



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE**  
**SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO**  
**MOLINA ESSALUD-LIMA 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTORES:**  
**Bach. CABREJOS CACERES, MARIA NATIVIDAD**  
**Bach. MAURICIO CALIPUY, OSCAR JAVIER**

**LIMA-PERÚ**

**2019**

## **ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. EDMUNDO GONZÁLES ZAVALTA**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
**Presidente**

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
**Secretario**

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Investigación se lo dedicamos a nuestros padres, a los docentes y a nuestra familia en general, que estuvieron siempre presentes en cada ciclo de la carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a nuestro asesor y a nuestras familias por ser el apoyo incondicional durante todo este tiempo de la carrera quienes nos impulsaron a seguir luchando para lograr nuestros objetivos.

## RESUMEN

Nuestra investigación la realizamos con la finalidad de determinar la influencia del Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima. 2019, teniendo un enfoque cuantitativo teniendo como variables el compromiso organizacional y calidad de servicio, se recogió la información a través de un cuestionario realizada tanto a los trabajadores como a los pacientes para determinar si existe una relación directa entre las dos variables, tomando como población a 44,000 mil pacientes, la muestra fue no probabilística, la recopilación de datos se utilizó la encuesta con escala de Likert (desacuerdo, indiferente y de acuerdo).

Como resultado de nuestro estudio obtuvimos que la muestra de nuestra investigación, siendo de 381 pacientes se tuvieron un 59,4 % de pacientes que estuvieron de acuerdo con el servicio y la atención que les ofrece el Hospital Marino Molina I.

## **ABSTRACT**

Our research is carried out with the purpose of determining the influence of the organizational commitment on the quality of service to the patients of the Marino Molina Essalud Hospital – 2019, having a qualitative-quantitative approach having as variables the organizational commitment and quality of service, it was collected the information through a questionnaire made to both workers and patients to determine if there is a direct relationship between the two variables, taking as a population 44,000 thousand patients, the sample was not probabilistic, data collection was used. Likert scale survey.

As a result of our study, we obtained that the sample of our research, being 381 patients, had 59.4% of patients who agreed with the service an care offered by the Marino Molina I Hospital.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	¡Error! Marcador no definido.
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio.....	20
1.3.1. Justificación práctica.....	20
1.3.2. Justificación teórica.....	20
1.3.3. Justificación metodológica .....	20
1.3.4. Justificación social .....	21
1.4. Objetivos de la Investigación.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos .....	21
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes .....	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	24
2.2. Bases Teóricas de las Variables .....	27
2.2.1. Definición de compromiso organizacional.....	27
2.2.2. Definición de Calidad de Servicio .....	31

2.2.3. Definición de las dimensiones.....	34
2.2.4. Teorías.....	37
2.3. Definición de términos básicos .....	40
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>43</b>
3.1. Hipótesis De la Investigación .....	43
3.1.1. Hipótesis general .....	43
3.1.2. Hipótesis específicas .....	43
3.2. Variables de estudio .....	43
3.2.1. Definición conceptual.....	43
3.2.2. Definición operacional de la Variable Compromiso Organizacional	44
3.2.3. Definición operacional de la Variable Calidad del Servicio .....	45
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	46
3.4. Diseño de la investigación .....	47
3.5. Población y muestra de estudio.....	47
3.5.1. Población: pacientes del Hospital Marino Molina.....	47
3.5.2. Muestra: pacientes del Hospital Marino Molina.....	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	49
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	49
3.7. Métodos de análisis de datos .....	50
3.8. Aspectos éticos .....	50
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1. Confiabilidad del instrumento.....	51
4.2. Resultados .....	53
4.2.1. Resultados descriptivos de la variable Compromiso organizacional presenta 3 dimensiones.....	53
4.2.2. Resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio presenta 5 dimensiones.....	57
4.2.3. Resultados descriptivos de tablas cruzadas .....	63
4.2.4. Relación entre las variables .....	68
4.3. Contrastaación de hipótesis .....	69
4.3.1. Hipótesis general .....	69
4.3.2. Hipótesis especifica 1 .....	70

4.3.3. Hipótesis específica 2 .....	70
4.3.4. Hipótesis específica 3.....	71
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>73</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	81
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	82
Anexo 3: Instrumentos .....	83
Anexo 4: Validación de Instrumento .....	87
Anexo 5: Matriz de Datos.....	117
Anexo 6: Propuesta de valor.....	140
Anexo 7: Pantallazo SPSS .....	142
Anexo 8: Aprobación de tesis por el Comité de Ética de EsSalud – Red Prestacional Sabogal.....	143

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	51
Tabla 2.	<i>Niveles de confiabilidad</i> .....	51
Tabla 3.	<i>Distribución Compromiso organizacional, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	53
Tabla 4.	<i>Distribución Afectivo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	54
Tabla 5.	<i>Distribución Continuidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019</i> .....	55
Tabla 6.	<i>Distribución Normativo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019</i> .....	56
Tabla 7.	<i>Distribución Calidad de servicio, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	57
Tabla 8.	<i>Distribución Empatía, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	58
Tabla 9.	<i>Distribución Capacidad de respuesta, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	59
Tabla 10.	<i>Distribución Fiabilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	60
Tabla 11.	<i>Distribución Seguridad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019</i> .....	61
Tabla 12.	<i>Distribución Intangibilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019</i> .....	62
Tabla 13.	<i>Compromiso organizacional y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	63
Tabla 14.	<i>Afectivo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	64
Tabla 15.	<i>Continuidad y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	65
Tabla 16.	<i>Normativo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.</i> .....	66
Tabla 17.	<i>Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones ...</i>	68

Tabla 18. <i>Prueba de Spearman Compromiso organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ...</i>	69
Tabla 19. <i>Prueba de Spearman Afectivo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ....</i>	70
Tabla 20. <i>Prueba de Spearman Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....</i>	71
Tabla 21. <i>Prueba de Spearman Normativo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....</i>	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Frecuencia Compromiso organizacional, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	53
<i>Figura 2.</i> Frecuencia Afectivo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ....	54
<i>Figura 3.</i> Frecuencia Continuidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	55
<i>Figura 4.</i> Frecuencia Normativo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	56
<i>Figura 5.</i> Frecuencia Calidad de servicio, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	57
<i>Figura 6.</i> Frecuencia Empatía, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ....	58
<i>Figura 7.</i> Frecuencia Capacidad de respuesta, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	59
<i>Figura 8.</i> Frecuencia Fiabilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	60
<i>Figura 9.</i> Frecuencia Seguridad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	61
<i>Figura 10.</i> Frecuencia Intangibilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.....	62
<i>Figura 11.</i> Compromiso organizacional y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ....	63
<i>Figura 12.</i> Afectivo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ....	64
<i>Figura 13.</i> Continuidad y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ....	65
<i>Figura 14.</i> Normativo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ....	67

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones del estado en la actualidad presentan una serie de problemas no solo económicas sino que también de índole interno y organizacional los mismos que se ven reflejados en la calidad de servicio al cliente y el nivel de prestigio y reconocimiento ante la sociedad. En este estudio puntualmente mostraremos datos y hallazgos del Hospital I Marino Molina de Essalud – Lima Perú referente a la situación problemática relacionada con la calidad de servicio que brinda los trabajadores hacia los pacientes.

Con la finalidad de definir la relación entre el Compromiso Organizacional y la Calidad de servicio en el Hospital I Marino Molina de Essalud – Lima se realiza el presente estudio que involucra a los trabajadores y a los pacientes que acuden diariamente a la institución de salud.

En el Capítulo I, realizamos el Planteamiento del Problema basado en la problemática que existe en el Hospital I Marino Molina de Lima – Perú, la misma que nos llevó a plantear el problema general. Como influye el Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio el mismo que derivó a los problemas específicos de acuerdo a los tipos de compromiso organizacional, seguidamente realizamos las justificaciones necesarias del problema que nos permita dar mayor claridad a nuestro estudio el mismo que nos llevó a plantearnos una serie de objetivos que nos permitan alcanzar los resultados finales del estudio.

En el Capítulo II, plasmamos el Marco Teórico que tiene como finalidad ser guía y base fundamental para plantear el trabajo de campo, el cual está basado en estudios existentes realizados a nivel nacional e internacionalmente, por otra parte, mencionamos las bases teóricas el cual nos sirven para poder examinar la teoría, por consiguiente, hacemos una relación de definición de términos básicos para que la lectura de la presente estudio sea más accesible a la comprensión de los lectores.

En el Capítulo III, tenemos la hipótesis de nuestro estudio si existe o no una relación del compromiso organizacional y la calidad de servicio, a la vez mencionamos los conceptos de nuestras variables que han sido seleccionadas para este presente estudio, en el tipo y nivel de nuestra investigación lo haremos haciendo encuestas a los pacientes de acuerdo con la muestra de nuestra

población del Hospital I Marino Molina de Essalud – Lima Perú la misma que nos permitió recolectar los datos para obtener los resultados planteados.

En el Capítulo IV, de acuerdo con la obtención de información que nos proporcionó la encuesta los resultados del estudio rechaza la Hipótesis nula porque si hay una relación significativa entre el compromiso organizacional y calidad de servicio.

En el Capítulo V, muestra que comparando con los antecedentes si existe relación con las teorías.

Por conclusión y recomendaciones obtenemos que si existe una relación alta entre el compromiso organizacional y calidad de servicio, así mismo, se sugiere a la organización mantener fidelizados a sus trabajadores realizando ciertas estrategias.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

El gozar de un ambiente adecuado puede jugar un papel fundamental a la hora de intentar alcanzar altos estándares de servicio al usuario, pues resulta evidente suponer que un personal desmotivado, no internalizará los objetivos que debería cumplir una organización: cada vez más, resulta indispensable encontrar, formar y mantener “Empleados camiseta” que refuercen la buena percepción de la gestión en aras de mejorar los servicios ofrecidos a los usuarios. Así se puede resumir la forma de entender la gestión de servicios públicos ofrecidos en las entidades del estado pues nos permite una mejor eficiencia y transparencia para beneficios para los usuarios y la población en general.

La presente investigación persigue determinar la influencia del compromiso organizacional en la calidad del servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina – Essalud, evaluando el bienestar o la conformidad de los pacientes que acuden diariamente a los consultorios y servicios especializados de dicho Nosocomio, por consiguiente, podemos determinar si existe un fuerte o débil compromiso con la organización y si esta variable tiene relación directa con la calidad de servicio brindada de la perspectiva del servidor público. Podemos suponer que un trabajador desmotivado que no guarda ni interioriza los valores de la institución no lo refleja al realizar un trabajo amable y cálido en beneficios de los usuarios en el Hospital I Marino Molina – Essalud.

El repositorio de la Universidad César Vallejo nos facilitó una investigación sobre Calidad de Servicios de Salud en Consultorio del Adulto Mayor en el Hospital I Marino Molina – Essalud 2018, se planteó como objetivo general “determinar el nivel de calidad del servicio de salud en el consultorio del Adulto mayor”. Los resultados fueron: en cuanto a calidad de servicio el nivel de satisfacción de los pacientes es de 51.8% frente a la insatisfacción con el 48.2%.

Tomando en cuenta las dimensiones la fiabilidad tuvo un nivel de insatisfacción del 52.5% y la satisfacción de 47.47%; capacidad de respuesta

mostró un nivel de satisfacción de 37.7% y de insatisfacción de 62.33%; seguridad el nivel de satisfacción es de 54.7% y de insatisfacción 45.33%; empatía, nivel de satisfacción fue de 56.8% y la insatisfacción 48.2% luego de analizar estos resultados se llegó a la conclusión que existe una similitud o casi un equilibrio entre el nivel de satisfacción y el nivel de insatisfacción.

La publicación de Samuel Moncada (2015) nos resume que, “existe una ineficiente gestión administrativa la cual ocasiona problemas entre los médicos y los pacientes originado por el crecimiento poblacional de asegurados trayendo como consecuencia la falta de recursos para brindar una buena calidad de servicio a los pacientes”.

El diario SALUD NATURAL (enero 2017) publica lo siguiente, “Asegurados de Essalud en Comas denuncian maltratos en atención”. Essalud de Comas es blanco de críticas. Los usuarios del Hospital Mariano Molina reclaman por falta de información, demora en citas, falta de medicamentos, prestación del servicio y otros. Los pacientes indicaron que en Emergencia deben esperar mucho tiempo para ser atendidos.

Los pacientes denunciaron que no están siendo atendidos de forma correcta y que tienen que hacer largas colas para que les concedan una cita, teniendo que soportar el fuerte calor en horas de la mañana y el frío en las noches y en el Servicio de Emergencia deben esperar mucho tiempo para ser atendidos.

Los asegurados muestran su malestar por la mala atención que se les brinda, tanto el personal administrativo como los propios galenos, pues dijeron que cuando son atendidos, no pasan ni cinco minutos en los consultorios y se les entrega su receta.

De igual forma explicaron que otro de los problemas es que cuando logran obtener una cita con varios días de anticipación, muchas veces no son atendidos bajo la excusa de que se han postergado las atenciones es por ello que están exigiendo la intervención de la Presidencia Ejecutiva de Essalud para que se agilicen las atenciones en este nosocomio de Lima Norte, donde concurren pacientes no solo de Comas sino de otros distritos aledaños.

El Portal de Essalud (marzo, 2019), publica lo siguiente: “La Presidenta Ejecutiva del Seguro Social de Salud (EsSalud), Fiorella Molinelli Aristondo, inauguró los nuevos ambientes, debidamente equipados y con personal especializado, del Servicio de Emergencia del Hospital I Marino Molina, ubicado en el distrito de Comas, en beneficio de miles de asegurados, principalmente de Lima Norte”.

El área comprende más de 217 metros cuadrados, donde se ha implementado ocho tópicos para triaje, medicina interna, enfermería, nebulización e inyectables. Este nuevo espacio se suma al área ya existente del Servicio de Emergencia con que cuenta el mencionado nosocomio.

La titular de EsSalud resaltó que los nuevos ambientes tienen los más rigurosos estándares de calidad, equipos especializados y profesionales de la salud capacitados para resolver cualquier situación compleja que ponga en riesgo la vida del paciente.

“En abril del 2018 visité este hospital y me topé con una realidad que necesitaba de urgentes cambios para mejorar la atención de nuestros asegurados. Por ello, iniciamos los trabajos de mejora que hoy ven sus primeros frutos con la ampliación del área de emergencia” señaló.

Molinelli Aristondo aseguró que, con la puesta en funcionamiento de estos nuevos tópicos, se reducirán los tiempos de espera de los pacientes. “Seguimos firmes en el compromiso de brindar una atención con calidad, buen trato y bienestar integral a todos nuestros asegurados”, enfatizó.

En el ámbito internacional citaremos a Gonzalez (2015) en su Investigación Calidad de Atención en Salud en México Introduce que, La mala calidad de los servicios es un gran problema que existe en México. Así, las condiciones de higiene y de procedimientos que se aplican en muchos de los centros públicos hospitalarios están en el mínimo nivel requerido. Un estudio realizado en 1998 determinó que un niño nacido en un hospital de la SSA tenía tres veces más posibilidad de morir, en sus primeros siete días de vida, que un niño del mismo peso nacido en el IMSS. Si bien es cierto que los niños que nacen en una clínica de la SSA, están predispuestos a niveles más altos de enfermedad, está claro que la calidad general

de los dos sistemas varía considerablemente. La mala calidad de los servicios de salud en el país, posicionó a México en el lugar 55 de 64 países, según una comparación de la calidad de los servicios de salud de la OMS. Esta posición se debió, no solo a la mala infraestructura y a la falta de insumos que también representan un serio problema, sino a problemas con el personal y los sistemas administrativos. Además, menciona que según encuesta realizada por el Banco Mundial (2001), la insatisfacción de los pacientes de los servicios de salud es mayor al 50 %. La encuesta reveló que el 40% de los pacientes sentía que no se les trataba adecuadamente, 52% consideraba que había demasiada burocracia y 8% que no había recibido el tratamiento médico cuando lo había necesitado.

Como podemos observar existe una problemática desde años anteriores en cuanto a al compromiso organizacional y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina – Essalud 2019, por ello hemos optado por determinar cuáles son las verdaderas causas de los problemas mencionados trataremos de demostrar a través de los resultados encontrados luego del estudio planteado como investigación tomando como referencia el siguiente tema.

Relación entre la Calidad de Servicio y Compromiso Organizacional durante las atenciones a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud– 2019.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo influye el compromiso organizacional en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la incidencia del Compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019?

¿Cuál es la relevancia del compromiso de continuidad con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019?

¿Cuál es el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

En este trabajo se tomará en cuenta los criterios de justificación de Hernández, Fernández Baptista (2010) donde nos indica que el presente trabajo se basa en:

#### **1.3.1. Justificación práctica**

Ya que puede sugerir puntos de vista y aportes en cuanto al compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019 y de esta manera elevar su desempeño el cual se vea reflejado en beneficio de los usuarios y al mismo tiempo permita que dicha organización renueve la confianza y gane un prestigio que debería tener como institución del estado, ya que hoy en día la organización no tiene una buena reputación por varios motivos que viene arrastrando desde muchos años atrás.

#### **1.3.2. Justificación teórica**

Nuestro trabajo, a través de los resultados obtenidos servirá como fuente de información para incorporar al conocimiento científico, ya que se trata de un problema que involucra a la sociedad en general. Dichos resultados brindaran conocimiento a posteriores investigaciones experimentales. El verificar si las teorías sobre el compromiso organizacional y calidad de servicio, confirman y refutan nuestras hipótesis, nos permitirá obtener conclusiones que sirvan de base para posibles mejoras en beneficio de los usuarios y prestigio de la organización.

#### **1.3.3. Justificación metodológica**

En donde este estudio ayudara a la mayoría de investigadores y tendrán como base, desde donde partir del tema, porque en realidad es un problema que se vive día a día, y esta investigación le será de utilidad para contribuir con la generación de conocimiento valido, confiable y verificable y así generar técnicas de conocimiento como un avance para aquellos que deseen investigar.

#### **1.3.4. Justificación social**

Con este estudio se logrará conocer la opinión y manifestación de los pacientes en cuanto a los servicios de salud que brinda la institución del estado.

Se podrá conocer sobre la satisfacción o desacuerdo en cuanto a los servicios de salud que ofrecen los Hospitales de Essalud, tomando como referencia los resultados que arroje el estudio lo cual permitirá corregir o mejorar los puntos críticos para garantizar una atención de calidad a los pacientes que acuden a los servicios de salud y al mismo tiempo comprometer a los trabajadores de la institución para que se den íntegros al servicio de la sociedad.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la influencia del Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Establecer la incidencia del compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019

Evaluar la relevancia del compromiso continuidad con la organización en la calidad de servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud –Lima 2019

Analizar el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Condemarín (2016) para optar el grado de Magister en su tesis titulada: “Compromiso organizacional desempeño laboral según personal de la gerencia central de planificación y desarrollo del seguro social de salud – Lima 2016”, Universidad Cesar Vallejo, se planteó como objetivo de investigación: determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. La metodología utilizada fue de tipo sustantiva y descriptiva, diseño no experimental, trabajó con una población de 75 del cual obtuvo una muestra de 75 trabajadores, utilizo la técnica de la encuesta teniendo como instrumento una escala de motivación con tipo Likert. Arribó a los siguientes resultados: a) se obtiene la información que, si hay una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores de la institución con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,613, muestra el vínculo prudente entre las variables. b) el estudio confirma que hay vínculo entre el compromiso organizacional y la evaluación de riesgos de los trabajadores de la institución con el coeficiente Rho Spearman de 0,445, muestra el vínculo prudente entre las variables.

De la Puente (2017) para optar el grado de Licenciado en su tesis titulada: “Compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo”, Universidad Cesar Vallejo, se planteó como objetivo de investigación: determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. La metodología utilizada fue de tipo transversal, diseño descriptivo, trabajó con una población de 150 del cual obtuvo una muestra de 108 trabajadores, utilizo la técnica de la encuesta teniendo como instrumento una escala de motivación con tipo Likert que cumplió con validez por diez expertos y confiabilidad por alfa de cronbach de 0.93. Arribó a los siguientes resultados: a) Existe una

correlación pequeña y significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. b) el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general.

Ampuero (2017) para optar el grado de Licenciado en su tesis titulada: “Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de san Borja – Lima 2016”, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se planteó como objetivo de investigación: determinar de qué manera la calidad del servicio influye con la fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y correlacional, diseño no experimental, trabajó con una población de todos los pacientes que asistieran a la clínica del cual obtuvo una muestra de 373 pacientes. Arribó a los siguientes resultados: a) hay un vínculo moderado entre la calidad del servicio y la fidelización del paciente, si al paciente se le da una buena atención el paciente se fidelizará con la institución. b) hay un vínculo moderado entre la empatía y la fidelización del paciente para ello hay que estar como si la persona que atiende fuera el paciente y así habrá unión que se pretende alcanzar para obtener la fidelización.

Chirinos D, Vela J (2017) para optar el grado de Licenciado en su tesis titulada: “Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas Nacionales y Transnacionales en Lima Metropolitana”, Universidad San Ignacio de Loyola, se planteó como objetivo de investigación: Describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo simple, diseño no experimental, trabajo con una población de 63 del cual obtuvo una muestra de 43 docentes, utilizo la técnica de la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario con escalas de opinión y actitudes de tipo Likert que cumplió con validez por dos expertos y confiabilidad de correlación de Pearson 15.0. Arribó a los siguientes resultados: a) los hombres dicen que ellos son directos y menos animosos que las mujeres en cuanto a creencia de los valores. b) se obtiene que a menor tiempo trabajando el compromiso es mayor por parte de los docentes.

