/lealtad-empresarial-perseguido-alcanzado-56564>

- 18.- Rodríguez, C., & Betanzos, N. (28 de Marzo de 2012). *Vinculación entre empleado y empresa: Analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el trabajo*.
Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/4S.pdf>
- 19.- Batalla, N. (2003). *Calidad de los Servicios*. Estudios Socio-Juridicos.
- 20.- Hoffman, K., & Beteson, J. (2012). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*.
DSpace.Universidad Católica Boliviana.
- 21.- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). *La naturaleza y los determinantes de las expectativas de servicio del cliente*. Revista de la academia de Ciencias del Marketing.
- 22.- Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J., & Garcia, S. (2011). *Servir con calidad en México*.
Researchgate.
- 23.- Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- 24.-Betancourt, J., Aldana, L., & Gómez, G. (2014). *Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar*.
Entramado.
- 25.- Bernal, O., Ruiz, L., & Pastrana, J. (2021). *Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante covid-19*. Revista Universidad y Sociedad.
- 26.- Orgambidez, A., & Almeida, H. (2018). *Predictores del compromiso organizacional en enfermería: Resultados desde Portugal*. Investigación y Educación en Enfermería.
- 27.- Ramirez, A. (2021). *El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - periodo 2019*. Huanuco: Universidad de Huanuco.
- 28.- Vasquez, J. (2020). *Compromiso organizacional y calidad de servicio al personal del área*

- de Tomografía del hospital “Daniel Alcides Carrión”, Huancayo – 2020. Lima:*
Universidad Cesar Vallejo.
- 29.- Porras, K. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia de gineco – obstetricia de un hospital de Lima – Perú, 2021.* Lima:
Universidad Cesar Vallejo.
- 30.- Flores y Cornejo, Compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016
- 31.- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Mc Graw Hill Education.
- 32.- Condemarín, Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Diseño metodológico.	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco - Periodo: 2018?	Determinar la relación del compromiso organizacional en la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018.	Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco.	Compromiso organizacional • Compromiso afectivo • Compromiso de permanencia • Compromiso normativo Calidad de servicio • Elementos Tangibles • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía	Tipo: Básica Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativa	Población: 97 encuestados	Técnicas: - Encuesta Instrumentos: - Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica				
¿De qué manera se relaciona el compromiso afectivo y la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018?	Determinar el nivel de relación compromiso afectivo en la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018.	Existe relación entre el compromiso afectivo y la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco.				
¿De qué manera se relaciona el compromiso continuo y la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018?	Identificar la relación existente entre compromiso continuo en la calidad de servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018.	Existe relación entre el compromiso continuo y la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco.				
¿De qué manera se relaciona el compromiso normativo y la calidad del servicio de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018?	Determinar la relación existente de compromiso normativo en la calidad de servicio de Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco periodo 2018.	Existe relación entre el compromiso normativo y la calidad del servicio de Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II del Hospital Regional del Cusco.				

Anexo 03: Matriz del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems/reactivo	Peso	Nº de ítems	Alternativas
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación	1. Se siente Ud. comprometido con la institución. 2. Cree Ud. que exista la sensación en el personal de alcanzar los objetivos institucionales.	17.65%	6	
		Involucramiento	3. Cuando existe algún problema en la institución Ud. apoya hasta dar solución al mismo. 4. Participa de manera activa en las actividades institucionales.			
		Ciudadanía organizacional	5. Ud. ayuda más allá de sus deberes y exigencias de su puesto de trabajo. 6. Existe la cooperación entre compañeros de trabajo para el cumplimiento de los objetivos institucionales.			
	Compromiso de permanencia	Comodidad	7. Siente Ud. que la institución le brinda las facilidades necesarias para su labor. 8. El horario de trabajo que cumple le permite realizar otras actividades ajenas a la institución.	17.65%	6	
		Beneficios	9. Considera adecuados los beneficios que recibe por la labor que realiza.			

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems/reactivo	Peso	Nº de ítems	Alternativas
Compromiso normativo		Inversión en tiempo	10. Tiene la esperanza que otra organización podría ofrecerle mejores condiciones laborales.	11.76%	4	
			11. Tiene la sensación de que ha permanecido mucho tiempo en la institución como para abandonarla. 12. Considera Ud. que ha dedicado su mejor esfuerzo en la institución y que le conviene quedarse en ella.			
	Lealtad	13. Estaría Ud. dispuesto a renunciar a una mejor oferta laboral por quedarse en la institución.				
		14. Siente Ud. gratitud hacia la institución por permitirle laborar en ella.				
		15. Considera Ud. permanecer laborando por los beneficios que ha recibido de la institución.				
	Obligación con la organización	16. Siente un compromiso moral de seguir laborando en la institución.				
			TOTAL	100%	34	

Anexo 04: Instrumento Compromiso Organizacional

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

Cuestionario aplicado al personal de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II y trabajadores afines del Hospital Regional del Cusco

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X".