Ramírez (2016) para optar el grado de Magister en su tesis titulada: “Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”, Universidad César Vallejo, se planteó como objetivo de investigación: determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, diseño correlacional, trabajó con una población 120 usuarios del cual obtuvo una muestra de 30 usuarios, utilizó la técnica Juicio de Expertos con entendidos en la gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica. Arribó a los siguientes resultados: a) se señala que hay vínculo recto y verdadero con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de dicha institución, mientras el servicio que ofrece sea mejor entonces la satisfacción de los clientes será alta. b) se identifica que existe un vínculo recto con un coeficiente de 0.0157 entre la satisfacción del usuario y la dimensión de confiabilidad de la calidad de servicio de la institución; demostrando que mientras exista confianza brindada hacia los usuarios y le ayuden a resolver sus consultas ellos tendrán un alto nivel de satisfacción.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Loza (2016) en su tesis titulada: “*Clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A*”, Universidad Central del Ecuador, planteó como objetivo de investigación: determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental, trabajo con una población de 30 del cual se utilizará la misma cantidad para la muestra, utilizo la técnica de la observación directa, teniendo como instrumento una encuesta escala de tipo Likert. Arribó a los siguientes resultados: a) el 63.33% de los colaboradores se encuentran satisfechos con el clima laboral que predomina en AYMESA S.A, b) los resultados obtenidos muestran que el 50% de los colaboradores tienen un compromiso organizacional de continuidad que es suficiente, es decir que tienen colaboradores leales, c) en los resultados se obtuvo un 80% de los colaboradores en cuanto al compromiso organizacional afectivo el cual para ello se mostró como suficiente para

poder identificarse con la organización y a la vez se comprometen porque se sienten bien.

Magui (2018) en su tesis titulada: *“la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de Milagro, Guayaquil, Ecuador”*, se planteó como objetivo de investigación: evaluar afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del hospital general de milagro sobre la satisfacción de los usuarios. La metodología utilizada fue de tipo deductivo y transversal, trabajo con una población de 4950 niños del cual obtuvo una muestra de 357 niños. Arribó a los siguientes resultados: a) la encuesta realizada fue de 108 varones y a 249 damas se mostró que las damas asisten más al hospital cuando su hija e hijo menor está enfermo. b) mediante las encuestas se obtuvo y a la vez se corrobora que las personas que se dirigen al hospital en su mayoría están entre 25 y 30 años de edad.

Méndez (2015) en su tesis titulada: *“Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México”*, Universidad de Morelos, tuvo como objetivo general determinar si el grado de calidad del clima organizacional es predictor del grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptiva, explicativa, de campo y transversal, trabajo con una población de 2000 empleados del cual obtuvo una muestra de 633 trabajadores, utilizo la técnica de la encuesta teniendo como instrumento una escala de tipo Likert que cumplió con validez de expertos y confiabilidad por alfa de cronbach de 0,938. Arribó los siguientes resultados: a) de acuerdo al género corresponden a 227 mujeres del total de la muestra de trabajadores obteniendo un porcentaje de 35.9% y de hombres 406 obteniendo un porcentaje 64,1% del total de la muestra. b) se observa que el nivel académico que el 41,1% representa el nivel de licenciatura o postgrado con una frecuencia de 260, el nivel de preparatoria con u 28% con una frecuencia de 177, el nivel de secundaria o técnica con un 23,2% con una frecuencia de 147 y el nivel primario de 7,7% y una frecuencia de 49.

Armada (2015) en su tesis titulada: *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y*

*evolución*”, Universidad de Murcia - España, se planteó como objetivo de investigación: valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales 1991 y 2015. La metodología utilizada fue de tipo selectiva, en el año 1991 trabajo con una población 4199 y en el año 2015 con una población de 20000 usuarios del cual obtuvo una muestra del año 1991 un total de 551 usuarios y del año 2015 con una muestra de 677 usuarios, utilizo la técnica test retest cumplió con validez de 12 expertos. Arribó los siguientes resultados: a) de acuerdo a la calidad de las instalaciones y material deportivo da como resultado del año 1991 son peores niveles de satisfacción percibida que los usuarios del 2015. b) analizando la respuesta de los usuarios sobre los espacios disponibles en los vestuarios de los centros deportivos del ayuntamiento de Cartagena tiene como resultado de mayor índice la categoría “regular” con un 25,36% del año 1991 y en el año 2015 tuvo como mayor índice la categoría “no lo uso” con un 23,07%.

Gutiérrez L, Rico D (2015) en su tesis titulada: “*Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*”, Universidad Santo Tomás - Colombia, se planteó como objetivo de investigación: Caracterizar el grado de compromiso organizacional que desarrolla el empleado hacia la empresa dependiendo del tipo de contrato con el cual haya sido vinculado. La metodología utilizada fue cuantitativa, diseño no experimental, de tipo transversal y descriptivo-correlacional, trabajo con una población 270 del cual obtuvo una muestra de 270 empleados, utilizo la técnica de la encuesta teniendo como instrumento una escala de tipo Likert que cumplió con validez de expertos y confiabilidad por alfa de cronbach. Arribó los siguientes resultados: a) de acuerdo al perfil laboral/profesional de los empleados se obtuvo que en relación al tiempo que llevaban en la organización los trabajadores tenían entre 2 y 460 meses. b) se mostró que el 80% de los trabajadores realizaban sus labores entre 8 a 12 horas diarias. c) se muestra que en el componente normativo el grupo con puntuación más baja fue el término fijo inferior a un año.

## **2.2. Bases Teóricas de las Variables**

### **2.2.1. Definición de compromiso organizacional**

Nuestra investigación consta de dos variables por lo que empezaremos a definir cada una de ellas en cuanto a compromiso organizacional se define lo siguiente: según lo señalado por Robbins (1998) citado por Retuerto (2017), “como el estado donde, un empleado o trabajador, se identifica con su organización específica, así como con las metas y deseos, y esto lo hace, para mantener el sentido de pertenencia a la organización”. Podemos entender ello, como sigue: un nivel elevado de compromiso con el trabajo, significará la identificación con el trabajo propio. En cambio, un elevado compromiso organizacional engloba más, viene a ser, la identificación con la propia organización a la cual se pertenece.

También citaremos a los autores Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974) citado por Retuerto (2017), consideraron que “el compromiso organizacional debe ser entendido como el reconocimiento de los valores y metas propuestos por la organización”, esto involucra su aceptación, y la voluntad para realizar un esfuerzo que redundará en el bien de la propia institución a la cual se pertenece.

Según Díaz y Montalbán (2004) manifestaron que este concepto, puede definirse “como la identificación psicológica de un individuo con la organización o institución en la cual labora o desempeña alguna función”. Contemplando en su conjunto estas primeras ideas, podemos advertir que el compromiso organizacional vendría a ser un componente psicológico que une a la empresa con el trabajador, lo cual, obliga al mismo a comprometerse con ella.

De acuerdo a Furnhan (2009) citado por Delgado (2017), el Comportamiento Organizacional fue pensado en términos de dos concepciones: “que la persona se adecue al trabajo” y “que el trabajo se adecúe a la persona”. Lo que hoy se le conoce como psicología vocacional u ocupacional, administración y ergonomía. Sin embargo, en la actualidad se encuentran diferentes constructos acerca de este término apoyados en diversas disciplinas.

Podemos citar algunos componentes de la variable Compromiso Organizacional. Según indicó Varona (1993) citado por Retuerto (2017), cabe

señalar la aceptación de tres perspectivas diferentes en la conceptualización del término compromiso organizacional, las cuales son:

- **Perspectiva de intercambio.** Es el resultado del intercambio de incentivos y las contribuciones sucedidos entre su organización y los trabajadores.
- **Perspectiva de orden psicológico.** Señala la identificación por parte del trabajador, con los correspondientes valores y objetivos de su organización, así como el deseo de poder contribuir a que su organización pueda alcanzar las metas y objetivos propuestos, así como el deseo de ser parte de ella.
- **Perspectiva de atribución.** Significa que el trabajador se encuentra voluntariamente obligado, de manera evidente e irrevocable en pertenecer a su organización y con ello, participa de los actos que eso implique.

Posteriormente Meyer y Allen (1991) citados por Retuerto (2017) relacionaron estas ideas y otras en sus investigaciones, la cual dividen en tres componentes: El componente afectivo, el de continuidad y el normativo, entendiendo estos como tres aspectos diferentes y que se relacionan entre sí. Ello significa desde la perspectiva de su trabajo, que un individuo puede estar vinculado afectivamente a su organización, y, a su vez, mantener o no, tal vínculo, entendido según el costo / beneficio personal, así como sentir o el no sentir, el deber de lealtad para con su institución.

A decir de Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional puede entenderse como, “El estado psicológico mediante el cual, se expresa el deseo (entendido como compromiso afectivo), la necesidad (viene a ser el compromiso continuo) y la correspondiente obligación (tal como compromiso normativo) que percibe el trabajador, por lo cual trata de colaborar y permanecer en la organización”.

Según estudios realizados por Peña (2016), indica que existen tres tipos de dimensiones para el Compromiso organizacional que maneja Meyer y Allen (1997), lo cual no significa que existan tres variables distintas, sino que en realidad es una sola, pero en tres facetas. Las tres dimensiones del compromiso organizacional son: Compromiso

Finalmente podemos mencionar que algunos autores definen el compromiso organizacional con tres dimensiones así: Meyer y Allen (1991) citados por Ruiz (2013) hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa.

### **2.2.1.1. Definición de las Dimensiones**

#### **2.2.1.1.1. Compromiso afectivo**

Según Meyer y Allen (1997) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), “el compromiso afectivo es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización, por lo que es aquella fuerza interna que identifica al individuo con la organización, lo que, a su vez, impacta directamente la participación e involucramiento emocional que muestra éste para con su organización”. Además, mencionan los autores que el compromiso afectivo se compone de 3 características: aceptación de los valores y objetivos de la organización, disposición para esforzarse por la organización y el deseo de permanecer en la organización. Respecto a lo mencionado entendemos que el que el compromiso afectivo es la adhesión emocional del colaborador hacia la organización, ya que perciben la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En el compromiso afectivo el trabajador se siente que la organización es parte de su vida, se identifica con ella, ayuda a la organización a cumplir con sus objetivos porque se siente satisfecho de trabajar en ella.

#### **Indicadores**

**Identificación.** Según la Real Academia Española es la acción y efecto de identificarse.

**Satisfacción.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

**Expectativa.** Según la Real Academia Española es esperanza de realizar o conseguir algo.

### **2.2.1.1.2. Compromiso de continuidad**

Para Bayona, (2009) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), “el compromiso continuo tiene una perspectiva de intercambio, lo cual sugiere que es resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre el trabajador y su organización, develando un apego de carácter material que el trabajador tiene con su organización. Al respecto entendemos el compromiso continuo, como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo del colaborador en su permanencia en la organización y qué perdería si abandona el trabajo, el colaborador también evalúa las posibilidades para encontrar otro empleo”.

En este compromiso el trabajador se siente comprometido de seguir en la organización ya que le brindan ciertas motivaciones a seguir laborando con la empresa, asimismo el trabajador puede ver otras posibilidades de trabajo, pero mientras exista el compromiso puede que no deje la organización.

#### **Indicadores**

**Reconocimiento.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de reconocer o reconocerse.

**Inversión Personal.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de invertir es perteneciente o relativo a la persona.

**Oportunidad.** Según la Real Academia Española es momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo.

### **2.2.1.1.3. Compromiso normativo**

Arias (2001) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), “define el compromiso normativo como la creencia de lealtad hacia la organización, se entiende como la gratitud que siente el colaborador que responde de manera recíproca hacia la organización en consecuencia de los beneficios obtenidos, capacitaciones, trato personalizado, mejoras laborales”.

En este compromiso existe la fidelidad del trabajador hacia la organización, ya que siente agradecimiento porque la empresa se preocupa por el bienestar del trabajador tanto económicas como de conocimiento del trabajador.

## **Indicadores**

**Lealtad.** Según la Real Academia Española es cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor y hombría de bien.

**Prestación.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de prestar, cosa o servicio exigido por una autoridad o convenido en un pacto.

**Agradecimiento.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de agradecer, sentir gratitud.

### **2.2.2. Definición de Calidad de Servicio**

Nos toca hablar de nuestra segunda variable que involucra a los usuarios, en este caso a los pacientes del Hospital Marino Molina – Essalud Lima 2019.

Muller (2001) citado por Ampuero (2017), afirma que: “Un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente” (p. 55). Este mismo autor nos describe los distintos niveles de servicio de calidad, como se presenta a continuación: “Calidad consiste en cumplir expectativas del cliente; baja calidad, indica estar debajo de las expectativas del cliente; alta calidad, señala estar arriba de las expectativas del cliente y la calidad del servicio, consiste en que el servicio recibido es igual al servicio esperado”. (Muller, 2001, p.56). Esto nos indica que cuando un cliente se siente a gusto entonces habido una buena calidad de servicio porque han cumplido con sus sugerencias.

Evans, J. (2008) citado por Ampuero (2017), el servicio lo definen como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)” (p. 58). Domínguez C. Humberto (2006), “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (p. 47). Martínez, R. Armado (2005), “La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene

su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes". (p. 57). Álvarez H.

Hoy en día la calidad de servicio en temas de salud tiene que ver como las personas se preparan profesionalmente para brindar un buen servicio en ello incluye utilizar sus materiales, herramientas y el tiempo de manera apropiada haciendo que los pacientes sean atendidos con mayor seguridad generando en ellos sentirse satisfecho por la atención.

Al existir reglamentos que ofrece el estado donde ayuda a los pacientes en cuanto a la calidad de servicio por ende se necesitara sistemas donde permitan hacer un seguimiento constantemente y a la vez transparente, asimismo las personas que provean debe someterse a las evaluaciones correspondientes para saber si cumplen con los parámetros que exige el estado, el sistema de salud debe contar una tecnología de punta el cual ayuda a la determinación de lo que se va a realizar, se realiza un estudio previo para evaluar aquellos casos que son dificultosos. Los gobiernos se han comprometido en que sus sistemas de salud contaran con una reserva para poder así contar con una respuesta en el momento exacto en el que se necesite y así asegurar una buena calidad en el servicio que están ofreciendo.

Se realiza un estudio acerca de la calidad que se está ofreciendo a los usuarios para saber si se está cubriendo con las necesidades y la satisfacción que tienen los pacientes.

La calidad de salud que se le ofrece a los pacientes busca cubrir su bienestar en todo aspecto tanto físico como emocional, Al garantizar la calidad de servicio tenemos que tener en cuenta que debe ser un brindado de forma eficiente y óptima.

Se debe analizar los procesos cada cierto tiempo para así tener un análisis real de cómo nos encontramos actualmente ya que se comparando con la meta trazada, para que se pueda cumplir lo antes mencionado se debe contar con un buen modelo de organización, sin embargo, para que exista cierta sensibilización y deseo de superación profesional debemos de contar con un desarrollo organizacional.

Al ofrecer calidad lo que buscamos es poder satisfacer al usuario u en otros momentos ofrecerle más de lo que espera de la organización.

Finalmente citaremos a Drucker (1990, p. 41), afirma que "los clientes mayormente evalúan el desempeño de la empresa u organización de acuerdo a como se sintió con la atención y/o servicio que recibió durante el tiempo que permaneció en contacto con ella. Para tal fin, aplica diversas dimensiones para su evaluación que son: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad.

**1) Fiabilidad:** Es la manera como la empresa u organización que brinda un servicio genera confianza y seguridad de manera cuidadosa, también podemos mencionar que fiabilidad incluye la puntualidad y todos los elementos que logran permitir a los clientes diferenciar la capacidad y conocimiento profesionales de la empresa u organización.

La fiabilidad además significa ofrecer un servicio de manera correcta desde un inicio.

**2) Seguridad:** Cuando los clientes dejan sus problemas a disposición de una empresa u organización y se siente confiado que van a ser resueltos de acuerdo a su necesidad y de una manera correcta. En tanto el personal debe demostrar una actitud y capacidad que le permita ganar confianza con los clientes.

Hablar de seguridad también implica tener credibilidad la cual al mismo tiempo incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto quiere decir que la organización no solo debe preocuparse por el cuidado de los intereses del cliente, sino que también debe demostrar su preocupación para darle una mayor satisfacción.

**3) Capacidad de Respuesta:** Se trata de la actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar apoyo o atención a los clientes y la rapidez con la que lo hacen, también se toma en cuenta en este punto el cumplimiento en el tiempo establecido de los contratos o compromisos contraídos, así como también las facilidades de accesibilidad que tiene la organización para interactuar.

- 4) **Empatía:** Se trata de la disposición de la empresa u organización para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No se trata de ser solamente cortés con los clientes siendo esta parte fundamental de la empatía y de la seguridad, sino que esto requiere un fuerte compromiso e involucramiento con los clientes es decir conocer a fondo sus características, requerimientos específicos y necesidades personales. La cortesía implica consideración, comedimiento y respeto con las propiedades y el tiempo de los clientes, así como entablar amistad para brindarles un servicio de calidad.
- 5) **Intangibilidad:** Se trata de que el servicio existe se puede percibir, pero no se puede tocar.

### 2.2.3. Definición de las dimensiones

Para nuestra investigación por tratarse de una institución pública tomaremos en cuenta las siguientes dimensiones:

#### 2.2.3.1. Empatía

Según Drucker (1990), Se trata de la disposición de la empresa u organización para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No se trata de ser solamente cortés con los clientes siendo esta parte fundamental de la empatía y de la seguridad, sino que esto requiere un fuerte compromiso e involucramiento con los clientes es decir conocer a fondo sus características, requerimientos específicos y necesidades personales. La cortesía implica consideración, comedimiento y respeto con las propiedades y el tiempo de los clientes, así como entablar amistad para brindarles un servicio de calidad. Por lo tanto, la empatía se da cuando al cliente se le atiende de manera individual y esto permite conocer un poco más de lo que desea y poder ayudarlo el cual el trabajador tiene que ser una persona que brinde una atención con amabilidad.

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2002). Empatía es “*Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa*”.

Autores como Mead y Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al, y Otras Autoras) quienes definen empatía como: “*La habilidad cognitiva, propia de un*

*individuo, de tomar la perspectiva el otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva". (p.103).*

Carvajal y Rojas (2005), "*La empatía es la estrategia de los grandes sanadores. Sin la empatía no hay compasión, sin compasión no hay vínculo, sin vínculo no hay sanación*". Aluden, que las personas tienen su propia forma de percibir las afecciones, por lo tanto, necesidades variables frente al sistema de salud.

Sánchez Delgado y Mora Pérez (2009), mencionan que la empatía definida operacionalmente como un elemento fundamental del cuidado de los profesionales, en situación de atención debe establecer en la relación con el paciente tres dimensiones fundamentales: la Toma de Perspectiva en relación a lo que el paciente dice y siente, lo atienda con compasión y se ponga en su lugar.

### **Indicadores**

**Cortesía.** Según la Real Academia Española es demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

**Cuidado.** Según la Real Academia Española es solicitud y atención para hacer bien algo, acción de cuidar (asistir, guardar, conservar).

**Atención.** Según la Real Academia Española es acción de atender, cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio, para que se aplique especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

#### **2.2.3.2. Capacidad de Respuesta**

Según Drucker (1990), Se trata de la actitud que muestran los trabajadores al momento de brindar apoyo o atención a los clientes y la rapidez con la que lo hacen, también se toma en cuenta en este punto el cumplimiento en el tiempo establecido de los contratos o compromisos contraídos, así como también las facilidades de accesibilidad que tiene la organización para interactuar. Se da cuan el trabajador tiene una postura de servir y ayudar de una manera eficiente al cliente.

## **Indicadores**

**Comprensión.** Según la Real Academia Española es acción de comprender o comprenderse, actitud comprensiva o tolerante.

**Factibilidad.** Según la Real Academia Española es cualidad o condición de factible: que se puede hacer.

**Accesibilidad.** Según la Real Academia Española es cualidad de accesible: que tiene acceso, de fácil acceso o trato.

### **2.2.3.3. *Fiabilidad***

Según Drucker (1990), Es la manera como la empresa u organización que brinda un servicio genera confianza y seguridad de manera cuidadosa, también podemos mencionar que fiabilidad incluye la puntualidad y todos los elementos que logran permitir a los clientes diferenciar la capacidad y conocimiento profesionales de la empresa u organización. La fiabilidad además significa ofrecer un servicio de manera correcta desde un inicio. En la fiabilidad al cliente se le atiende a la hora exacta, ósea desde que ingresa por ende el cliente se sentirá más seguro de que la organización se preocupa por él o ella.

## **Indicadores**

**Confianza.** Según la Real Academia Española es esperanza firme que se tiene de alguien o algo.

**Conocimiento.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de conocer, entendimiento, inteligencia, razón natural, noción, saber o noticia elemental de algo.

**Capacidad.** Según la Real Academia Española es cualidad de capaz.

### **2.2.3.4. *Seguridad***

Según Drucker (1990), Cuando los clientes dejan sus problemas a disposición de una empresa u organización y se siente confiado que van a ser resueltos de acuerdo a su necesidad y de una manera correcta. En tanto el personal debe demostrar una actitud y capacidad que le permita ganar confianza con los clientes.

Hablar de seguridad también implica tener credibilidad la cual al mismo tiempo incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto quiere decir que la organización no solo debe preocuparse por el cuidado de los intereses del cliente, sino que también debe demostrar su preocupación para darle una mayor satisfacción.

En la seguridad que genera la organización es a partir de la primera impresión de la organización que brinda al cliente, así este se siente seguro y cree en ella entonces les pedirá ayuda para que puedan resolver sus consultas.

### **Indicadores**

**Credibilidad.** Según la Real Academia Española es cualidad de creíble.

**Actitud.** Según la Real Academia Española es disposición de ánimo manifestada de algún modo.

**Integridad.** Según la Real Academia Española es cualidad de integro, dicho de una persona: recta, proba, intachable.

#### ***2.2.3.5. Intangibilidad***

Según Drucker (1990), Se trata de que el servicio exista se puede percibir, pero no se puede tocar. Se refiere que el servicio brindado no se puede tocar.

### **Indicadores**

**Percepción.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de percibir, sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.

**Indicio.** Según la Real Academia Española es fenómeno que permite conocer o inferir la existencia de otro no percibido.

#### **2.2.4. Teorías**

##### ***2.2.4.1. Teoría de los Tres componentes del Compromiso Organizacional***

Meyer y Allen (1997) agruparon en tres grandes temas generales las diferentes definiciones del compromiso organizacional.

Las definiciones que sirven de fundamento para conceptualizar el componente afectivo son:

“Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción” (Kanter 1968 cp. Meyer y Allen, 1997, p.12)

“Actitud u orientación hacia la organización que atrae o vincula la identidad de la persona a la organización” (Sheldon 1971, cp. Meyer y Allen, 1997, p.12)

Finalmente se establece que “el componente afectivo del compromiso organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización” (Meyer y Allen 1990, p. 1).

Se aprecia que el componente afectivo es muy importante en las organizaciones, ya que hay personas que se basan más en los sentimientos por lo tanto quieren a la organización y se comprometen con ella, dando de si todo, quiere decir su esfuerzo para cumplir con sus obligaciones u otras tareas y ayudar a la organización a cumplir con lo que desea alcanzar.

“La asociación de la ganancia con la participación del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización” (Kanter 1968, cp. Meyer y Allen, 1997, p.12)

“Un fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones” (Alluto y Hrebiniac 1972, cp. Meyer y Allen, 1997, p.12)

Para Meyer y Allen (1987 cp. Allen y Meyer 1990) el componente continuidad se fundamenta:

En los costos que los empleados vinculan a dejar la organización, de ello se desprende que la fuente del componente es la valoración de las inversiones realizadas en la organización y/o la percepción de otras alternativas y por tanto se permanece en la organización porque sería costoso no hacerlo. (p. 1)

Las personas se comprometen por un componente de continuidad, donde deciden seguir en las organizaciones porque piensan que si dejan la empresa quizá no encuentren trabajo, y por lo tanto ellos han conseguido establecerse en la

empresa donde ya tienen por lo menos una posición donde les brinda un sueldo y por necesidad están allí cumpliendo con sus obligaciones

El compromiso visto como una obligación moral de mantenerse con la organización (componente normativo)

De acuerdo a Bayona y Goñi (2007) la importancia del compromiso organizacional es muy importante en las organizaciones para su buen desempeño, esto quiere decir que las personas se deben de comprometer con su trabajo por convicción primero tiene que saber si le apasiona lo que hace, porque si es así se va a comprometer con la organización y esta tendrá buenos beneficios en el logro de su objetivos y metas.

#### ***2.2.4.2. La Teoría de los dos Factores en la Satisfacción del Cliente***

Según Redhead (2015) en su Tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Chaclacayo” aporta lo siguiente en cuanto a la calidad de servicio: “La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente”.

Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) analizan la teoría de los dos factores referente a la satisfacción del cliente. Pero ninguna de estas 4 investigaciones concluye que existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción. Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente crítico, el análisis de los datos realizados (y, por tanto, las dimensiones obtenidas), los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de clientes analizados son distintos.

Bitner, Booms y Tetreault (1990) y Silvestro y Johnston (1990), que sólo estudian servicios, analizan directamente la relación de esos aspectos de los servicios con la satisfacción y la insatisfacción del cliente, sin clasificarlos previamente en dimensiones instrumentales o simbólicas.

Bitner, Booms y Tetreault (1990), que se centra en las interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con 3 tipos de servicios distintos, identifica comportamientos y sucesos específicos, que describen los contactos satisfactorios e insatisfactorios con un servicio, más que dimensiones generales. En este estudio se encuentran relaciones estadísticamente significativas entre el tipo de incidente y los grupos y las categorías, que recogen los citados comportamientos y sucesos.

Silvestro y Johnston (1990) no valida las hipótesis de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y de crecimiento, proponiendo un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente). Los autores además señalan que el análisis en forma conjunta de sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión.

### **2.3. Definición de términos básicos**

Los términos básicos acá definidos están de acuerdo a lo que dice la Real Academia de la Lengua.

**Antecedentes.** Circunstancias o hechos anteriores que sirven para juzgar hechos o investigaciones posteriores.

**Concepto.** Son las unidades más básicas del conocimiento humano, construcciones o auto proyecciones mentales, por medio de las cuales comprendemos las experiencias.

**Consistencia.** Una propiedad de los sistemas formales.

**Decisiones.** Proceso mediante el cual se realiza una elección entre dos opciones o formas para resolver diferentes de la vida en diferentes contextos.

**Definición.** Es una proposición o conjunto de proposiciones mediante el cual trata de exponer de manera unívoca y con precisión la comprensión de un concepto o término.

**Dimensiones.** Se trata de una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o de un asunto.

**Diseño.** Proyecto, plan que configura algo.

**Escala.** Es la relación matemática que existe entre las dimensiones reales y las del esquema que representan la realidad sobre un plano o un mapa.

**Específico.** Fijar o determinar de modo preciso.

**Ética.** Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida.

**Formulación.** Enunciar en términos claros y precisos una proposición.

**General.** Común a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos, aunque sean de naturaleza diferente.

**Hipótesis.** Suposición de algo posible o imposible para sacra de ello una o más consecuencias.

**Indicadores.** Es un elemento que se utiliza para indicar o señalar algo puede ser tanto concreto como abstracto.

**Influencia.** Es la calidad que otorga capacidad para ejercer determinado control sobre el poder por alguien o algo.

**Justificación.** Causa, motivo o razón que justifica.

**Marco metodológico.** Es la explicación de los mecanismos utilizados para el análisis de nuestra problemática de investigación.

**Marco teórico.** Pilar fundamental de cualquier investigación ya que la teoría constituye la base donde se sustentará cualquier análisis, experimento o propuesta de desarrollo de un trabajo de investigación.

**Matriz.** Conjunto de variables del mismo tipo que el considerado en matemática, cuyo acceso se realiza por índices o líneas.

**Método.** Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

**Nivel.** Grado o altura que alcanzan ciertos aspectos de la vida social.

**Objetivo.** Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir.

**Operacional.** Demostración de un proceso, tal como una variable, un término o un objeto con pruebas de validación.

**Organización.** Acción y efecto de organizar u organizarse. Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

**Plantear.** Tantear, Trazar o hacer planta de algo para procurar el acierto en ello.

**Problema.** Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos.

**Técnica.** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

**Teorías.** Se refiere a un sistema lógico – deductivo constituido por un conjunto de hipótesis de las cuales se puede extraer consecuencias.

**Tipo.** Clase, índole, naturaleza de las cosas.

**Variable.** Característica que es medida en diferentes individuos, y que es susceptible a adoptar diferentes valores.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis De la Investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019

No Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe un vínculo significativo entre el compromiso organizacional afectivo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019

Existe una concordancia significativa entre el compromiso organizacional de continuidad y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019

Existe una correlación significativa entre el compromiso organizacional normativo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – Lima 2019

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. *Compromiso Organizacional***

Según Meyer y Allen (1991) citados por Montoya, 2014, donde indica que "es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Así mismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructor de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo."

El compromiso organizacional se da cuando el trabajador y la organización se comprometen entre sí, por ello indican las tres dimensiones.

### **3.2.1.2. Calidad de Servicio**

Drucker (1990, p. 41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad.

En la calidad de servicio el que determina si fue una calidad satisfactoria es el cliente por lo tanto existen cinco dimensiones para identificar la calidad de servicio.

### **3.2.2. Definición operacional de la Variable Compromiso Organizacional**

Tomando en cuenta la definición conceptual de Compromiso Organizacional (Según Meyer y Allen (1991) citados por Montoya, 2014, donde indica que "es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización. Así mismo, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructor de concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo."), relacionaremos el panorama y las problemáticas que observamos y percibimos durante el estudio en el Hospital Marino Molina.

Las instituciones del estado hoy en día presentan diversas falencias en la evaluación y selección del personal idóneo, hace un buen tiempo que no se logra encontrar quienes se identifiquen al 100% con la institución, quienes muestren su verdadera vocación de servicio, quienes pongan todos sus conocimientos al servicio de la sociedad o se comprometan completamente con su trabajo. La observación, el análisis durante el estudio y la perspectiva de los pacientes que acuden al Hospital Marino Molina – Essalud nos muestran indicios de lo mencionado lo cual será contrastada con las encuestas y los resultados finales.

Otra problemática que podemos relacionar es que un porcentaje las de personas trabajan en beneficio propio como vulgarmente se dice "trabaja solo porque le pagan", dejando de lado la ya mencionada vocación de servicio y el servicio al paciente lo cual se ve reflejado en las largas colas, los tiempos de espera,

la poca empatía del personal, la demora en las citas y los reclamos constantes de los pacientes.

Pero también está la otra parte; conformada por los trabajadores “camiseta”, los que se dan íntegros a su trabajo, que piensan primero en el paciente antes que, en su beneficio personal, realizan más labores de las que les encomienda su jefe, se quedan más horas y siempre están agradecidos con la institución que les brinda un empleo y se identifican con ella.

En resumen, las problemáticas mencionadas se deben a que un porcentaje del personal del Hospital Marino Molina – Essalud no se sienten identificados con su institución, no están comprometidos con su trabajo, no están de acuerdo con las funciones encomendadas, no están conformes con su sueldo y siempre están protestando por algo que no les parece. Sin embargo, aún existe el otro porcentaje; los que nos dan a entender que saben lo que significa el compromiso organizacional y lo aplican perfectamente o tan igual a como manda el concepto.

### **3.2.3. Definición operacional de la Variable Calidad del Servicio**

Para relacionar la problemática en cuanto a la Calidad de Servicio en el Hospital Marino Molina partiremos desde la definición conceptual (Según Drucker (1990, p. 41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad).

La calidad de servicio es uno de los requisitos indispensables para el crecimiento y reconocimiento de una institución cosa que hoy en día es cuestionado en la mayoría por no decir todas las instituciones del estado.

En el hospital Marino Molina – Essalud durante nuestro estudio hemos recogido la opinión de los pacientes que acuden a diario con el único fin de recibir atención a sus dolencias nos relatan que muchas veces salen más cansados y estresados por las largas colas, el tiempo de espera y la poca empatía del personal al momento de atenderlos.

Por ejemplo, en algunas consultas el médico no se toma el tiempo necesario para escuchar al paciente, en la farmacia el personal no siempre se preocupa por explicar claramente las indicaciones de las recetas, en los servicios de enfermería casi no se logra concretar empatía con el paciente y por último en todos los servicios hay poca disponibilidad para brindar un servicio de calidad.

Pero también nos relatan que hay una parte significativa de médicos, enfermeras, personal asistencial, personal de farmacia y otros profesionales involucrados en la atención a los pacientes que demuestran un excelente trato, un servicio de calidad tanto así que los pacientes piden que siempre lo atienda el mismo personal que tuvo tal trato con ellos, sin embargo la mayoría de veces dicha petición del paciente no es complacida por ello a la mayoría de ellos les queda la sensación de que el servicio y atención en el Hospital Marino Molina tiene un nivel bajo y catalogan a la institución con una aceptación muy por debajo del rango normal lo cual disminuye su prestigio.

De acuerdo a lo antes mencionado podemos resumir que la verdadera calidad deservicio en el Hospital Marino Molina – Essalud lo brindan aquellos profesionales que trabajan por vocación de servicio, que están comprometidos con su trabajo, que se ponen en el lugar del paciente, que se sienten cómodos o les gusta lo que hacen y ponen el hombro por su institución.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

Nuestra investigación es de tipo aplicada porque mediante la teoría nos permite investigar y obtener datos de la problemática identificada de tal forma que puede servir para mejorar las teorías ya existentes y que sean accesibles y de fácil comprensión para futuras investigaciones.

Además, es de tipo Cualita – Cuantitativa y descriptiva ya que se basa en la inducción a partir de las encuestas y entrevistas, es decir de un contexto o población que se expresa de una manera narrativa y es la base del desarrollo de una teoría.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señala que los estudios descriptivos “miden evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 117).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que el diseño no experimental:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 149).

En nuestra investigación tomaremos el diseño no experimental ya que no se hará ningún tipo de experimento sin embargo será una observación sobre lo que se está estudiando para poder tener conocimientos de lo que se va a realizar sin hacer ninguna modificación de la variable independiente cuando se relaciona con otras variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el tipo de investigación transversal es: Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p. 151).

En nuestra investigación tomaremos el tipo de investigación transversal ya que solo se hará por única vez y no va estar en constante observación para obtener varias etapas no tendrá ninguna secuencia ni algo programado para una siguiente etapa.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población: pacientes del Hospital Marino Molina**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: “la población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

El presente trabajo consta con una población aproximada de 44,000 pacientes que acuden para su atención al Hospital I Marino Molina – Essalud 2019

### **3.5.2. Muestra: pacientes del Hospital Marino Molina**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: “la muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta”. (p. 173)

El presente trabajo tomara como muestra una cierta cantidad del total del conjunto pacientes que acuden para su atención al Hospital I Marino Molina – Essalud 2019, para obtener información adecuada y que represente a todo el universo de la institución.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: “la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”.

En esta muestra es una de aquellas donde todo el conjunto está incluido y por la tanto todos tienen la misma posibilidad de ser elegido de forma que sea muy justa para el conjunto de pacientes.

Aplicando la fórmula de la muestra probabilística será:

Tamaño del universo: 44,000

Error máximo aceptable: 5%

Porcentaje estimado de la muestra: 50%

Nivel deseado de confianza: 95%

#### **3.5.2.1. Criterios de inclusión y exclusión:**

Se aplicará un cuestionario a 381 pacientes del Hospital Marino Molina entre 18 a 65 años de edad entre hombres y mujeres tomando en cuenta lo siguiente:

- Puede ser acompañante de un paciente que no esté en capacidad de resolver el cuestionario.
- Se aplicará el cuestionario al paciente máximo de 65 años que estén en pleno uso de sus facultades.

- Se abordará a los pacientes en las salas de espera de los consultorios, laboratorio, farmacia, emergencia, admisión, radiología y traumatología tomando en cuenta su frecuencia de atenciones en los últimos 6 meses y a la salida de su atención del momento.
- El cuestionario será asistido en caso el paciente lo requiera.
- Se tomará en cuenta grado de instrucción desde primaria completa.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 44,000 * (0.5)(0.5)}{(0.05)^2(44,000-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 381 \text{ pacientes}$$

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

En este estudio usaremos como técnica la encuesta, que nos permite recoger la información a través de un cuestionario.

Para el diseño de la encuesta se ha tomado los elementos teóricos de cada una de las variables dependiente e independiente.

García (2004) dijo que “la encuesta sirve para recopilar datos” (p. 20) y que, además, la encuesta se puede realizar mediante cuestionarios. Hernández et al (2007), señalaron sobre el cuestionario que “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). García (2004) indico que “El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés.” (p. 29)

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

En nuestra investigación usaremos como instrumento el cuestionario el cual consta de 31 preguntas que han sido diseñadas a partir de los indicadores del estudio y serán aplicados a los pacientes Hospital Marino Molina.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para la presente investigación, se utilizará el coeficiente de correlación, la regresión previo análisis factorial y el método descriptivo determinando la media, la moda y las frecuencias de las variables.

Tal como señalo Bisquerra (2004), “el coeficiente de correlación Rho de Spearman puede estar comprendido entre los valores (- 1.00+1.00), siendo que, si se tienen valores negativos, estaremos frente a una correlación negativa o 60 inversa. Por el contrario, si los valores son positivos, estaremos frente a una correlación positiva o directa”.

### **3.8. Aspectos éticos**

En nuestra investigación se aplicará un cuestionario sin modificar o manipular la conducta o el comportamiento de los encuestados.

Además, se debe considerar en la presente investigación el respeto a la autoría teórica y doctrinaria, incluso legal de todo el contenido, así mismo se respetó y se mantendrá confidencialidad en la población sobre la cual se aplicó el instrumento. La presente investigación está libre de todo tipo de plagio y salvaguarda los principios y derechos de toda persona y su autoría intelectual y se ha realizado bajo la normativa APA, según las exigencias de la universidad.

## IV. RESULTADOS

Tabla 1.

### *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Compromiso organizacional	Encuesta	Compromiso organizacional
Calidad de servicio	Encuesta	Calidad de servicio

Fuente: *Elaboración propia*

El cuestionario Compromiso organizacional se aplicó según escala de Likert.

El cuestionario Calidad de servicio se aplicó según escala de Likert.

Se aplicó el instrumento A (Compromiso organizacional) y el instrumento B (Calidad de servicio).

### 4.1. Confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el **Alfa de Cronbach**, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 2.

### *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: *De La Puente 2017*

Para determinar la confiabilidad del instrumento se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, pues se requiere una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

$V_i$  = varianza inicial

$V_t$  = varianza total

El Alfa de Cronbach determina la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Agrega que determina el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

### Criterio de confiabilidad de valores

#### Escalas: ALL de Compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	81	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	81	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,906	N de elementos 8

Confiabilidad muy alta

#### Escalas: ALL de Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,969	N de elementos 23

Confiabilidad muy alta

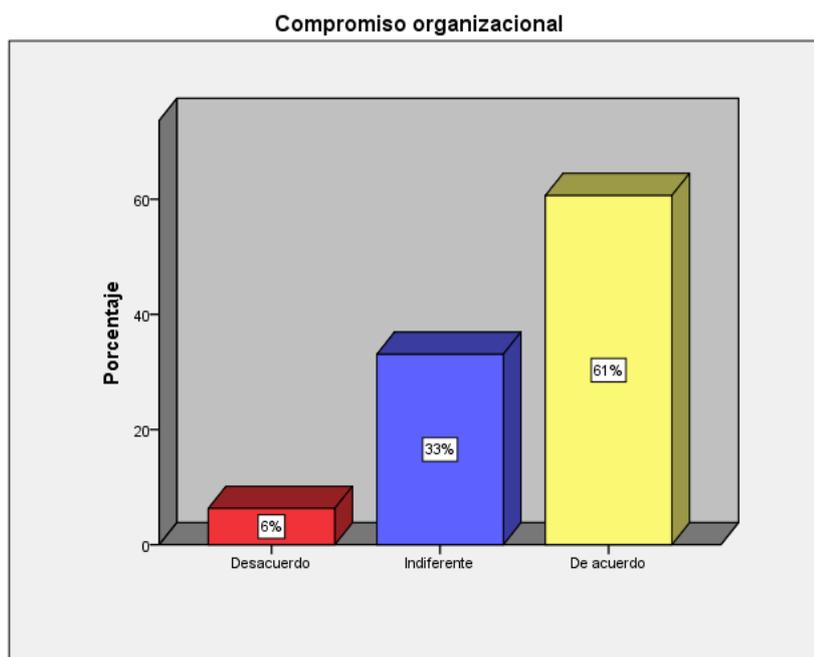
## 4.2. Resultados descriptivos

### 4.2.1. Resultados descriptivos de la variable Compromiso organizacional presenta 3 dimensiones

Tabla 3.

*Distribución Compromiso organizacional, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		Compromiso organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Indiferente	126	33,1	33,1	39,4
	De acuerdo	231	60,6	60,6	100,0
Total		381	100,0	100,0	



**Figura 1.** Frecuencia Compromiso organizacional, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

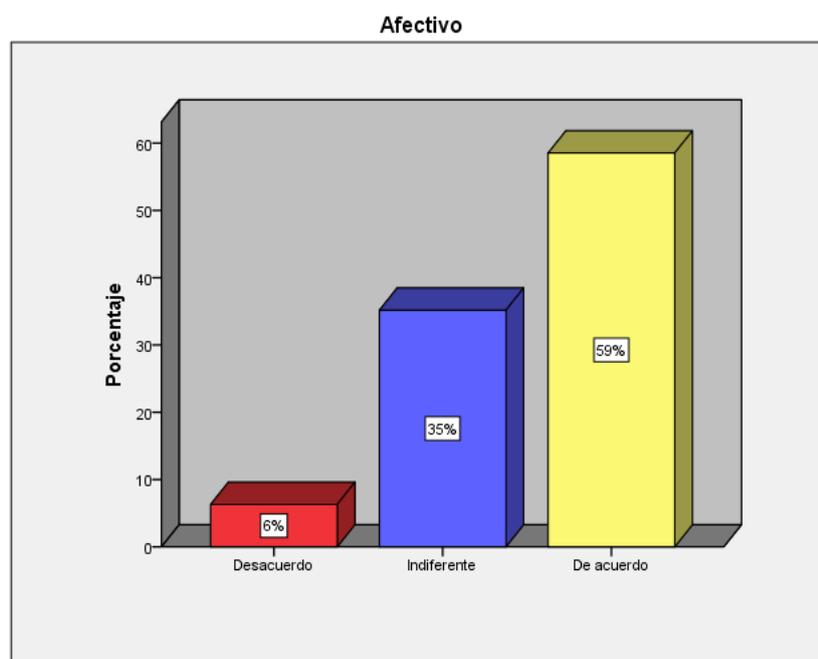
En la tabla 3 y figura 1 se observa que, respecto a la variable Compromiso organizacional, el 6% presenta un nivel Desacuerdo, el 33% presenta un nivel

Indiferente y el 61% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 4.**

*Distribución Afectivo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		<b>Afectivo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Indiferente	134	35,2	35,2	41,5
	De acuerdo	223	58,5	58,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



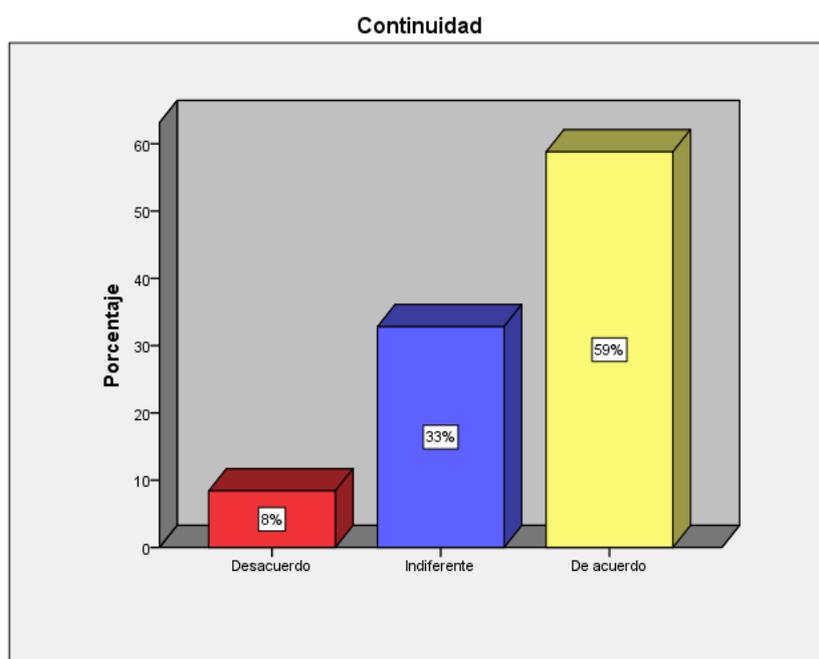
**Figura 2.** Frecuencia Afectivo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