Ítems/reactivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se siente Ud. comprometido con la institución.					
2. Cree Ud. que exista la sensación en el personal de alcanzar los objetivos institucionales.					
3. Cuando existe algún problema en la institución Ud. apoya hasta dar solución al mismo.					
4. Participa de manera activa en las actividades institucionales.					
5. Ud. ayuda más allá de sus deberes y exigencias de su puesto de trabajo.					
6. Existe la cooperación entre compañeros de trabajo para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
7. Siente Ud. que la institución le brinda las facilidades necesarias para su labor.					
8. El horario de trabajo que cumple le permite realizar otras actividades ajenas a la institución.					
9. Considera adecuados los beneficios y					

Ítems/reactivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
remuneracion que recibe por la labor que realiza.					
10. Tiene la esperanza que otra organización podría ofrecerle mejores condiciones laborales.					
11. Tiene la sensación de que ha permanecido mucho tiempo en la institución como para abandonarla.					
12. Considera Ud. que ha dedicado su mejor esfuerzo en la institución y que le conviene quedarse en ella.					
13. Estaría Ud. dispuesto a renunciar a una mejor oferta laboral por quedarse en la institución.					
14. Siente Ud. gratitud hacia la institución por permitirle laborar en ella.					
15. Considera Ud. permanecer laborando por los beneficios que ha recibido de la institución.					
16. Siente un compromiso moral de seguir laborando en la institución.					
17. Siente que el Recurso Humano en numero es el suficiente para poder coberturar las actividades inherentes a su servicio.					
18. Siente que las Condiciones Laborales en la generación de riesgos de su es la adecuada y tiene influencia en la calidad de servicio.					

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Instrumento Calidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

Cuestionario aplicado al personal de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II y trabajadores afines del Hospital Regional del Cusco

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X".

Ítems/reactivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Sabe dónde se Ubica la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC.					
2. Cree Ud. que se le brinda la información pertinente a los usuarios por parte de dicho Servicio					
3. Existe un buen espacio del área recepción de Solicitudes transfusionales y despacho de Unidades de Sangre					
4. Recibe Ud. Material informativo para el manejo de Sangre y Derivados					
5. Cree Ud. que la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC cuenta con equipamiento innovador y de alta calidad					
6. Existe la cooperación mutua entre los Servicios como capacitaciones o charlas desde la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC a otras unidades					
7. Siente Ud. que la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC brinda una atención rápida.					
8. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC le atiende con cortesía.					
9. Cree Ud, que el personal de la UPSS de					

Ítems/reactivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC le atiende con Compromiso					
10. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC le atiende con amabilidad					
11. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC brinda la información correcta a los pacientes atendidos por su servicio.					
12. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC Genera confianza en los pacientes atendidos					
13. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC produce hemocomponentes con calidad.					
14. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC produce hemocomponentes con seguridad.					
15. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC produce hemocomponentes con oportunidad					

Gracias por su colaboración

Anexo 06: Instrumento Calidad
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD
Cuestionario aplicado al usuario de la Unidad Productora de Servicios de
Salud de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II y trabajadores afines del Hospital
Regional del Cusco

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X".

Ítems/reactivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Sabe dónde se Ubica la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC.					
2. Cree Ud. que se le brinda la información pertinente a los usuarios por parte de dicho Servicio					
3. Existe un buen espacio del área recepción de Solicitudes transfusionales y despacho de Unidades de Sangre					
4. Recibe Ud. Material informativo para la donación de Sangre y Derivados					
5. Cree Ud. que la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC cuenta con equipamiento innovador y de alta calidad					
6. Existe la calidad de servicio y empatía por parte del personal que labora en la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC a otras unidades					
7. Siente Ud. que la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC brinda una atención rápida.					
8. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC le atiende con cortesía.					

Ítems/reactivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC le atiende con Compromiso					
10. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC le atiende con amabilidad					
11. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC brinda la información correcta a los pacientes atendidos por su servicio.					
12. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC Genera confianza en los pacientes atendidos					
13. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC produce hemocomponentes con calidad.					
14. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC produce hemocomponentes con seguridad.					
15. Cree Ud, que el personal de la UPSS de Hemoterapia y Banco de Sangre del HRC produce hemocomponentes con oportunidad					

Gracias por su colaboración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en la constancia de validación y en la matriz de instrumentación, la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y criterio según la calificación que a continuación se detallan.