En la tabla 4 y figura 2 se observa que, respecto a la dimensión Afectivo, el 6% presenta un nivel Desacuerdo, el 35% presenta un nivel Indiferente y el 59% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 5.**

*Distribución: Continuidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*  
**Continuidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	32	8,4	8,4	8,4
	Indiferente	125	32,8	32,8	41,2
	De acuerdo	224	58,8	58,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



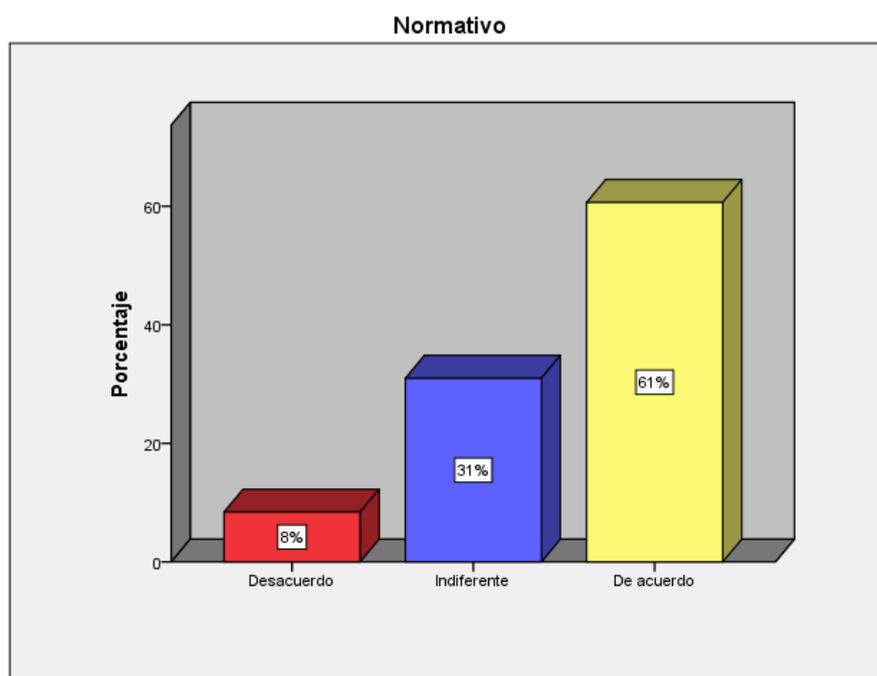
**Figura 3.** Frecuencia Continuidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

En la tabla 5 y figura 3 se observa que, respecto a la dimensión Continuidad, el 8% presenta un nivel Desacuerdo, el 33% presenta un nivel Indiferente y el 59% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 6.**

*Distribución: Normativo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	32	8,4	8,4	8,4
	Indiferente	118	31,0	31,0	39,4
	De acuerdo	231	60,6	60,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 4.** Frecuencia Normativo, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

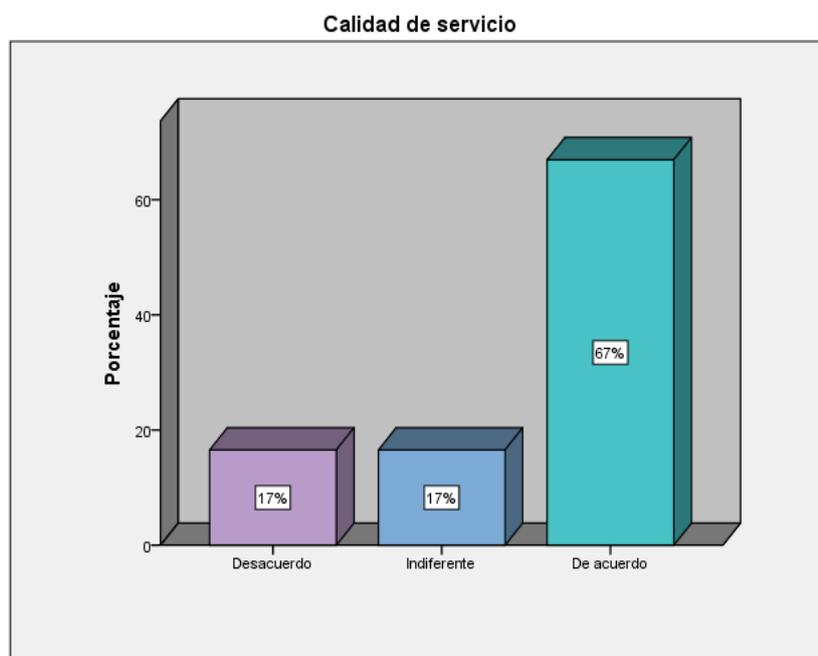
En la tabla 6 y figura 4 se observa que, respecto a la dimensión Normativo, el 8% presenta un nivel Desacuerdo, el 31% presenta un nivel Indiferente y el 61% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

#### 4.2.2. Resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio presenta 5 dimensiones

**Tabla 7.**

*Distribución: Calidad de servicio, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	63	16,5	16,5	16,5
	Indiferente	63	16,5	16,5	33,1
	De acuerdo	255	66,9	66,9	100,0
Total		381	100,0	100,0	



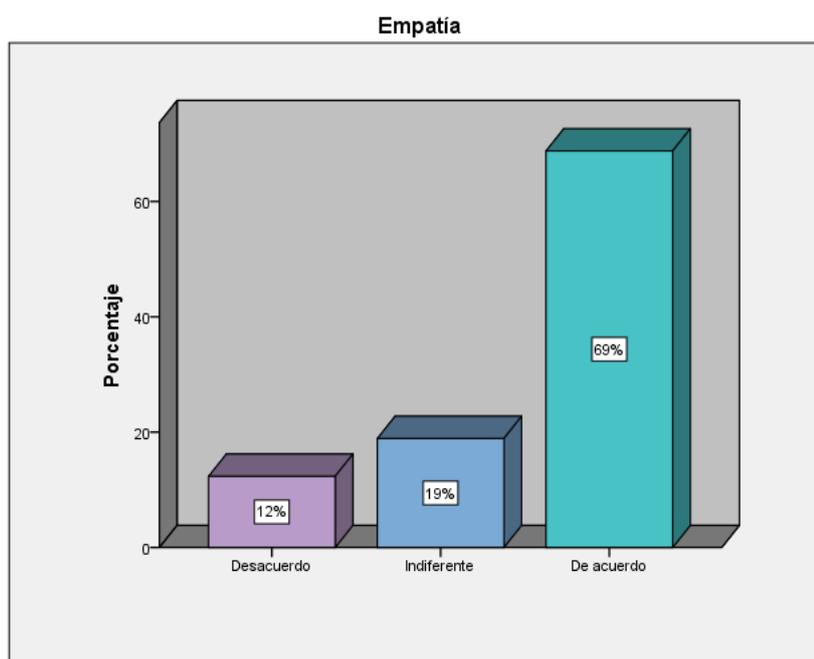
**Figura 5.** Frecuencia Calidad de servicio, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

En la tabla 7 y figura 5 se observa que, respecto a la dimensión Calidad de servicio, el 17% presenta un nivel Desacuerdo, el 17% presenta un nivel Indiferente y el 67% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 8.**

*Distribución: Empatía, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		<b>Empatía</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	47	12,3	12,3	12,3
	Indiferente	72	18,9	18,9	31,2
	De acuerdo	262	68,8	68,8	100,0
Total		381	100,0	100,0	



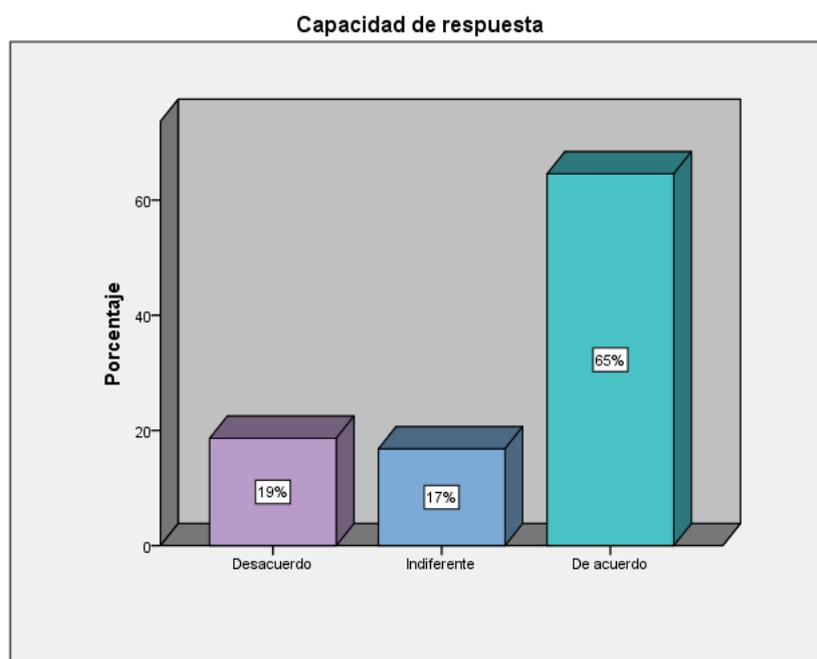
**Figura 6.** Frecuencia Empatía, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

En la tabla 8 y figura 6 se observa que, respecto a la dimensión Empatía, el 12% presenta un nivel Desacuerdo, el 19% presenta un nivel Indiferente y el 69% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 9.**

*Distribución: Capacidad de respuesta, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		<b>Capacidad de respuesta</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	71	18,6	18,6	18,6
	Indiferente	64	16,8	16,8	35,4
	De acuerdo	246	64,6	64,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



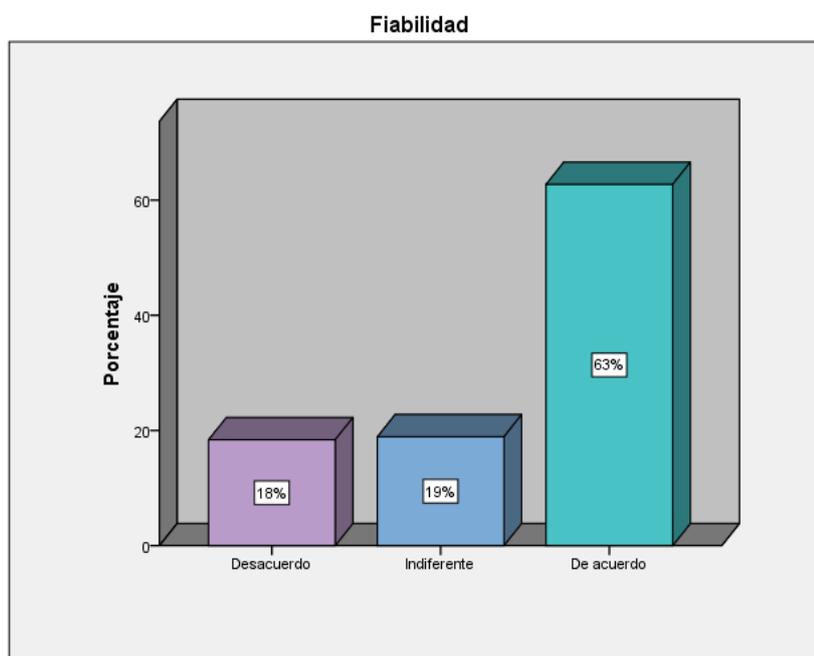
**Figura 7.** Frecuencia Capacidad de respuesta, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

En la tabla 9 y figura 7 se observa que, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, el 19% presenta un nivel Desacuerdo, el 17% presenta un nivel Indiferente y el 65% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 10.**

*Distribución: Fiabilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		<b>Fiabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	70	18,4	18,4	18,4
	Indiferente	72	18,9	18,9	37,3
	De acuerdo	239	62,7	62,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



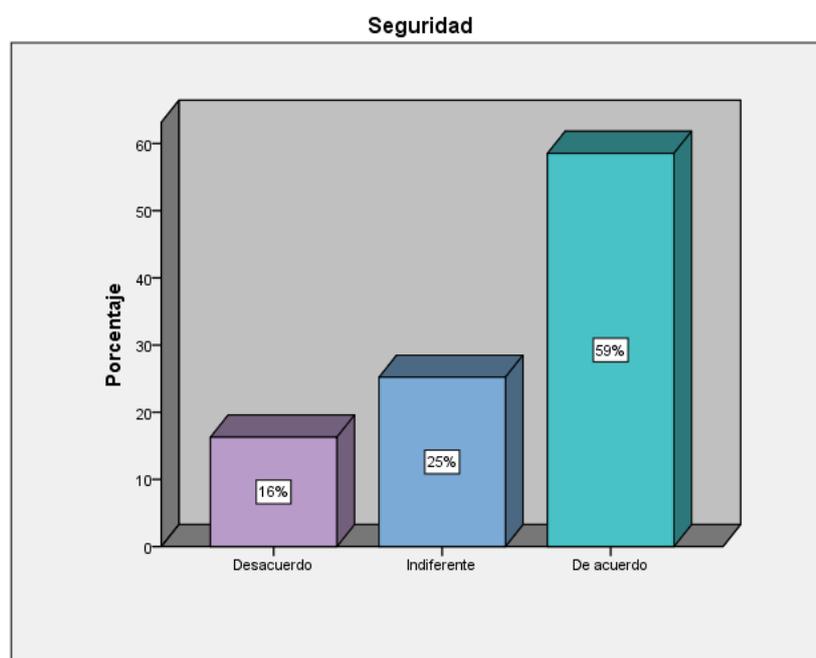
**Figura 8.** Frecuencia Fiabilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

En la tabla 10 y figura 8 se observa que, respecto a la dimensión Fiabilidad, el 18% presenta un nivel Desacuerdo, el 19% presenta un nivel Indiferente y el 63% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 11.**

*Distribución: Seguridad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*  
**Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	62	16,3	16,3	16,3
	Indiferente	96	25,2	25,2	41,5
	De acuerdo	223	58,5	58,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



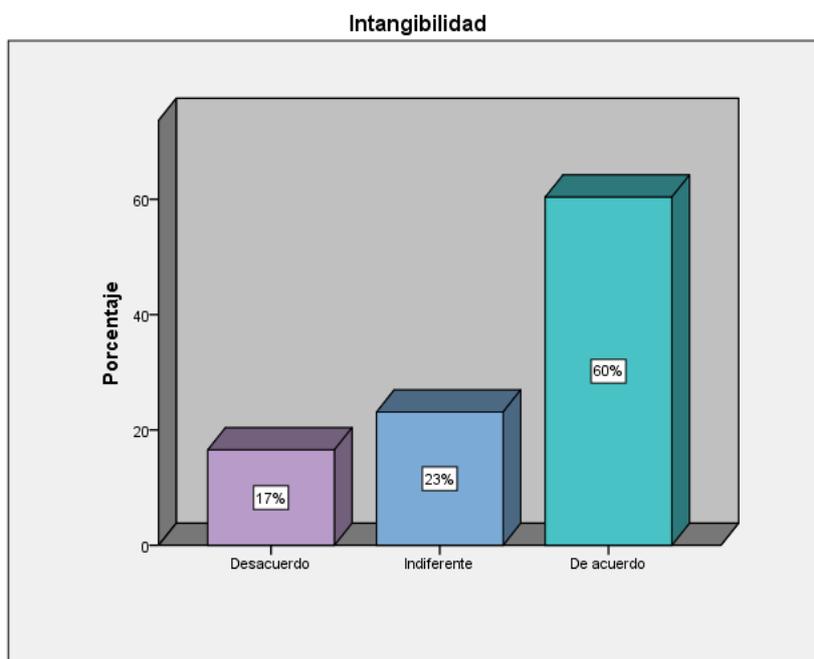
**Figura 9.** Frecuencia Seguridad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019

En la tabla 11 y figura 9 se observa que, respecto a la dimensión Seguridad, el 16% presenta un nivel Desacuerdo, el 25% presenta un nivel Indiferente y el 59% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla 12.**

*Distribución: Intangibilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		Intangibilidad			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Desacuerdo	63	16,5	16,5	16,5
	Indiferente	88	23,1	23,1	39,6
	De acuerdo	230	60,4	60,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 10.** Frecuencia Intangibilidad, pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019

En la tabla 12 y figura 10 se observa que, respecto a la dimensión Intangibilidad, el 17% presenta un nivel Desacuerdo, el 23% presenta un nivel Indiferente y el 60% presenta un nivel De acuerdo en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

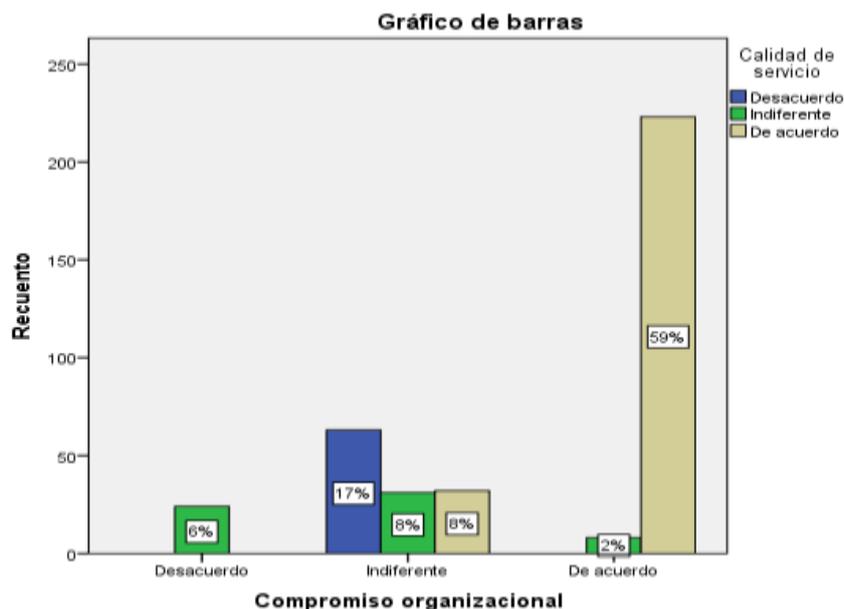
### 4.2.3. Resultados descriptivos de tablas cruzadas

**Tabla 13.**

*Compromiso organizacional y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		Calidad de servicio			Total	
		Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Compromiso organizacional	Desacuerdo	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Indiferente	Recuento	63	31	32	126
		% del total	16,5%	8,1%	8,4%	33,1%
	De acuerdo	Recuento	0	8	223	231
		% del total	0,0%	2,1%	58,5%	60,6%
Total	Recuento	63	63	255	381	
	% del total	16,5%	16,5%	66,9%	100,0%	

*Fuente: Cuestionario servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*



**Figura 11.** Compromiso organizacional y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

#### Interpretación:

Como se observa en la tabla 13 y figura 11; Compromiso organizacional en un nivel Desacuerdo, el 6% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Indiferente.

Por otro lado, Compromiso organizacional en un nivel Indiferente, el 17% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta

Calidad de servicio en un nivel Desacuerdo, el 8% presenta un nivel Indiferente y el 8% presenta un nivel De acuerdo.

Se realizó, Compromiso organizacional en un nivel De acuerdo, el 2% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Indiferente y el 59% presenta un nivel De acuerdo.

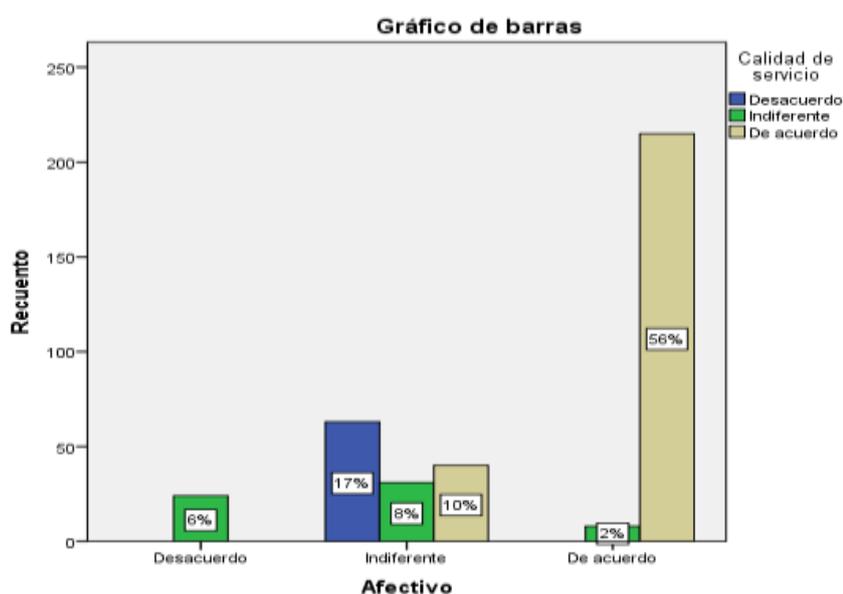
**Tabla 14.**

Afectivo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Tabla cruzada Afectivo\*Calidad de servicio**

		Calidad de servicio			Total	
		Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Afectivo	Desacuerdo	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Indiferente	Recuento	63	31	40	134
		% del total	16,5%	8,1%	10,5%	35,2%
	De acuerdo	Recuento	0	8	215	223
		% del total	0,0%	2,1%	56,4%	58,5%
Total		Recuento	63	63	255	381
		% del total	16,5%	16,5%	66,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.



**Figura 12.** Afectivo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 14 y figura 12; Afectivo en un nivel Desacuerdo, el 6% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Indiferente.

Por otro lado, Afectivo en un nivel Indiferente, el 17% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Desacuerdo, el 8% presenta un nivel Indiferente y el 10% presenta un nivel De acuerdo.

Se realizó, Afectivo en un nivel De acuerdo, el 2% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Indiferente y el 56% presenta un nivel De acuerdo.

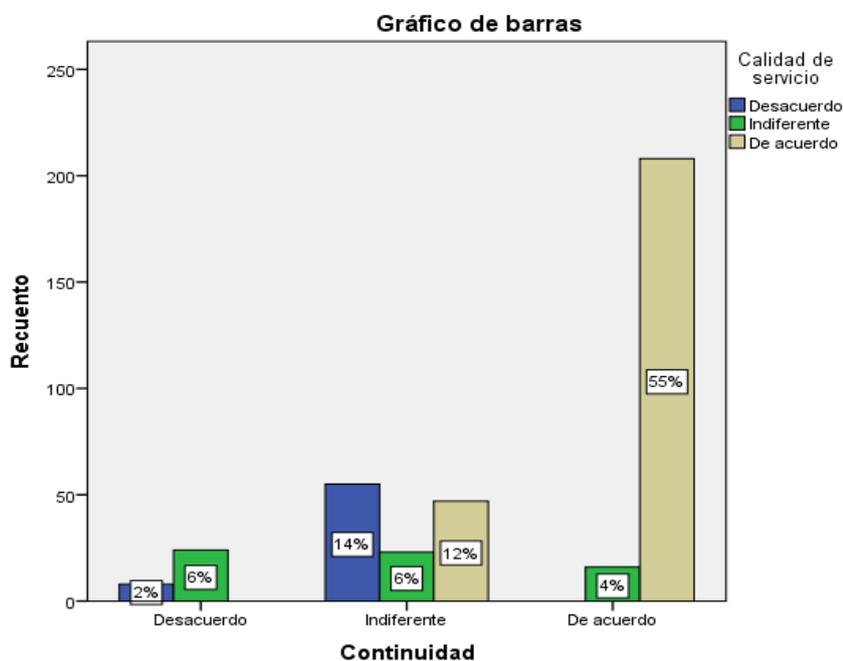
**Tabla 15.**

*Continuidad y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

**Tabla cruzada Continuidad\*Calidad de servicio**

		Calidad de servicio			Total	
		Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Continuidad	Desacuerdo	Recuento	8	24	0	32
		% del total	2,1%	6,3%	0,0%	8,4%
	Indiferente	Recuento	55	23	47	125
		% del total	14,4%	6,0%	12,3%	32,8%
	De acuerdo	Recuento	0	16	208	224
		% del total	0,0%	4,2%	54,6%	58,8%
Total	Recuento	63	63	255	381	
	% del total	16,5%	16,5%	66,9%	100,0%	

*Fuente: Cuestionario servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*



**Figura 13.** Continuidad y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 15 y figura 13; Continuidad en un nivel Desacuerdo, el 2% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Desacuerdo y el 6% presenta un nivel Indiferente.

Por otro lado, Continuidad en un nivel Indiferente, el 14% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Desacuerdo, el 6% presenta un nivel Indiferente y el 12% presenta un nivel De acuerdo.

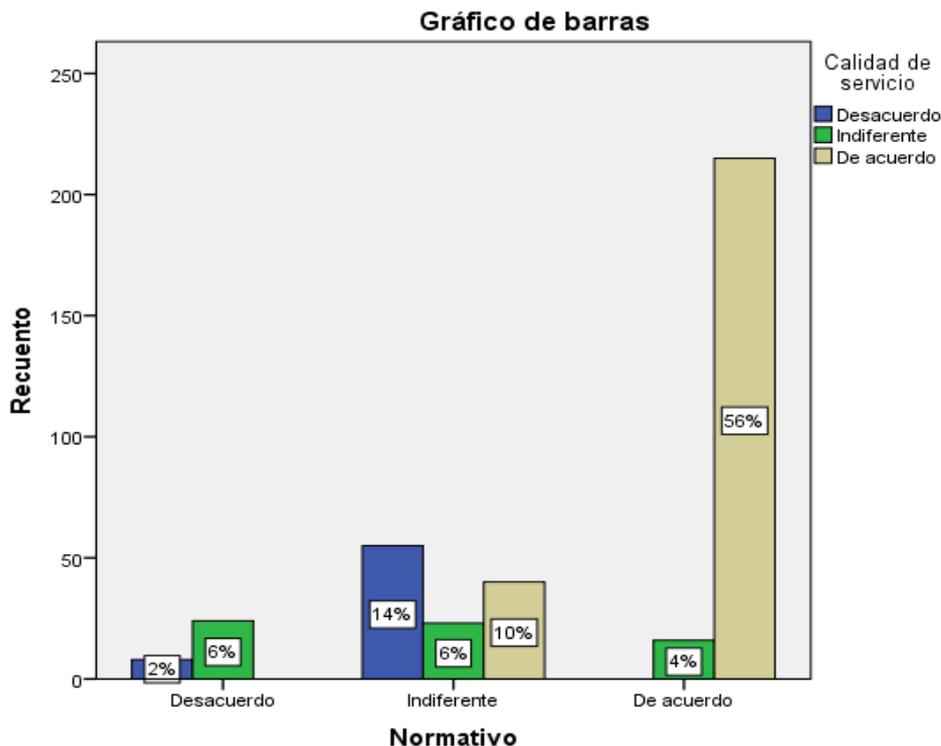
Se realizó, Continuidad en un nivel De acuerdo, el 4% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Indiferente y el 55% presenta un nivel De acuerdo.

**Tabla 16.**

*Normativo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		Tabla cruzada Normativo *Calidad de servicio				
		Calidad de servicio			Total	
		Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo		
Normativo	Desacuerdo	Recuento	8	24	0	32
		% del total	2,1%	6,3%	0,0%	8,4%
	Indiferente	Recuento	55	23	40	118
		% del total	14,4%	6,0%	10,5%	31,0%
	De acuerdo	Recuento	0	16	215	231
		% del total	0,0%	4,2%	56,4%	60,6%
Total	Recuento	63	63	255	381	
	% del total	16,5%	16,5%	66,9%	100,0%	

*Fuente: Cuestionario servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*



**Figura 14.** Normativo y Calidad de servicio en servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 16 y figura 14; Normativo en un nivel Desacuerdo, el 2% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Desacuerdo y el 6% presenta un nivel Indiferente.

Por otro lado, Normativo en un nivel Indiferente, el 14% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Desacuerdo, el 6% presenta un nivel Indiferente y el 10% presenta un nivel De acuerdo.

Se realizó, Normativo en un nivel De acuerdo, el 4% de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 presenta Calidad de servicio en un nivel Indiferente y el 58% presenta un nivel De acuerdo

#### 4.2.4. Relación entre las variables

**Tabla 17.**

*Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones*  
**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Afectivo	,367	381	,000
Continuidad	,366	381	,000
Normativo	,376	381	,000
Compromiso organizacional	,378	381	,000
Empatía	,420	381	,000
Capacidad de respuesta	,399	381	,000
Fiabilidad	,388	381	,000
Seguridad	,363	381	,000
Intangibilidad	,374	381	,000
Calidad de servicio	,411	381	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder seleccionar el tipo de la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, procedemos a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; al respecto la muestra asumida presenta un total de 381 individuos es por ello que utilizo la prueba denominada KS o prueba de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

$p > 0.05$ , no se rechaza la Ho.

De acuerdo a la tabla 17 el  $p_{\text{valor}}$  de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto no corresponden los estadísticos paramétricos, es decir en este caso se empleó el Rho Spearman.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

**Ho:** No existe una relación significativa entre Compromiso organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Ha:** Si existe una relación significativa entre Compromiso organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

#### Tabla 18.

*Prueba de Spearman Compromiso organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

				Correlaciones	
		Compromiso organizacional	Calidad de servicio		
Rho Spearman	de Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	de	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		381	381
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		381	381

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Compromiso organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

#### 4.3.2. Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe una relación significativa entre Afectivo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Ha:** Si existe una relación significativa entre Afectivo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

#### Tabla 19.

*Prueba de Spearman Afectivo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		Correlaciones		
			Afectivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Afectivo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

#### 4.3.3. Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe una relación significativa entre Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Ha:** Si existe una relación significativa entre Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

**Tabla 20.**

*Prueba de Spearman Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Continuidad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	de Continuidad	Coeficiente de correlación	de 1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Calidad de servicio	de Coeficiente de correlación	de ,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

#### **4.3.4. Hipótesis específica 3**

**Ho:** No existe una relación significativa entre Normativo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

**Ha:** Si existe una relación significativa entre Normativo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

**Tabla 21.**

*Prueba de Spearman Normativo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Normativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

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

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Normativo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019.

## V. DISCUSIÓN

Nuestra investigación nos ha permitido conocer de manera objetiva la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente tomada para este Estudio, los resultados ya han sido presentados en forma detallada y claramente así mismo se cumplió con la comprobación de la hipótesis planteada inicialmente. El objetivo general planteado fue determinar la influencia del Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019 y los objetivos específicos tomados de acuerdo a las dimensiones del compromiso organizacional y la calidad de servicio han sido demostrados mediante los resultados.

Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa de acuerdo, directamente proporcional y positiva, entre Compromiso organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,771$ ,  $p < 0.05$ ).

Nuestro resultado guarda relación similar con la investigación señalada en los antecedentes realizada por Condemarin (2016), pues en ella también se obtiene como resultado que, si hay una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores de la institución con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,613, muestra el vínculo prudente entre las variables. b) el estudio confirma que hay vínculo entre el compromiso organizacional y la evaluación de riesgos de los trabajadores de la institución con el coeficiente Rho Spearman de 0,445, muestra el vínculo prudente entre las variables.

Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis especifican 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa de acuerdo, directamente proporcional y positiva, entre Afectivo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,739$ ,  $p < 0.05$ ).

Según los antecedentes mencionaremos a Ampuero (2017) en su tesis titulada: *“Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de san Borja 2016”*, Arribó a los siguientes resultados: a) hay un vínculo moderado entre la calidad del servicio y la fidelización del paciente, si al paciente se le da una buena atención el paciente se fidelizará con la institución. b) hay un vínculo moderado entre la empatía y la fidelización del paciente para ello hay que estar como si la persona que atiende fuera el paciente y así habrá unión que se pretende alcanzar para obtener la fidelización.

Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis especifican 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa de acuerdo, directamente proporcional y positiva, entre Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,688$ ,  $p < 0.05$ ).

Según los datos obtenidos estos se relacionan con lo mencionado por Ramírez (2016) en su tesis titulada: *“Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”*, Arribó a los siguientes resultados: a) se señala que hay vinculo recto y verdadero con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de dicha institución, mientras el servicio que ofrece sea mejor entonces la satisfacción de los clientes será alta. b) se identifica que existe un vínculo recto con un coeficiente de 0.0157 entre la satisfacción del usuario y la dimensión de confiabilidad de la calidad de servicio de la institución; demostrando que mientras exista confianza brindada hacia los usuarios y le ayuden a resolver sus consultas ellos tendrán un alto nivel de satisfacción.

Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis especifican 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa moderada, directamente proporcional y positiva, entre Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,714$ ,  $p < 0.05$ ).

En relación a la variable Calidad de servicio nuestros resultados se relacionan con lo mencionado como antecedente por De la Puente (2017) en su tesis titulada: “*Compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo*”. Arribó a los siguientes resultados: a) Existe una correlación pequeña y significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo. b) el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general.

## VI. CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta Tesis fue abordar el problema de la Calidad de Servicio al Determinar la influencia del Compromiso Organizacional en la Calidad de Servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. Por ello luego de exponer los resultados obtenidos llegamos a las siguientes conclusiones:

**Primera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre Compromiso organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,771$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segunda:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis especifican 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre Afectivo y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,739$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis especifican 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,688$ ,  $p < 0.05$ ).

**Cuarta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis especifican 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadística significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre Continuidad y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019. ( $r_s = 0,714$ ,  $p < 0.05$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere que la institución se plantee fortalecer los lazos con sus trabajadores y lograr que el compromiso sea permanente y al mismo tiempo se vea reflejado en la calidad de servicio que brindaran a los pacientes porque un colaborador contento desempeña sus labores con amor y satisfacción. Por lo tanto, se recomienda aplicar investigaciones en cuanto al compromiso organizacional y calidad de servicio en todos los Hospitales y Centros de Atención Primaria de Essalud debido a que los resultados obtenidos en nuestra investigación, hemos determinado que existe influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente es decir el Compromiso organizacional impacta de manera significativa en la Calidad de servicio.

**Segunda:** Se propone aplicar estrategias para lograr la identificación plena de los trabajadores y al mismo tiempo fomentando una cultura de calidad en su institución lo cual además se va ver reflejado en los usuarios finales. Entre los puntos a mejorar y lo que pudimos observar son los siguientes:

- Aumento de sueldo según las funciones que desempeña.
- Capacitaciones constantes.
- Reconocimientos públicos por los logros obtenidos en cierto periodo.
- Mejorar constantemente el clima laboral y comunicación interna.

**Tercera:** Se recomienda aplicar el estudio en diferentes instituciones públicas por la facilidad del tema y porque no existe una variable que distorsione o complique los resultados finales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ampuero R. (2017). *Calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de san Borja 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú
- Bravo C., Gonzales M., y Granados I. (2017). Soporte de Superiores y compromiso organizacional en una empresa peruana (Tesis de grado). Universidad Esan, Perú
- Chacon, J. (2018). *Calidad de Servicios de Salud en consultorio del adulto mayor en el Hospital Marino Molina – Essalud 2018* (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo, Perú
- Condemarin, V. (2017). *Compromiso organizacional desempeño laboral según personal de la gerencia central de planificación y desarrollo del seguro social de salud – Lima 2016* (Tesis de Grado). Universidad César Vallejo, Perú
- De la Puente R. (2017). *Compromiso organizacional desempeño laboral según personal de la gerencia central de planificación y desarrollo del seguro social de salud – Lima 2016* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú
- Del Salto M. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el período 2012 (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador
- Diario salud Mental. (2017). *Asegurados de Essalud en Comas denuncian maltratos en atención*. Recuperado <https://diariocomas.wordpress.com/2017/01/20/asegurados-de-essalud-en-comas-denuncian-maltratos-en-atencion/>
- Díaz T., y Quijada F. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma Metropolitana, México
- Duque E. (2005, enero). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de ciencias administrativas y sociales. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Duque E. (2005/06/15). *Revisión del concepto de Calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Loli A. (2007/07/02). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. Industrial Data*. Recuperado por <https://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>

- Magui V. (2018). *La evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de Milagro* (Tesis de grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador
- Meyer J. y Allen N. (1991). *Una conceptualización de los tres componentes del compromiso organizacional*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Moncada S. (2018/05/15). *Hospital Marino Molina debería ser declarado en emergencia*. Colegio Médico del Perú. Recuperado <https://cmplima.org.pe/hospital-marino-molina-deberia-ser-declarado-en-emergencia/>
- Pérez C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (Tesis de grado). Universidad Autónoma Nueva León, México
- Ramírez S. (2016). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú
- Redhead R. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco* (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú
- Retuerto A. (2016). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú
- Rivera C. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú
- Ruiz J. (2013, junio). *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. Revista de estudios empresariales. Recuperado de [file:///C:/Users/Noelia/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Noelia/Downloads/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649%20(3).pdf)
- Silva, R. (2009). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACION</b>
¿Cómo influye el compromiso organizacional en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019?	Determinar la influencia del Compromiso Organizacional y la calidad de Servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019		Aplicación Transversal No experimental Causal
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		
1.- ¿Cuál es la incidencia del compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	1.- Establecer la incidencia del compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	1.- Existe un vínculo entre el compromiso organizacional afectivo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019	Compromiso Organizacional	
2.- ¿Cuál es la relevancia del compromiso de continuidad con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	2.- Evaluar la relevancia del compromiso de continuidad con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	2.- Existe una concordancia entre el compromiso organizacional de continuidad y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019	Calidad de Servicio	
3.- ¿Cuál es el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019?	3.- Analizar el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019	3.- Existe una correlación entre el compromiso organizacional de normativo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina – 2019		

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Afectivo	El empleado siente afecto hacia a la Institución y se siente identificado.	2,6,8	de acuerdo	satisfecho
Continuidad	Transacción de incentivos y contribuciones entre el trabajador y la Institución.	4,1,7	de acuerdo	satisfecho
Normativo	Creencia y lealtad del trabajador hacia a la Institución.	17,18	de acuerdo	satisfecho

Fuente: Elaboración propia

### Operacionalización de la Calidad del Servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala Medición Valores	de y Niveles y Rangos
Empatía	El empleado de la institución brinda atención personalizada, cortesía y cuidados a sus pacientes.	19,20, 21,22, 23	De acuerdo	Satisfecho
Capacidad de Respuesta	El empleado muestra comprensión, factibilidad y accesibilidad cuando atiende a los pacientes	13,14, 15,16, 29	De acuerdo	Satisfecho
Fiabilidad	El hospital entrega confianza y el trabajador aporta sus conocimientos y capacidades	3,5,24, 25,26, 31	De acuerdo	Satisfecho
Seguridad	Los pacientes se sienten seguros de la atención gracias a la credibilidad, integridad y actitud que reciben del personal	9,10,1 1,12,3 0	De acuerdo	Satisfecho
Intangibilidad	El servicio que brinda los empleados se da mediante la percepción el cual consta de indicios del paciente.	27,28	De acuerdo	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3: Instrumentos

	N° DE ENCUESTA: 03
<b>ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO MOLINA – ESSALUD 2019</b>	

ENCUESTADOR: OSCAR JAVIER MAURICIO CALIPUY(javierth_2003@hotmail.com)
ESTABLECIMIENTO DE SALUD: HOSPITAL I MARINO MOLINA

FECHA: 20.11.2020	HORA DE INICIO: 08.12 am	HORA FINAL: 08:23 am
-------------------	--------------------------	----------------------

Somos alumnos de la Universidad Privada Telesup, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio en las diferentes áreas del Hospital Marino Molina. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase responder a todas las preguntas.

<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</u></b>					
CONDICION DEL ENCUESTADO	PACIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>		ACOMPañANTE	<input checked="" type="checkbox"/>
EDAD EN AÑOS	18 a 25	<del>26 a 35</del>	36 a 45	46 a 55	56 a más
SEXO	MASCULINO	<input type="checkbox"/>		FEMENINO	<input type="checkbox"/>
ESTUDIOS	PRIMARIA				
	SEGUNDARIA			X	
	SUPERIOR TECNICO				
	SUPERIOR UNIVERSITARIO				
<b>ESPECIALIDAD/SEVICIO DONDE FUE ATENDIDO:</b>					
	CONSULTORIO	<input type="checkbox"/>	FARMACIA	<input type="checkbox"/>	TÓPICO <input type="checkbox"/>
	LABORATORIO <input type="checkbox"/>	RAYOS X <input type="checkbox"/>	TRAUMATOLOGIA <input type="checkbox"/>	ADMISION <input type="checkbox"/>	EMERGENCIA <input type="checkbox"/>

**Marque con una X de acuerdo a las indicaciones (Sólo 1 Respuesta)**

1	2	3	4	5
<b>Completamente en Desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Completamente de Acuerdo</b>

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La <b>confianza</b> que le generan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina demuestra que <b>invierten un tiempo</b> prudente en su atención personalizada.			X		
2	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le demuestran <b>confianza</b> porque se sienten <b>identificados</b> con su labor institucional.			X		
3	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran sus <b>conocimientos</b> de manera clara y precisa <b>comprometiéndose</b> con una buena calidad de servicio.				X	
4	El <b>conocimiento</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le permiten tener un <b>reconocimiento</b> especial al momento de su atención en los diferentes servicios.					X
5	La <b>capacidad</b> de servicio que recibe en el Hospital Marino Molina le permite sentirse <b>satisfecho</b> con la institución.			X		
6	La <b>capacidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina que lo atienden le permite <b>identificarse</b> con la institución.			X		
7	Los resultados que le brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le generan <b>credibilidad</b> y le permiten asistir a los servicios con más <b>continuidad</b> .				X	
8	Según sus <b>expectativas</b> en cuanto a la <b>credibilidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se ve reflejado en la calidad de atención a sus pacientes.			X		
9	La <b>actitud</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>afectiva</b> , respetuosa y de <b>compromiso</b> en su atención				X	
10	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran una <b>actitud</b> loable ante los inconvenientes o problemas con los pacientes que le permiten resolverlo con <b>oportunidad</b> y eficiencia.			X		
11	La <b>integridad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina se refleja al momento de entregar resultados, respetando las <b>normas</b> de la institución.				X	
12	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se muestran <b>íntegros</b> en atención a sus pacientes en <b>agradecimiento</b> a la oportunidad laboral que le da la institución.		X			
13	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina <b>comprenden</b> mis problemas y me tratan con <b>afecto</b>			X		
14	Usted logra <b>comprender satisfactoriamente</b> los resultados e indicaciones que le dan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina.			X		
15	Durante mis asistencias al Hospital Marino Molina he notado que los Médicos u otros profesionales realizan su trabajo con <b>factibilidad</b> para poder <b>satisfacer</b> mis necesidad de salud			x		
16	Es <b>factible</b> ubicar al Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina que deseo que me atienda ya que cumple con mis <b>expectativas</b> de atención.		X			
17	La atención en el Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> sin considerar condición, raza, sexo, o rangos distintos tal como lo indica la <b>normativa</b> vigente de EsSalud					x

18	La <b>prestación</b> de servicio que ofrecen los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> para usted al momento de realizar sus trámites para su atención en los diferentes servicios.			x		
19	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina atienden con <b>cortesía</b> y demuestran <b>afecto</b> a sus pacientes			x		
20	La <b>cortesía</b> es una cualidad que demuestran los Médicos u otros profesionales lo cual es retribuido con <b>agradecimiento</b> por parte de los pacientes.				x	
21	Los <b>cuidados</b> que le brinda el Medico u otro profesional del Hospital Marino Molina refleja la <b>satisfacción</b> por su trabajo.			x		
22	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina cuando <b>prestan</b> sus servicios lo hacen <b>cuidadosamente</b> pensando en el bienestar del paciente.			x		
23	El buen servicio de <b>atención</b> en el Hospital Marino Molina define cuanto se <b>identifican</b> los Profesional con su institución.			x		
24	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina los <b>atienden</b> a la hora indicada en la cita y tratan de <b>satisfacer</b> su necesidad de atención.		x			
25	<b>Percibe</b> que los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina brindan un servicio de calidad lo cual le genera <b>lealtad</b> con la institución.			x		
26	Su lealtad hacia al Hospital Marino Molina, se debe a su percepción de un servicio de calidad lo cual le permite recomendar ante la sociedad el prestigio de la institución.			x		
27	Los diagnósticos que te brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina siempre van de acuerdo con los <b>indicios</b> o evidencias según tu historia clínica.				x	
28	Los <b>indicios</b> de tus dolencias al acudir al Hospital Marino Molina son analizados y concretados por lo médicos para ser tratados con <b>oportunidad</b> evitando complicaciones en tu salud.				x	
29	El servicio de los Médicos u otros profesionales del hospital reflejan su compromiso con el paciente.			x		
30	Le satisface saber que el personal del Hospital Marino Molina realice su trabajo con respeto y puntualidad.				x	
31	Los Médicos u otros profesionales del Hospital demuestran que se sienten identificados con la institución al brindar un buen servicio.			x		

## **Información de los resultados**

Este proyecto de investigación fue revisado, aprobado y será supervisado por el comité de Ética del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren que es la autoridad responsable de evaluar si la investigación es apropiada ética, aprobando o no su realización. Si existiera alguna duda con respecto a la ética de esta investigación, puede contactar al Comité de Ética en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en Jr. Colina 1081 – Bellavista – Callao – Lima Telef. 51-1-4297744 anexo 5456, con el Presidente de dicho comité Dr. Reynaldo Castillo León, con correo electrónico [comitebioeticasabogal@yahoo.com](mailto:comitebioeticasabogal@yahoo.com). La persona responsable de este estudio, Oscar Javier Mauricio Calipuy cel. 972627206 en la Oficina de Bienes Estratégicos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en Jr. Colina 1081 – Bellavista – Callao – Lima correo electrónico [javierth\\_2003@hotmail.com](mailto:javierth_2003@hotmail.com), con domicilio en Asociación de Viviendas Chillón Mz. “S” Lt. 13 4ta etapa Puente Piedra.