Calificación: MB= Muy Bueno, B= Bueno, M= Mejorar, D= Deficiente

Los criterios a evaluar son: Suficiencia, Relevancia, Coherencia, Claridad y Redacción. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio que corresponda.

Criterios	Descripción	Indicadores
Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	D=Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador. M=Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total. B=Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. MB=Los ítems son suficientes.
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser considerado.	D=El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. M=El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. B=El ítem es relativamente importante MB=El ítem es muy relevante y debe ser considerado.
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	D=El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. M=El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión B=El ítem tiene una relación moderada con la dimensión o indicador que está midiendo. MB=El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Claridad y precisión	El ítem se comprende fácilmente, es claro para obtener la información requerida.	D=El ítem no está claro. M=El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. B=Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. MB=El ítem es claro y se entiende fácilmente la pregunta
Redacción	Si la ortografía es correcta y hace buen uso de la semántica y la sintaxis.	D=La redacción no es adecuada, tiene muchas faltas ortográficas M=La redacción tiene que ser mejorada en su sintaxis. B=La redacción tiene puede mejorar en la semántica. MB=La redacción es entendible y adecuada.

La validación corresponde:

Instrumento N° 1 Compromiso Organizacional

Instrumento N° 2 Calidad de Servicio

ATTE.


Dr. GERMAN SALINAS PINO
INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

INSTRUMENTO N° 1 y 2

El que suscribe, ROSSANA CORTEZ RODRIGUEZ, identificado con DNI N° _____, de profesión MEDICO CIRUJANO HEMATOLOGO, en la institución HOSPITAL REGIONAL CUSCO hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento N°1: Cuestionario estructurado para la valoración del Compromiso Organizacional y el Instrumento N° 2 Cuestionario estructurado para la valoración de la Calidad de Servicio diseñado por el bachiller: GERMAN HORACIO MARIO SALINAS PINO, para su validación a fin de ser aplicado en la investigación titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE TIPO II DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO PERIODO: 2018"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular algunas apreciaciones.

Criterios	Descripción	D	M	B	MB	Observaciones
1. Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta				X	
2. Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser considerado.				X	
3. Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo				X	
4. Claridad y precisión	El ítem se comprende fácilmente, es claro para obtener la información requerida.				X	
5. Redacción	Si la ortografía es correcta y hace buen uso de la semántica y la sintaxis.				X	

Nota. D Deficiente, M Mejorar. B Bueno. MB Muy Bueno

En Cusco, a los 03 días del mes de Enero del 2018

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
UPSS HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE
Rossana Cortez Rodriguez
Dra. Rossana Cortez Rodriguez
HEMATOLOGO PEDIATRA
JEFATURA
CALLE 25401 RINCE 10063 RNSE 500072

Nombres y Apellidos del evaluador
Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

INSTRUMENTO N° 1 y 2

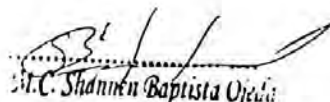
El que suscribe, Shannon Baptista Qjara, identificado con DNI N° 708421633, de profesión Medica Cirujana - Ginecóloga, en la institución Hospital Regional Cuzco hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento N°1: Cuestionario estructurado para la valoración del Compromiso Organizacional y el Instrumento N° 2 Cuestionario estructurado para la valoración de la Calidad de Servicio diseñado por el bachiller: GERMAN HORACIO MARIO SALINAS PINO, para su validación a fin de ser aplicado en la investigación titulada: **"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE TIPO II DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO PERIODO: 2018"**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular algunas apreciaciones.

Criterios	Descripción	D	M	B	MB	Observaciones
1. Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta				X	
2. Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser considerado.				X	
3. Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo				X	
4. Claridad y precisión	El ítem se comprende fácilmente, es claro para obtener la información requerida.				X	
5. Redacción	Si la ortografía es correcta y hace buen uso de la semántica y la sintaxis.				X	

Nota. D Deficiente, M Mejorar. B Bueno. MB Muy Bueno

En Cusco, a los 03 días del mes de Enero del 2018


Shannon Baptista Qjara
HEMATÓLOGA
 CMP. 73079 RNE. 47810 RHA. AOE: 42

Nombres y Apellidos del evaluador
Experto