En nuestra investigación se aplicará un cuestionario sin modificar o manipular la conducta o el comportamiento de los encuestados.

## Anexo 4: Validación de Instrumento

ANEXO N° 01

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Lorenzo Edmundo Gonzales Zavaleta

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **TALLER DE TESIS** de la carrera de **Administración y Finanzas de Negocios Globales**, por lo cual, le SOLICITAMOS SU PARTICIPACION en la Validez de los instrumentos de investigación para la Tesis con los cuales realizaremos la recolección de información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación para la tesis, y poder optar por el Grado Académico de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**.

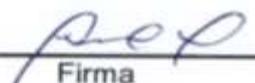
Nuestra tesis se titula: " **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO MOLINA ESSALUD-2019**". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma  
Bach. Mauricio Calipuy Oscar  
Javier

  
Firma  
Bach. Cabrejos Caceres Maria  
Natividad

## ANEXO N° 02

### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES**

#### **VARIABLE 1:**

#### **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Meyer y Allen (1991) citados por Ruiz (2013) hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa.

#### **Dimensiones de la variable 2:**

##### **Dimensión 1:**

**FIABILIDAD:** Según Drucker (1990), es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

##### **INDICADORES**

CONFIANZA. Según la Real Academia Española es esperanza firme que se tiene de alguien o algo.

CONOCIMIENTO. Según la Real Academia Española es acción y efecto de conocer, entendimiento, inteligencia, razón natural, noción, saber o noticia elemental de algo.

CAPACIDAD. Según la Real Academia Española es cualidad de capaz.

##### **Dimensión 2:**

**SEGURIDAD:** Según Drucker (1990), es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

##### **INDICADORES**

CREDIBILIDAD. Según la Real Academia Española es cualidad de creíble.

ACTITUD. Según la Real Academia Española es disposición de ánimo manifestada de algún modo.

INTEGRIDAD. Según la Real Academia Española es cualidad de integro, dicho de una persona: recta, proba, intachable.

##### **Dimensión 3:**

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Según Drucker (1990), se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente,

es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

#### **INDICADORES**

**COMPRESIÓN.** Según la Real Academia Española es acción de comprender o comprenderse, actitud comprensiva o tolerante.

**FACTIBILIDAD.** Según la Real Academia Española es cualidad o condición de factible: que se puede hacer.

**ACCESIBILIDAD.** Según la Real Academia Española es cualidad de accesible: que tiene acceso, de fácil acceso o trato.

#### **Dimensión 4:**

**EMPATÍA:** Según Drucker (1990), significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad.

#### **INDICADORES**

**CORTESÍA.** Según la Real Academia Española es demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

**CUIDADO.** Según la Real Academia Española es solicitud y atención para hacer bien algo, acción de cuidar (asistir, guardar, conservar).

**ATENCIÓN.** Según la Real Academia Española es acción de atender, cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio, para que se aplique especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

#### **Dimensión 5:**

**INTANGIBILIDAD:** Según Drucker (1990), a pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible.

#### **INDICADORES**

**PERCEPCIÓN.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de percibir, sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.

**INDICIO.** Según la Real Academia Española es fenómeno que permite conocer o inferir la existencia de otro no percibido.

#### **VARIABLE 2:**

##### **CALIDAD DE SERVICIO**

Drucker (1990, p. 41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad.

### **Dimensiones de la variable 1:**

#### **Dimensión 1:**

**AFECTIVO:** Según Meyer y Allen (1997) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), el compromiso afectivo es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización.

#### **INDICADORES**

**IDENTIFICACIÓN.** Según la Real Academia Española es la acción y efecto de identificarse.

**SATISFACCIÓN.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

**EXPECTATIVA.** Según la Real Academia Española es esperanza de realizar o conseguir algo.

#### **Dimensión 2:**

**CONTINUIDAD:** Para Bayona, (2009) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), el compromiso continuo tiene una perspectiva de intercambio, lo cual sugiere que es resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre el trabajador y su organización, develando un apego de carácter material que el trabajador tiene con su organización.

#### **INDICADORES**

**RECONOCIMIENTO.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de reconocer o reconocerse.

**INVERSIÓN.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de invertir.

**Personal** según la Real Academia Española es perteneciente o relativo a la persona.

**OPORTUNIDAD.** Según la Real Academia Española es momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo.

#### **Dimensión 3:**

**NORMATIVO:** Arias (2001) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), define el compromiso normativo como la creencia de lealtad hacia la organización.

#### **INDICADORES**

**LEALTAD.** Según la Real Academia Española es cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor y hombría de bien.

**PRESTACIÓN.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de prestar, cosa o servicio exigido por una autoridad o convenido en un pacto.

**AGRADECIMIENTO.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de agradecer, sentir gratitud.

**ANEXO N° 03**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugeren
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. CONFIANZA</b>							
1	La <b>confianza</b> que le generan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina demuestra que <b>invierten un tiempo</b> prudente en su atención personalizada.							
2	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le demuestran <b>confianza</b> porque se sienten <b>identificados</b> con su labor institucional.							
	<b>II. CONOCIMIENTO</b>							
3	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran sus <b>conocimientos</b> de manera clara y precisa <b>comprometiéndose</b> con una buena calidad de servicio.							
4	El <b>conocimiento</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le permiten tener un <b>reconocimiento</b> especial al momento de su atención en los diferentes servicios.							
	<b>III. CAPACIDAD</b>							
5	La <b>capacidad</b> de servicio que recibe en el Hospital Marino Molina le permite sentirse <b>satisfecho</b> con la institución.							
6	La <b>capacidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina que lo atienden le permite <b>identificarse</b> con la institución.							
	<b>IV. CREDIBILIDAD</b>							
7	Los resultados que le brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le generan <b>credibilidad</b> y le permiten asistir a los servicios con <b>más continuidad</b> .							
8	Según sus <b>expectativas</b> en cuanto a la <b>credibilidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se ve reflejado en la calidad de atención a sus pacientes.							
	<b>V. ACTITUD</b>							
9	La <b>actitud</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>afectiva</b> , respetuosa y de <b>compromiso</b> en su atención.							
10	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran una <b>actitud</b> loable ante los inconvenientes o problemas con los pacientes que le permiten resolverlo con <b>oportunidad</b> y eficiencia.							
	<b>VI. INTEGRIDAD</b>							
11	La <b>integridad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina se refleja al momento de entregar resultados, respetando las <b>normas</b> de la institución.							
12	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se muestran <b>íntegros</b> en atención a sus pacientes en <b>agradecimiento</b> a la oportunidad laboral que le da la institución.							
	<b>VII. COMPRENSIÓN</b>							
13	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina <b>comprenden</b> mis problemas y me tratan con <b>afecto</b> .							
14	Usted logra <b>comprender satisfactoriamente</b> los resultados e indicaciones que le dan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina.							
	<b>VIII. FACTIBILIDAD</b>							
15	Durante mis asistencias al Hospital Marino Molina he notado que los Médicos u otros profesionales realizan su trabajo con <b>factibilidad</b> para poder <b>satisfacer</b> sus necesidad de salud.							
16	Es <b>factible</b> ubicar al Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina que deseo que me atienda ya que cumple con mis <b>expectativas</b> de atención.							
	<b>IX. ACCESIBILIDAD</b>							
17	La atención en el Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> sin considerar condición, raza, sexo, o rangos distintos tal como lo indica la <b>normativa</b> vigente de EsSalud.							

18	La <b>prestación</b> de servicio que ofrecen los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> para usted al momento de realizar sus trámites para su atención en los diferentes servicios.								
	<b>X. CORTESIA</b>								
19	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina atienden con <b>cortesía</b> y demuestran <b>afecto</b> a sus pacientes								
20	La <b>cortesía</b> es una cualidad que demuestran los Médicos u otros profesionales lo cual es retribuido con <b>agradecimiento</b> por parte de los pacientes.								
	<b>XI. CUIDADOS</b>								
21	Los <b>cuidados</b> que le brinda el Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina refleja la <b>satisfacción</b> por su trabajo.								
22	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina cuando <b>prestan</b> sus servicios lo hacen <b>cuidadosamente</b> pensando en el bienestar del paciente.								
	<b>XII. ATENCIÓN</b>								
23	El buen servicio de <b>atención</b> en el Hospital Marino Molina define cuanto se <b>identifican</b> los Profesional con su institución.								
24	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina los <b>atienden</b> a la hora indicada en la citay tratan de <b>satisfacer</b> su necesidad de atención.								
	<b>XIII. PERCEPCIÓN</b>								
25	<b>Percibe</b> que los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina brindan un servicio de calidad lo cual le genera <b>lealtad</b> con la institución.								
26	Su lealtadhacia al Hospital Marino Molina, se debe a su <b>percepción</b> de un servicio de calidad lo cual le permite recomendar ante la sociedad el prestigio de la institución.								
	<b>XIV. INDICIOS</b>								
27	Los diagnósticos que te brindan Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina siempre van de acuerdo con los <b>indicios</b> o evidencias según tu historia clínica.								
28	Los <b>indicios</b> de tus dolencias al acudir al Hospital Marino Molina son analizados y concretados por lo médicos para ser tratados con <b>oportunidad</b> evitando complicaciones en tu salud.								
29	El servicio de los Médicos u otros profesionales del hospital reflejan su compromiso con el paciente.								
30	Le satisface saber que el personal del Hospital Marino Molina realice su trabajo con respeto y puntualidad.								
31	Los Médicos u otros profesionales del Hospital demuestran que se sienten identificados con la institución al brindar un buen servicio.								

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugieren
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. IDENTIFICACION</b>							
1	Me siento identificado con la institución y busco brindar una mejor calidad de servicio.							
2	Siento afecto especial por la institución, por todo el tiempo que le acoge como trabajador.							
	<b>II. SATISFACCION</b>							
3	Me siento cómodo con el trabajo que desempeño en el Hospital							
4	Me siento satisfecho con la remuneración que percibo teniendo en cuenta las funciones que realizo.							
	<b>III. EXPECTATIVAS</b>							
5	La institución se preocupa por mi Salud y Bienestar, otorgándome materiales necesarios para mi protección bajo procedimientos establecidos.							
	Según mi desempeño y función encomendada en mi puesto de trabajo logro cumplir con las expectativas que espera la institución.							
	<b>IV. RECONOCIMIENTO</b>							
7	Recibo reconocimientos por parte de la Institución al obtener logros en cumplimiento de los objetivos establecidos.							
8	La institución me brinda estabilidad laboral lo que determina un mayor compromiso para una mejor calidad en el servicio.							
	<b>V. INVERSION PERSONAL</b>							
9	Los beneficios que me otorga la Institución me dan seguridad y me permiten desempeñarme con tranquilidad.							
10	La institución me brinda capacitaciones constantes para mejorar continuamente la atención a los asegurados.							
	<b>VI. OPORTUNIDADES</b>							
11	La institución realiza actividades de confraternidad para enriquecer continuamente mi compromiso hacia ella.							
12	Gracias al desempeño y compromiso con la institución se nos abren las oportunidades para ascender según escala laboral.							
	<b>VII. LEALTAD</b>							
13	Mi deber como trabajador de la Salud está la puntualidad y el respeto al paciente lo que genera una mejor calidad de servicio.							
14	El respeto a las normas y al reglamento de la institución demuestra lealtad y amor por el trabajo.							
	<b>VIII. PRESTACIONES</b>							
15	Brindo mi máximo esfuerzo al servicio de los pacientes en agradecimiento a la oportunidad de pertenecer a la institución.							
16	La vocación de servicio me permite atender con amabilidad y cortesía al paciente.							
	<b>IX. AGRADECIMIENTO</b>							
17	Me involucro en los problemas de la institución con la finalidad de darle solución en equipo a beneficio de trabajadores y pacientes.							
18	Ante una emergencia o necesidad del Hospital sacrifico horas libres para brindarles una mejor atención a los pacientes.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Lorenzo Edmundo Ampuero Cevallos

DNI: 01218910

Especialidad del validador: Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

1 de 1 del 2019

Firma del Experto Informante  
Especialidad

  
Firma del Validador

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION
¿Cómo influye el compromiso organizacional en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	Determinar la influencia del Compromiso Organizacional y la calidad de Servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	Compromiso Organizacional	Aplicación Transversal No experimental Causal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
1.- ¿Cuál es la incidencia del compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	1.- Establecer la incidencia del compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	1.- Existe una vinculo entre el compromiso organizacional afectivo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019		
2.- ¿Cuál es la relevancia del compromiso de continuidad con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	2.- Evaluar la relevancia del compromiso de continuidad con la organización en la calidad de servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	2.- Existe una concordancia entre el compromiso organizacional de continuidad y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	Calidad de Servicio	
3.- ¿Cuál es el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019?	3.- Analizar el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019	3.- Existe una correlación entre el compromiso organizacional de normativo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019		

**ANEXO 05**  
**CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>RIABLE I.</b> <b>COMPROMISO</b> <b>ORGANIZACIONAL</b>	<b>L1 AFECTIVO</b>	IDENTIFICACION	Me siento identificado con la institución y busco brindar una mejor calidad de servicio.
			Siento afecto especial por la institución, por todo el tiempo que le acoge como trabajador.
		SATISFACCION	Me siento comodo con el trabajo que desempeño en el Hospital
			Me siento satisfecho con la remuneración que percibo teniendo en cuenta las funciones que realizo.
		EXPECTATIVAS	La institución se preocupa por mi Salud y Bienestar, otorgándome materiales necesarios para mi protección bajo procedimientos establecidos.
			Según mi desempeño y función encomendado en mi puesto de trabajo logro cumplir con las expectativas que espera la institución.
	<b>L2 CONTINUIDAD</b>	RECONOCIMIENTO	Recibo reconocimientos por parte de la Institucion al obtener logros en cumplimiento de los objetivos establecidos.
			La institución me brinda estabilidad laboral lo que determina un mayor compromiso para una mejor calidad en el servicio.
		INVERSION PERSONAL	Los beneficios que me otorga la Institución me dan seguridad y me permiten desempeñarme con tranquilidad.
			La institución me brinda capacitaciones constantes para mejorar continuamente la atención a los asegurados
	OPORTUNIDADES	La institución realiza actividades de confraternidad para enriquecer continuamente mi compromiso hacia ella.	
		Gracias al desempeño y compromiso con la institución se nos abren las oportunidades para ascender según escala laboral.	
	<b>L3 NORMATIVO</b>	LEALTAD	Mi deber como trabajador de la Salud está la puntualidad y el respeto al paciente lo que genera una mejor calidad de servicio.
			El respeto a las normas y al reglamento de la institución demuestra lealtad y amor por el trabajo.
		PRESTACIONES	Brindo mi máximo esfuerzo al servicio de los pacientes en agradecimiento a la oportunidad de pertenecer a la institución.
La vocación de servicio me permite atender con amabilidad y cortesía al paciente.			
AGRADECIMIENTO	Me involucro en los problemas de la institución con la finalidad de darle solución en equipo a beneficio de trabajadores y pacientes.		
	Ante una emergencia o necesidad del Hospital sacrificio horas libres para brindarles una mejor atención a los pacientes.		
<b>VARIABLE D. CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>D.1 FIABILIDAD</b>	CONFIANZA	La <b>confianza</b> que le generan los Medicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina demuestra que <b>invierten un tiempo prudente</b> en su atención personalizada.
			Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le demuestran <b>confianza</b> porque se sienten <b>identificados</b> con su labor institucional.
		CONOCIMIENTO	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran sus <b>conocimientos</b> de manera clara y precisa <b>comprometiéndose</b> con una buena calidad de servicio.
	El <b>conocimiento</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le permiten tener un <b>reconocimiento</b> especial al momento de su atención en los diferentes servicios.		
	CAPACIDAD	La <b>capacidad</b> de servicio que recibe en el Hospital Marino Molina le permite sentirse <b>satisfecho</b> con la institución.	
		La <b>capacidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina que lo atienden le permite <b>identificarse</b> con la institución.	
	<b>D.2 SEGURIDAD</b>	CREDIBILIDAD	Los resultados que le brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le generan <b>credibilidad</b> y le permiten asistir a los servicios con más <b>continuidad</b> .
			Según sus <b>expectativas</b> en cuanto a la <b>credibilidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se ve reflejado en la calidad de atención a sus pacientes.
		ACTITUD	La <b>actitud</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>afectiva, respetuosa</b> y de <b>compromiso</b> en su atención.
			Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran una <b>actitud</b> loable ante los inconvenientes o problemas con los pacientes que le permiten resolverlo con <b>oportunidad</b> y eficiencia.
INTEGRIDAD		La <b>integridad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina se refleja al momento de entregar resultados, respetando las <b>normas</b> de la institución.	

		Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se muestran <b>íntegros</b> en atención a sus pacientes en <b>agradecimiento</b> a la oportunidad laboral que le da la institución
D.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	COMPRESION	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina <b>comprenden</b> mis problemas y me tratan con <b>afecto</b> Usted logra <b>comprender satisfactoriamente</b> los resultados e indicaciones que le dan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina.
	FACTIBILIDAD	Durante mis asistencias al Hospital Marino Molina he notado que los Médicos u otros profesionales realizan su trabajo con <b>factibilidad</b> para poder <b>satisfacer</b> sus necesidad de salud Es <b>factible</b> ubicar al Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina que deseo que me atienda ya que cumple con mis <b>expectativas</b> de atención
	ACESIBILIDAD	La atención en el Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> sin considerar condición, raza, sexo, o rangos distintos tal como lo indica la <b>normativa</b> vigente de EsSalud La <b>prestación</b> de servicio que ofrecen los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> para usted al momento de realizar sus trámites para su atención en los diferentes servicios.
D.4 EMPATIA	CORTESIA	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina atienden con <b>cortesía</b> y <b>demuestran afecto</b> a sus pacientes La <b>cortesía</b> es una cualidad que demuestran los Médicos u otros profesionales lo cual es retribuido con <b>agradecimiento</b> por parte de los pacientes.
	CUIDADOS	Los <b>cuidados</b> que le brinda el Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina refleja la <b>satisfacción</b> por su trabajo. Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina cuando <b>prestan</b> sus servicios lo hacen <b>cuidadosamente</b> pensando en el bienestar del paciente.
	ATENCION	El buen servicio de <b>atención</b> en el Hospital Marino Molina define como se <b>identifican</b> los Profesional con su institución. Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina los <b>atenden</b> a la hora indicada en la citay tratan de <b>satisfacer</b> su necesidad de atención
D.5 INTANGIBILIDAD	PERCEPCION	<b>Percibe</b> que los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina brindan un servicio de calidad lo cual le genera <b>lealtad</b> con la institución. Su lealtad hacia al Hospital Marino Molina, se debe a su percepción de un servicio de calidad lo cual le permite recomendar ante la sociedad el prestigio de la institución
	INDICIOS	Los diagnósticos que te brindan Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina siempre van de acuerdo con los <b>indicios</b> o evidencias según tu historia clínica. Los <b>indicios</b> de tus dolencias al acudir al Hospital Marino Molina son analizados y concretados por lo médicos para ser tratados con <b>oportunidad</b> evitando complicaciones en tu salud.

ANEXO 06  
**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I  
 MARINO MOLINA ESSALUD-2019**

**ENCUESTA N° 1**

**INTRUCCIONES**

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses sobre la **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO MOLINA ESSALUD-2019**.

Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto.

Lea detenidamente cada pregunta responda y/o marque con una (X) la alternativa de su elección.

Marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

Marque con un aspa (x) de acuerdo a las indicaciones del cuadro, donde 1 es calificación mínima y 5 calificación máxima, Sólo una Respuesta).

1	2	3	4	5
Completamente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Completamente de Acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La <b>confianza</b> que le generan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina demuestra que <b>invierten un tiempo</b> prudente en su atención personalizada.					
2	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le demuestran <b>confianza</b> porque se sienten <b>identificados</b> con su labor institucional.					
3	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran sus <b>conocimientos</b> de manera clara y precisa <b>comprometiéndose</b> con una buena calidad de servicio.					
4	El <b>conocimiento</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le permiten tener un <b>reconocimiento</b> especial al momento de su atención en los diferentes servicios.					
5	La <b>capacidad</b> de servicio que recibe en el Hospital Marino Molina le permite sentirse <b>satisfecho</b> con la institución.					
6	La <b>capacidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina que lo atienden le permite <b>identificarse</b> con la institución.					
7	Los resultados que le brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le generan <b>credibilidad</b> y le permiten asistir a los servicios con <b>máscontinuidad</b> .					
8	Según sus <b>expectativas</b> en cuanto a la <b>credibilidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se ve reflejado en la calidad de atención a sus pacientes.					
9	La <b>actitud</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>afectiva</b> , respetuosa y de <b>compromiso</b> en su atención					
10	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran una <b>actitud</b> loable ante los inconvenientes o problemas con los pacientes que le permiten resolverlo con <b>oportunidad</b> y eficiencia.					
11	La <b>integridad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina se refleja al momento de entregar resultados, respetando las <b>normas</b> de la institución.					
12	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se muestran <b>íntegros</b> en atención a sus pacientes en <b>agradecimiento</b> a la oportunidad laboral que le da la institución.					
13	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina <b>comprenden</b> mis problemas y me tratan con <b>afecto</b>					
14	Usted logra <b>comprender</b> satisfactoriamente los resultados e indicaciones que le dan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina.					
15	Durante mis asistencias al Hospital Marino Molina he notado que los Médicos u otros profesionales realizan su trabajo con <b>factibilidad</b> para poder <b>satisfacer</b> sus necesidad de salud					
16	Es <b>factible</b> ubicar al Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina que deseo que me atienda ya que cumple con mis <b>expectativas</b> de atención.					
17	La atención en el Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> sin considerar condición, raza, sexo, o rangos distintos tal como lo indica la <b>normativa</b> vigente de EsSalud					
18	La <b>prestación</b> de servicio que ofrecen los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>accesible</b>					

	para usted al momento de realizar sus trámites para su atención en los diferentes servicios.					
19	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina atienden con <b>cortesía</b> y demuestran <b>afecto</b> a sus pacientes					
20	La <b>cortesía</b> es una cualidad que demuestran los Médicos u otros profesionales lo cual es retribuido con <b>agradecimiento</b> por parte de los pacientes.					
21	Los <b>cuidados</b> que le brinda el Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina refleja la <b>satisfacción</b> por su trabajo.					
22	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina cuando <b>prestan</b> sus servicios lo hacen <b>cuidadosamente</b> pensando en el bienestar del paciente.					
23	El buen servicio de <b>atención</b> en el Hospital Marino Molina define cuanto se <b>identifican</b> los Profesional con su institución.					
24	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina los <b>atienden</b> a la hora indicada en la citay tratan de <b>satisfacer</b> su necesidad de atención.					
25	<b>Percibe</b> que los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina brindan un servicio de calidad lo cual le genera <b>lealtad</b> con la institución.					
26	Su lealtad hacia al Hospital Marino Molina, se debe a su percepción de un servicio de calidad lo cual le permite recomendar ante la sociedad el prestigio de la institución.					
27	Los diagnósticos que te brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina siempre van de acuerdo con los <b>indicios</b> o evidencias según tu historia clínica.					
28	Los <b>indicios</b> de tus dolencias al acudir al Hospital Marino Molina son analizados y concretados por lo médicos para ser tratados con <b>oportunidad</b> evitando complicaciones en tu salud.					
29	El servicio de los Médicos u otros profesionales del hospital reflejan su compromiso con el paciente.					
30	Le satisface saber que el personal del Hospital Marino Molina realice su trabajo con respeto y puntualidad.					
31	Los Médicos u otros profesionales del Hospital demuestran que se sienten identificados con la institución al brindar un buen servicio.					

## ENCUESTA N° 2

### INTRUCCIONES

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses sobre la **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO MOLINA ESSALUD-2019.**

Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto,

Lea detenidamente cada pregunta responda y/o marque con una (X) la alternativa de su elección.

Marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

**Marque con una X de acuerdo a las indicaciones (Sólo Marque 1 Respuesta).**

1	2	3	4	5
<b>Completamente en Desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Completamente de Acuerdo</b>

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Me siento identificado con la institución y busco brindar una mejor calidad de servicio.					
2	Siento afecto especial por la institución, por todo el tiempo que le acoge como trabajador.					
3	Me siento cómodo con el trabajo que desempeño en el Hospital.					
4	Me siento satisfecho con la remuneración que percibo teniendo en cuenta las funciones que realizo.					
5	La institución se preocupa por mi Salud y Bienestar, otorgándome materiales necesarios para mi protección bajo procedimientos establecidos.					
6	Según mi desempeño y función encomendada en mi puesto de trabajo logro cumplir con las expectativas que espera la institución.					
7	Recibo reconocimientos por parte de la Institución al obtener logros en cumplimiento de los objetivos establecidos.					
8	La institución me brinda estabilidad laboral lo que determina un mayor compromiso para una mejor calidad en el servicio.					
9	Los beneficios que me otorga la Institución me dan seguridad y me permiten desempeñarme con tranquilidad.					
10	La institución me brinda capacitaciones constantes para mejorar continuamente la atención a los asegurados.					
11	La institución realiza actividades de confraternidad para enriquecer continuamente mi compromiso hacia ella.					
12	Gracias al desempeño y compromiso con la institución se nos abren las oportunidades para ascender según escala laboral.					
13	Mi deber como trabajador de la Salud está la puntualidad y el respeto al paciente lo que genera una mejor calidad de servicio.					
14	El respeto a las normas y al reglamento de la institución demuestra lealtad y amor por el trabajo.					
15	Brindo mi máximo esfuerzo al servicio de los pacientes en agradecimiento a la oportunidad de pertenecer a la institución.					
16	La vocación de servicio me permite atender con amabilidad y cortesía al paciente.					
17	Me involucro en los problemas de la institución con la finalidad de darle solución en equipo a beneficio de trabajadores y pacientes.					
18	Ante una emergencia o necesidad del Hospital sacrifico horas libres para brindarles una mejor atención a los pacientes.					

**¡Muchas gracias!**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Lorenzo Edmundo Gonzalez Zarieta  
DNI: 8141891  
Especialidad del validador: Administración

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

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

.....1.....de.....9.....del 20.....19.....

Firma del Experto Informante  
Especialidad

  
Firma del Validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Flores Salinas Humberto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **TALLER DE TESIS** de la carrera de **Administración y Finanzas de Negocios Globales**, por lo cual, le SOLICITAMOS SU PARTICIPACION en la Validez de los instrumentos de investigación para la Tesis con los cuales realizaremos la recolección de información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación para la tesis, y poder optar por el Grado Académico de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**.

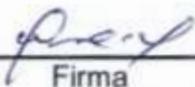
Nuestra tesis se titula: " **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO MOLINA ESSALUD-2019**". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación,
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos,
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Bach. Mauricio Calipuy Oscar  
Javier



Firma  
Bach. Cabrejos Caceres Maria  
Natividad

## ANEXO N° 02

### **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES**

#### **VARIABLE 1:**

#### **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Meyer y Allen (1991) citados por Ruiz (2013) hablan de tres dimensiones del compromiso: continuidad, afectiva y normativa.

#### **Dimensiones de la variable 2:**

##### **Dimensión 1:**

**FIABILIDAD:** Según Drucker (1990), es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

##### **INDICADORES**

CONFIANZA. Según la Real Academia Española es esperanza firme que se tiene de alguien o algo.

CONOCIMIENTO. Según la Real Academia Española es acción y efecto de conocer, entendimiento, inteligencia, razón natural, noción, saber o noticia elemental de algo.

CAPACIDAD. Según la Real Academia Española es cualidad de capaz.

##### **Dimensión 2:**

**SEGURIDAD:** Según Drucker (1990), es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

##### **INDICADORES**

CREDIBILIDAD. Según la Real Academia Española es cualidad de creíble.

ACTITUD. Según la Real Academia Española es disposición de ánimo manifestada de algún modo.

INTEGRIDAD. Según la Real Academia Española es cualidad de integro, dicho de una persona: recta, proba, intachable.

##### **Dimensión 3:**

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Según Drucker (1990), se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente,

es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

#### **INDICADORES**

**COMPRESIÓN.** Según la Real Academia Española es acción de comprender o comprenderse, actitud comprensiva o tolerante.

**FACTIBILIDAD.** Según la Real Academia Española es cualidad o condición de factible: que se puede hacer.

**ACCESIBILIDAD.** Según la Real Academia Española es cualidad de accesible: que tiene acceso, de fácil acceso o trato.

#### **Dimensión 4:**

**EMPATIA:** Según Drucker (1990), significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad.

#### **INDICADORES**

**CORTESÍA.** Según la Real Academia Española es demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

**CUIDADO.** Según la Real Academia Española es solicitud y atención para hacer bien algo, acción de cuidar (asistir, guardar, conservar).

**ATENCIÓN.** Según la Real Academia Española es acción de atender, cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio, para que se aplique especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

#### **Dimensión 5:**

**INTANGIBILIDAD:** Según Drucker (1990), a pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible.

#### **INDICADORES**

**PERCEPCIÓN.** Según la Real Academia Española es acción y efecto de percibir, sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.

**INDICIO.** Según la Real Academia Española es fenómeno que permite conocer o inferir la existencia de otro no percibido.

#### **VARIABLE 2:**

##### **CALIDAD DE SERVICIO**

Drucker (1990, p. 41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad.

### **Dimensiones de la variable 1:**

#### **Dimensión 1:**

**AFECTIVO**: Según Meyer y Allen (1997) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), el compromiso afectivo es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización.

#### **INDICADORES**

**IDENTIFICACIÓN**. Según la Real Academia Española es la acción y efecto de identificarse.

**SATISFACCIÓN**. Según la Real Academia Española es acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

**EXPECTATIVA**. Según la Real Academia Española es esperanza de realizar o conseguir algo.

#### **Dimensión 2:**

**CONTINUIDAD**: Para Bayona, (2009) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), el compromiso continuo tiene una perspectiva de intercambio, lo cual sugiere que es resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre el trabajador y su organización, develando un apego de carácter material que el trabajador tiene con su organización.

#### **INDICADORES**

**RECONOCIMIENTO**. Según la Real Academia Española es acción y efecto de reconocer o reconocerse.

**INVERSIÓN**. Según la Real Academia Española es acción y efecto de invertir.

**Personal** según la Real Academia Española es perteneciente o relativo a la persona.

**OPORTUNIDAD**. Según la Real Academia Española es momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo.

#### **Dimensión 3:**

**NORMATIVO**: Arias (2001) citado por Bravo, Gonzales y Granados (2017), define el compromiso normativo como la creencia de lealtad hacia la organización.

#### **INDICADORES**

**LEALTAD**. Según la Real Academia Española es cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor y hombría de bien.

**PRESTACIÓN**. Según la Real Academia Española es acción y efecto de prestar, cosa o servicio exigido por una autoridad o convenido en un pacto.

**AGRADECIMIENTO**. Según la Real Academia Española es acción y efecto de agradecer, sentir gratitud.

**ANEXO N° 03**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugeren
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. CONFIANZA</b>								
1	La <b>confianza</b> que le generan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina demuestra que <b>invierten un tiempo</b> prudente en su atención personalizada.							
2	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le demuestran <b>confianza</b> porque se sienten <b>identificados</b> con su labor institucional.							
<b>II. CONOCIMIENTO</b>								
3	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran sus <b>conocimientos</b> de manera clara y precisa <b>comprometiéndose</b> con una buena calidad de servicio.							
4	El <b>conocimiento</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le permiten tener un <b>reconocimiento</b> especial al momento de su atención en los diferentes servicios.							
<b>III. CAPACIDAD</b>								
5	La <b>capacidad</b> de servicio que recibe en el Hospital Marino Molina le permite sentirse <b>satisfecho</b> con la institución.							
6	La <b>capacidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina que lo atienden le permite <b>identificarse</b> con la institución.							
<b>IV. CREDIBILIDAD</b>								
7	Los resultados que le brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le generan <b>credibilidad</b> y le permiten asistir a los servicios con <b>más continuidad</b> .							
8	Según sus <b>expectativas</b> en cuanto a la <b>credibilidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se ve reflejado en la calidad de atención a sus pacientes.							
<b>V. ACTITUD</b>								
9	La <b>actitud</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>afectiva</b> , respetuosa y de <b>compromiso</b> en su atención.							
10	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran una <b>actitud</b> loable ante los inconvenientes o problemas con los pacientes que le permiten resolverlo con <b>oportunidad</b> y eficiencia.							
<b>VI. INTEGRIDAD</b>								
11	La <b>integridad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina se refleja al momento de entregar resultados, respetando las <b>normas</b> de la institución.							
12	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se muestran <b>íntegros</b> en atención a sus pacientes en <b>agradecimiento</b> a la oportunidad laboral que le da la institución.							
<b>VII. COMPRENSIÓN</b>								
13	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina <b>comprenden</b> mis problemas y me tratan con <b>afecto</b> .							
14	Usted logra <b>comprender satisfactoriamente</b> los resultados e indicaciones que le dan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina.							
<b>VIII. FACTIBILIDAD</b>								
15	Durante mis asistencias al Hospital Marino Molina he notado que los Médicos u otros profesionales realizan su trabajo con <b>factibilidad</b> para poder <b>satisfacer</b> sus necesidad de salud.							
16	Es <b>factible</b> ubicar al Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina que deseo que me atienda ya que cumple con mis <b>expectativas</b> de atención.							
<b>IX. ACCESIBILIDAD</b>								
17	La atención en el Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> sin considerar condición, raza, sexo, o rangos distintos tal como lo indica la <b>normativa</b> vigente de EsSalud.							

18	La <b>prestación</b> de servicio que ofrecen los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> para usted al momento de realizar sus trámites para su atención en los diferentes servicios.								
	<b>X. CORTESIA</b>								
19	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina atienden con <b>cortesía</b> y demuestran <b>afecto</b> a sus pacientes								
20	La <b>cortesía</b> es una cualidad que demuestran los Médicos u otros profesionales lo cual es retribuido con <b>agradecimiento</b> por parte de los pacientes.								
	<b>XI. CUIDADOS</b>								
21	Los <b>cuidados</b> que le brinda el Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina refleja la <b>satisfacción</b> por su trabajo.								
22	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina cuando <b>prestan</b> sus servicios lo hacen <b>cuidadosamente</b> pensando en el bienestar del paciente.								
	<b>XII. ATENCIÓN</b>								
23	El buen servicio de <b>atención</b> en el Hospital Marino Molina define cuanto se <b>identifican</b> los Profesional con su institución.								
24	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina los <b>atienden</b> a la hora indicada en la citay tratan de <b>satisfacer</b> su necesidad de atención.								
	<b>XIII. PERCEPCIÓN</b>								
25	<b>Percebe</b> que los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina brindan un servicio de calidad lo cual le genera <b>lealtad</b> con la institución.								
26	Su lealtadhacia al Hospital Marino Molina, se debe a su <b>percepción</b> de un servicio de calidad lo cual le permite recomendar ante la sociedad el prestigio de la institución.								
	<b>XIV. INDICIOS</b>								
27	Los diagnósticos que te brindan Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina siempre van de acuerdo con los <b>indicios</b> o evidencias según tu historia clínica.								
28	Los <b>indicios</b> de tus dolencias al acudir al Hospital Marino Molina son analizados y concretados por lo médicos para ser tratados con <b>oportunidad</b> evitando complicaciones en tu salud.								
29	El servicio de los Médicos u otros profesionales del hospital reflejan su compromiso con el paciente.								
30	Le satisface saber que el personal del Hospital Marino Molina realice su trabajo con respeto y puntualidad.								
31	Los Médicos u otros profesionales del Hospital demuestran que se sienten identificados con la institución al brindar un buen servicio.								

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugeren
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. IDENTIFICACION</b>							
1	Me siento identificado con la institución y busco brindar una mejor calidad de servicio.							
2	Siento afecto especial por la institución, por todo el tiempo que le acoge como trabajador.							
	<b>II. SATISFACCION</b>							
3	Me siento cómodo con el trabajo que desempeño en el Hospital							
4	Me siento satisfecho con la remuneración que percibo teniendo en cuenta las funciones que realizo.							
	<b>III. EXPECTATIVAS</b>							
5	La institución se preocupa por mi Salud y Bienestar, otorgándome materiales necesarios para mi protección bajo procedimientos establecidos.							
6	Según mi desempeño y función encomendada en mi puesto de trabajo logro cumplir con las expectativas que espera la institución.							
	<b>IV. RECONOCIMIENTO</b>							
7	Recibo reconocimientos por parte de la Institución al obtener logros en cumplimiento de los objetivos establecidos.							
8	La institución me brinda estabilidad laboral lo que determina un mayor compromiso para una mejor calidad en el servicio.							
	<b>V. INVERSION PERSONAL</b>							
9	Los beneficios que me otorga la Institución me dan seguridad y me permiten desempeñarme con tranquilidad.							
10	La institución me brinda capacitaciones constantes para mejorar continuamente la atención a los asegurados.							
	<b>VI. OPORTUNIDADES</b>							
11	La institución realiza actividades de confraternidad para enriquecer continuamente mi compromiso hacia ella.							
12	Gracias al desempeño y compromiso con la institución se nos abren las oportunidades para ascender según escala laboral.							
	<b>VII. LEALTAD</b>							
13	Mi deber como trabajador de la Salud está la puntualidad y el respeto al paciente lo que genera una mejor calidad de servicio.							
14	El respeto a las normas y al reglamento de la institución demuestra lealtad y amor por el trabajo.							
	<b>VIII. PRESTACIONES</b>							
15	Brindo mi máximo esfuerzo al servicio de los pacientes en agradecimiento a la oportunidad de pertenecer a la institución.							
16	La vocación de servicio me permite atender con amabilidad y cortesía al paciente.							
	<b>IX. AGRADECIMIENTO</b>							
17	Me involucro en los problemas de la institución con la finalidad de darle solución en equipo a beneficio de trabajadores y pacientes.							
18	Ante una emergencia o necesidad del Hospital sacrifico horas libres para brindarles una mejor atención a los pacientes.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Martín Blas Casar Humberto*

DNI: *09387374*

Especialidad del validador: *Martín de los Andes Negritos*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....*01*..de.....*03*...del 20..*19*

**Firma del Experto Informante  
Especialidad**

  
Firma del Validador

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION
¿Cómo influye el compromiso organizacional en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	Determinar la influencia del Compromiso Organizacional y la calidad de Servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	Compromiso Organizacional	Aplicación Transversal No experimental Causal
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		
1.- ¿Cuál es la incidencia del compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	1.- Establecer la incidencia del compromiso afectivo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	1.- Existe un vínculo entre el compromiso organizacional afectivo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019		
2.- ¿Cuál es la relevancia del compromiso de continuidad con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019?	2.- Evaluar la relevancia del compromiso de continuidad con la organización en la calidad de servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	2.- Existe una concordancia entre el compromiso organizacional de continuidad y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - 2019	Calidad de Servicio	
3.- ¿Cuál es el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019?	3.- Analizar el impacto del compromiso normativo con la organización en la calidad de servicio a pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019	3.- Existe una correlación entre el compromiso organizacional de normativo y la calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina - 2019		

**ANEXO 05**  
**CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
VARIABLE I. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	L1 AFECTIVO	IDENTIFICACION	Me siento identificado con la institución y busco brindar una mejor calidad de servicio.	
			Siento afecto especial por la institución, por todo el tiempo que le acoge como trabajador.	
		SATISFACCION	Me siento comodo con el trabajo que desempeño en el Hospital	
			Me siento satisfecho con la remuneración que percibo teniendo en cuenta las funciones que realizo.	
		EXPECTATIVAS	La institución se preocupa por mi Salud y Bienestar, otorgándome materiales necesarios para mi protección bajo procedimientos establecidos.	
			Según mi desempeño y función encomendada en mi puesto de trabajo logro cumplir con las expectativas que espera la institución.	
	L2 CONTINUIDAD	RECONOCIMIENTO	Recibo reconocimientos por parte de la Institución al obtener logros en cumplimiento de los objetivos establecidos. La institución me brinda estabilidad laboral lo que determina un mayor compromiso para una mejor calidad en el servicio.	
		INVERSION PERSONAL	Los beneficios que me otorga la Institución me dan seguridad y me permiten desempeñarme con tranquilidad. La institución me brinda capacitaciones constantes para mejorar continuamente la atención a los asegurados.	
		OPORTUNIDADES	La institución realiza actividades de confraternidad para enriquecer continuamente mi compromiso hacia ella. Gracias al desempeño y compromiso con la institución se nos abren las oportunidades para ascender según escala laboral	
		LEALTAD	Mi deber como trabajador de la Salud está la puntualidad y el respeto al paciente lo que genera una mejor calidad de servicio. El respeto a las normas y al reglamento de la institución demuestra lealtad y amor por el trabajo.	
	L3 NORMATIVO	PRESTACIONES	Brindo mi máximo esfuerzo al servicio de los pacientes en agradecimiento a la oportunidad de pertenecer a la institución. La vocación de servicio me permite atender con amabilidad y cortesía al paciente.	
		AGRADECIMIENTO	Me involucro en los problemas de la institución con la finalidad de darle solución en equipo a beneficio de trabajadores y pacientes. Ante una emergencia o necesidad del Hospital sacrifico horas libres para brindarles una mejor atención a los pacientes.	
		CONFIANZA	La <b>confianza</b> que le generan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina demuestra que <b>invierten un tiempo prudente</b> en su atención personalizada. Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le demuestran <b>confianza</b> porque se sienten <b>identificados</b> con su labor institucional.	
			CONOCIMIENTO	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran sus <b>conocimientos</b> de manera clara y precisa <b>comprometiéndose</b> con una buena calidad de servicio. El <b>conocimiento</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le permiten tener un <b>reconocimiento</b> especial al momento de su atención en los diferentes servicios.
	VARIABLE D. CALIDAD DE SERVICIO	D.1 FIABILIDAD	CAPACIDAD	La <b>capacidad</b> de servicio que recibe en el Hospital Marino Molina le permite sentirse <b>satisfecho</b> con la institución. La <b>capacidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina que lo atienden le permite <b>identificarse</b> con la institución.
			CREDIBILIDAD	Los resultados que le brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le generan <b>credibilidad</b> y le permiten asistir a los servicios con más <b>continuidad</b> . Según sus <b>expectativas</b> en cuanto a la <b>credibilidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se ve reflejado en la calidad de atención a sus pacientes.
ACTITUD			La <b>actitud</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>afectiva</b> , respetuosa y de <b>compromiso</b> en su atención. Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran una <b>actitud</b> loable ante los inconvenientes o problemas con los pacientes que le permiten resolverlo con <b>oportunidad</b> y eficiencia.	
D.2 SEGURIDAD		INTEGRIDAD	La <b>integridad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina se refleja al momento de entregar resultados, respetando las <b>normas</b> de la institución	

		Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se muestran <b>íntegros</b> en atención a sus pacientes en <b>agradecimiento</b> a la oportunidad laboral que le da la institución.
D.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	COMPRESION	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina <b>comprenden</b> mis problemas y me tratan con <b>afecto</b> . Usted logra <b>comprender satisfactoriamente</b> los resultados e indicaciones que le dan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina.
	FACTIBILIDAD	Durante mis asistencias al Hospital Marino Molina he notado que los Médicos u otros profesionales realizan su trabajo con <b>factibilidad</b> para poder <b>satisfacer</b> sus necesidad de salud. Es <b>factible</b> ubicar al Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina que deseo que me atienda ya que cumple con mis <b>expectativas</b> de atención.
	ACESIBILIDAD	La atención en el Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> sin considerar condición, raza, sexo, o rangos distintos tal como lo indica la <b>normativa vigente</b> de EsSalud. La <b>prestación</b> de servicio que ofrecen los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> para usted al momento de realizar sus trámites para su atención en los diferentes servicios.
D.4 EMPATIA	CORTESIA	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina atienden con <b>cortesía</b> y demuestran <b>afecto</b> a sus pacientes. La <b>cortesía</b> es una cualidad que demuestran los Médicos u otros profesionales lo cual es retribuido con <b>agradecimiento</b> por parte de los pacientes.
	CUIDADOS	Los <b>cuidados</b> que le brinda el Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina refleja la <b>satisfacción</b> por su trabajo. Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina cuando <b>prestan</b> sus servicios lo hacen <b>cuidadosamente</b> pensando en el bienestar del paciente.
	ATENCION	El buen servicio de <b>atención</b> en el Hospital Marino Molina define cuanto se <b>identifican</b> los Profesional con su institución. Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina los <b>atienden</b> a la hora indicada en la citay tratan de <b>satisfacer</b> su necesidad de atención.
D.5 INTANGIBILIDAD	PERCEPCION	<b>Percebe</b> que los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina brindan un servicio de calidad lo cual le genera <b>lealtad</b> con la institución. Su lealtad hacia al Hospital Marino Molina, se debe a su percepción de un servicio de calidad lo cual le permite recomendar ante la sociedad el prestigio de la institución.
	INDICIOS	Los diagnósticos que te brindan Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina siempre van de acuerdo con los <b>indicios</b> o evidencias según tu historia clínica. Los <b>indicios</b> de tus dolencias al acudir al Hospital Marino Molina son analizados y concretados por lo médicos para ser tratados con <b>oportunidad</b> evitando complicaciones en tu salud.

ANEXO 06  
**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I  
 MARINO MOLINA ESSALUD-2019**

**ENCUESTA N° 1**

**INTRUCCIONES**

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses sobre la **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO MOLINA ESSALUD-2019**.

Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto.

Lea detenidamente cada pregunta responda y/o marque con una (X) la alternativa de su elección.

Marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

Marque con un aspa (x) de acuerdo a las indicaciones del cuadro, donde 1 es calificación mínima y 5 calificación máxima. Sólo una Respuesta).

1	2	3	4	5
Completamente en Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Completamente de Acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La <b>confianza</b> que le generan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina demuestra que <b>invierten un tiempo</b> prudente en su atención personalizada.					
2	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le demuestran <b>confianza</b> porque se sienten <b>identificados</b> con su labor institucional.					
3	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran sus <b>conocimientos</b> de manera clara y precisa <b>comprometiéndose</b> con una buena calidad de servicio.					
4	El <b>conocimiento</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le permiten tener un <b>reconocimiento</b> especial al momento de su atención en los diferentes servicios.					
5	La <b>capacidad</b> de servicio que recibe en el Hospital Marino Molina le permite sentirse <b>satisfecho</b> con la institución.					
6	La <b>capacidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina que lo atienden le permite <b>identificarse</b> con la institución.					
7	Los resultados que le brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina le generan <b>credibilidad</b> y le permiten asistir a los servicios con <b>más continuidad</b> .					
8	Según sus <b>expectativas</b> en cuanto a la <b>credibilidad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se ve reflejado en la calidad de atención a sus pacientes.					
9	La <b>actitud</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>afectiva</b> , respetuosa y de <b>compromiso</b> en su atención					
10	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina muestran una <b>actitud</b> loable ante los inconvenientes o problemas con los pacientes que le permiten resolverlo con <b>oportunidad</b> y eficiencia.					
11	La <b>integridad</b> de los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina se refleja al momento de entregar resultados, respetando las <b>normas</b> de la institución.					
12	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina, se muestran <b>íntegros</b> en atención a sus pacientes en <b>agradecimiento</b> a la oportunidad laboral que le da la institución.					
13	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina <b>comprenden</b> mis problemas y me tratan con <b>afecto</b>					
14	Usted logra <b>comprender satisfactoriamente</b> los resultados e indicaciones que le dan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina.					
15	Durante mis asistencias al Hospital Marino Molina he notado que los Médicos u otros profesionales realizan su trabajo con <b>factibilidad</b> para poder <b>satisfacer</b> sus necesidad de salud					
16	Es <b>factible</b> ubicar al Médico u otro profesional del Hospital Marino Molina que deseo que me atienda ya que cumple con mis <b>expectativas</b> de atención.					
17	La atención en el Hospital Marino Molina es <b>accesible</b> sin considerar condición, raza, sexo, o rangos distintos tal como lo indica la <b>normativa</b> vigente de EsSalud					
18	La <b>prestación</b> de servicio que ofrecen los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina es <b>accesible</b>					

	para usted al momento de realizar sus trámites para su atención en los diferentes servicios.				
19	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina atienden con <b>cortesía</b> y demuestran <b>afecto</b> a sus pacientes				
20	La <b>cortesía</b> es una cualidad que demuestran los Médicos u otros profesionales lo cual es retribuido con <b>agradecimiento</b> por parte de los pacientes.				
21	Los <b>cuidados</b> que le brinda el Medico u otro profesional del Hospital Marino Molina refleja la <b>satisfacción</b> por su trabajo.				
22	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina cuando <b>prestan</b> sus servicios lo hacen <b>cuidadosamente</b> pensando en el bienestar del paciente.				
23	El buen servicio de <b>atención</b> en el Hospital Marino Molina define cuanto se <b>identifican</b> los Profesional con su institución.				
24	Los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina los <b>atienden</b> a la hora indicada en la citay tratan de <b>satisfacer</b> su necesidad de atención.				
25	<b>Percibe</b> que los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina brindan un servicio de calidad lo cual le genera <b>lealtad</b> con la institución.				
26	Su lealtad hacia al Hospital Marino Molina, se debe a su percepción de un servicio de calidad lo cual le permite recomendar ante la sociedad el prestigio de la institución.				
27	Los diagnósticos que te brindan los Médicos u otros profesionales del Hospital Marino Molina siempre van de acuerdo con los <b>indicios</b> o evidencias según tu historia clínica.				
28	Los <b>indicios</b> de tus dolencias al acudir al Hospital Marino Molina son analizados y concretados por lo médicos para ser tratados con <b>oportunidad</b> evitando complicaciones en tu salud.				
29	El servicio de los Médicos u otros profesionales del hospital reflejan su compromiso con el paciente.				
30	Le satisface saber que el personal del Hospital Marino Molina realice su trabajo con respeto y puntualidad.				
31	Los Médicos u otros profesionales del Hospital demuestran que se sienten identificados con la institución al brindar un buen servicio.				

## ENCUESTA N° 2

### INTRUCCIONES

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses sobre la **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I MARINO MOLINA ESSALUD-2019**.

Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto.

Lea detenidamente cada pregunta responda y/o marque con una (X) la alternativa de su elección.

Marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

**Marque con una X de acuerdo a las indicaciones (Sólo Marque 1 Respuesta).**

		1	2	3	4	5
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	<b>Completamente en Desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Completamente de Acuerdo</b>	
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Me siento identificado con la institución y busco brindar una mejor calidad de servicio.					
2	Siento afecto especial por la institución, por todo el tiempo que le acoge como trabajador.					
3	Me siento cómodo con el trabajo que desempeño en el Hospital.					
4	Me siento satisfecho con la remuneración que percibo teniendo en cuenta las funciones que realizo.					
5	La institución se preocupa por mi Salud y Bienestar, otorgándome materiales necesarios para mi protección bajo procedimientos establecidos.					
6	Según mi desempeño y función encomendada en mi puesto de trabajo logro cumplir con las expectativas que espera la institución.					
7	Recibo reconocimientos por parte de la Institución al obtener logros en cumplimiento de los objetivos establecidos.					
8	La institución me brinda estabilidad laboral lo que determina un mayor compromiso para una mejor calidad en el servicio.					
9	Los beneficios que me otorga la Institución me dan seguridad y me permiten desempeñarme con tranquilidad.					
10	La institución me brinda capacitaciones constantes para mejorar continuamente la atención a los asegurados.					
11	La institución realiza actividades de confraternidad para enriquecer continuamente mi compromiso hacia ella.					
12	Gracias al desempeño y compromiso con la institución se nos abren las oportunidades para ascender según escala laboral.					
13	Mi deber como trabajador de la Salud está la puntualidad y el respeto al paciente lo que genera una mejor calidad de servicio.					
14	El respeto a las normas y al reglamento de la institución demuestra lealtad y amor por el trabajo.					
15	Brindo mi máximo esfuerzo al servicio de los pacientes en agradecimiento a la oportunidad de pertenecer a la institución.					
16	La vocación de servicio me permite atender con amabilidad y cortesía al paciente.					
17	Me involucro en los problemas de la institución con la finalidad de darle solución en equipo a beneficio de trabajadores y pacientes.					
18	Ante una emergencia o necesidad del Hospital sacrifico horas libres para brindarles una mejor atención a los pacientes.					

**¡Muchas gracias!**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Flora Fabiana C. Nuñez*  
.....  
DNI: *093.87378*

Especialidad del validador: *Maestría en D.N. Negocios*.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....*01*..de.....*13*...del 20*18*..

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante  
Especialidad

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Validador

## Anexo 5: Matriz de Datos

Base de datos de la variable Compromiso organizacional y Calidad de Servicio

	V1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL									V2 CALIDAD DE SERVICIO																						
	D1 Afectivo			D2 Continuidad			D3 Normativo			D1 Empatía					D2 Capacidad de respuesta					D3 Fiabilidad					D4 Seguridad					D5 Intangibilidad		
	P2	P6	P8	P4	P1	P7	P18	P17		P3	P5	P24	P25	P26	P31	P9	P10	P30	P12	P11	P29	P13	P14	P15	P16	P19	P20	P21	P22	P23	P27	P28
	1	2	3	1	2	3	1	2		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
ENC 1	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	5	
ENC 2	4	5	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 3	5	1	3	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	
ENC 4	1	2	4	5	2	1	2	3	3	5	2	3	5	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	5	2	1	2	1	1	
ENC 5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 6	2	3	5	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
ENC 7	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	2	5	2	3	
ENC 8	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	5	4	5	4	4	5	5	3	1	2	1	2	1	4	
ENC 9	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 10	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 11	3	2	2	5	3	3	4	5	4	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	3	2	5	4	2	4	2	3	2	3	3	2	
ENC 12	2	5	2	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	
ENC 13	1	3	5	5	3	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2	5	2	2	4	3	4	3	2	3	2	5	2	
ENC 14	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 15	5	3	3	4	5	5	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	
ENC 16	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	2	5		
ENC 17	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	5	5	5	4	5	2	3	5	4	5	
ENC 18	2	3	2	3	4	3	5	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	
ENC 19	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 20	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5		
ENC 21	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 22	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	5	
ENC 23	3	2	3	5	2	1	2	3	5	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	2	1	1	5	2	5	2	1	2	1	2	1	
ENC 24	4	5	4	2	2	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	
ENC 25	1	3	2	2	1	3	1	2	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	1	5	3	5	3	3	3	3	5	
ENC 26	1	1	3	2	1	2	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	2	5	5	5	5	1	5	1	5	1	
ENC 27	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
ENC 28	1	2	5	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 29	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 30	3	3	2	5	3	2	2	4	4	1	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	
ENC 31	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	
ENC 32	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	2	
ENC 33	3	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	
ENC 34	2	4	3	1	4	4	1	5	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	2	1	2	1	4	1	4	1	1	1	1	2	1	
ENC 35	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 36	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	

ENC 37	4	3	4	3	4	2	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
ENC 38	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 39	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	3	2	5	
ENC 40	4	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 41	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 42	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 43	4	5	4	1	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 44	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	
ENC 45	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 46	4	5	3	4	1	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
ENC 47	3	2	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
ENC 48	5	1	3	4	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
ENC 49	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	5	2	3	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	5		
ENC 50	4	5	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 51	5	1	3	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	
ENC 52	1	2	4	5	2	1	2	3	3	5	2	3	5	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	5	2	1	2	1	1	
ENC 53	5	4	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	
ENC 54	2	3	5	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
ENC 55	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	2	5	2	3	
ENC 56	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	5	4	5	4	4	5	5	3	1	2	1	2	1	4	
ENC 57	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 58	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 59	3	2	2	5	3	3	4	5	4	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	3	2	5	4	2	4	2	3	2	3	3	2	
ENC 60	2	5	2	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	
ENC 61	1	3	5	5	3	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2	5	2	2	4	3	4	3	2	3	2	5	2	
ENC 62	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	3	
ENC 63	5	3	3	4	5	5	2	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	
ENC 64	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5	
ENC 65	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	5	5	5	4	5	2	3	5	4	5	
ENC 66	2	3	2	3	4	3	5	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	
ENC 67	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 68	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5	
ENC 69	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 70	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	5	
ENC 71	3	2	3	5	2	1	2	3	5	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	2	1	1	5	2	5	2	1	2	1	2	1	
ENC 72	4	5	4	4	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 73	1	3	2	2	1	3	1	2	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	1	5	3	5	3	3	3	3	3	5	
ENC 74	1	1	3	2	1	2	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	2	5	5	5	5	1	5	1	5	1	
ENC 75	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
ENC 76	1	2	5	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 77	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 78	3	3	2	5	3	2	2	4	4	1	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	
ENC 79	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	
ENC 80	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	2	
ENC 81	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 82	2	4	3	1	4	4	1	5	4	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1	2	1



ENC 129	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3		
ENC 130	2	4	3	1	4	4	1	5	4	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	1	1	1	2	1
ENC 131	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 132	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3		
ENC 133	4	3	4	3	4	2	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
ENC 134	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
ENC 135	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	3	2	5		
ENC 136	4	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 137	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 138	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 139	4	5	4	1	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4		
ENC 140	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5		
ENC 141	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 142	4	5	3	4	1	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4		
ENC 143	3	2	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5		
ENC 144	5	1	3	4	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
ENC 145	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	5		
ENC 146	4	5	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 147	5	1	3	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2		
ENC 148	1	2	4	5	2	1	2	3	3	5	2	3	5	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	5	2	1	2	1	1		
ENC 149	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4		
ENC 150	2	3	5	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1		
ENC 151	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	2	5	2	3		
ENC 152	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	5	4	5	4	4	5	5	3	1	2	1	2	1	4		
ENC 153	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 154	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 155	3	2	2	5	3	3	4	5	4	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	3	2	5	4	2	4	2	3	2	3	3	2		
ENC 156	2	5	2	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4		
ENC 157	1	3	5	5	3	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2	5	2	2	4	3	4	3	2	3	2	5	2		
ENC 158	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3		
ENC 159	5	3	3	4	5	5	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2		
ENC 160	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5			
ENC 161	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	5	5	5	4	5	2	3	5	4	5		
ENC 162	2	3	2	3	4	3	5	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3		
ENC 163	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5		
ENC 164	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5		
ENC 165	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 166	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	5		
ENC 167	3	2	3	5	2	1	2	3	5	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	2	1	1	5	2	5	2	2	1	2	1	2	1	
ENC 168	4	5	4	4	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4		
ENC 169	1	3	2	2	1	3	1	2	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	1	5	3	5	3	3	3	3	3	5		
ENC 170	1	1	3	2	1	2	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	2	5	5	5	5	1	5	1	5	1		
ENC 171	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4		
ENC 172	1	2	5	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 173	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
ENC 174	3	3	2	5	3	2	2	4	4	1	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2		

ENC 175	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	
ENC 176	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	2	
ENC 177	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 178	2	4	4	3	1	4	4	1	5	4	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	1	1	2	1	
ENC 179	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 180	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	
ENC 181	4	3	4	3	4	2	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
ENC 182	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 183	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	4	2	4	3	4	3	2	5	
ENC 184	4	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 185	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 186	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 187	4	5	4	1	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 188	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	
ENC 189	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 190	4	5	3	4	1	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 191	3	2	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
ENC 192	5	1	3	4	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
ENC 193	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	5	
ENC 194	4	5	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 195	5	1	3	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	
ENC 196	1	2	4	5	2	1	2	3	3	5	2	3	5	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	5	2	1	2	1	1	
ENC 197	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 198	2	3	5	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
ENC 199	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	2	5	2	3
ENC 200	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	5	4	5	4	4	5	5	3	1	2	1	2	1	4	
ENC 201	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 202	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 203	3	2	2	5	3	3	4	5	4	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	3	2	5	4	2	4	2	3	2	3	3	2	
ENC 204	2	5	2	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	
ENC 205	1	3	5	5	3	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2	5	2	2	4	3	4	3	2	3	2	5	2	
ENC 206	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 207	5	3	3	4	5	5	2	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	
ENC 208	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5	5	
ENC 209	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	5	5	5	4	5	2	3	5	4	5	
ENC 210	2	3	2	3	4	3	5	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	
ENC 211	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 212	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5	
ENC 213	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 214	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	5	
ENC 215	3	2	3	5	2	1	2	3	5	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	2	1	1	5	2	5	2	1	2	1	2	1	
ENC 216	4	5	4	4	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 217	1	3	2	2	1	3	1	2	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	1	5	3	5	3	3	3	3	5	5	
ENC 218	1	1	3	2	1	2	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	2	5	5	5	5	1	5	1	5	1	
ENC 219	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
ENC 220	1	2	5	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	



ENC 267	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
ENC 268	1	2	5	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 269	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 270	3	3	2	5	3	2	2	4	4	1	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2
ENC 271	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	
ENC 272	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	2	
ENC 273	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 274	2	4	3	1	4	4	1	5	4	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	1	1	2	1
ENC 275	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 276	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	
ENC 277	4	3	4	3	4	2	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
ENC 278	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 279	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	4	2	4	3	4	3	2	5	
ENC 280	4	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 281	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 282	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 283	4	5	4	1	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 284	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	
ENC 285	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 286	4	5	3	4	1	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
ENC 287	3	2	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
ENC 288	5	1	3	4	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
ENC 289	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	5	
ENC 290	4	5	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 291	5	1	3	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	
ENC 292	1	2	4	4	5	2	1	2	3	3	5	2	3	5	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	5	2	1	2	1
ENC 293	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 294	2	3	5	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
ENC 295	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	2	2	5	2	3	
ENC 296	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	5	4	5	4	4	5	5	3	1	2	1	2	1	4	
ENC 297	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 298	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 299	3	2	2	5	3	3	4	5	4	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	3	2	5	4	2	4	2	3	2	3	3	2	
ENC 300	2	5	2	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	
ENC 301	1	3	5	5	3	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2	5	2	2	4	3	4	3	2	3	2	5	2	
ENC 302	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 303	5	3	3	4	5	5	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	
ENC 304	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5	5	
ENC 305	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	5	5	5	4	5	2	3	5	4	5	
ENC 306	2	3	2	3	4	3	5	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	
ENC 307	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 308	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5	
ENC 309	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 310	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	5	
ENC 311	3	2	3	5	2	1	2	3	5	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	2	1	1	5	2	5	2	1	2	1	2	1	
ENC 312	4	5	4	4	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	

ENC 313	1	3	2	2	1	3	1	2	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	1	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5
ENC 314	1	1	3	2	1	2	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1
ENC 315	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	
ENC 316	1	2	5	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 317	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 318	3	3	2	5	3	2	2	4	4	1	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	
ENC 319	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	
ENC 320	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	2
ENC 321	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 322	2	4	3	1	4	4	1	5	4	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1	2	1
ENC 323	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 324	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	
ENC 325	4	3	4	3	4	2	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	
ENC 326	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 327	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	4	2	4	3	4	3	2	5	
ENC 328	4	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 329	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 330	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 331	4	5	4	1	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 332	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	
ENC 333	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 334	4	5	3	4	1	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	
ENC 335	3	2	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	
ENC 336	5	1	3	4	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
ENC 337	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	5	
ENC 338	4	5	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 339	5	1	3	1	2	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	
ENC 340	1	2	4	5	2	1	2	3	3	5	2	3	5	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	5	2	1	2	1	1	
ENC 341	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	
ENC 342	2	3	5	1	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
ENC 343	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	5	2	2	5	2	3
ENC 344	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	5	4	5	4	4	4	5	5	3	1	2	1	2	1	4
ENC 345	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 346	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 347	3	2	2	5	3	3	4	5	4	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	3	2	5	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2
ENC 348	2	5	2	5	3	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	
ENC 349	1	3	5	5	3	2	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2	5	2	2	4	3	4	3	2	3	2	5	2	
ENC 350	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	
ENC 351	5	3	3	4	5	5	2	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	
ENC 352	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5	
ENC 353	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	3	4	3	5	5	5	4	5	2	3	5	4	5	
ENC 354	2	3	2	3	4	3	5	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	3	
ENC 355	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 356	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5	
ENC 357	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 358	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	5

ENC 359	3	2	3	5	2	1	2	3	5	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	2	1	1	5	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1
ENC 360	4	5	4	4	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4
ENC 361	1	3	2	2	1	3	1	2	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	1	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	
ENC 362	1	1	3	2	1	2	3	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	2	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1	
ENC 363	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	
ENC 364	1	2	5	3	3	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 365	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 366	3	3	2	5	3	2	2	4	4	1	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2
ENC 367	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4	
ENC 368	4	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	2	2	
ENC 369	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	
ENC 370	2	4	3	1	4	4	1	5	4	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1
ENC 371	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 372	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	3	
ENC 373	4	3	4	3	4	2	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	
ENC 374	5	2	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 375	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	2	5	
ENC 376	4	5	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 377	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 378	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 379	4	5	4	1	2	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	
ENC 380	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	
ENC 381	5	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

V1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL																	
	D1					D2					D3					TOTALES	NIVEL TOTALES
	P2	P6	P8	ST	NIVEL 01	P4	P1	P7	ST	NIVEL 02	P18	P17	ST	NIVEL 03			
ENC 1	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3	
ENC 2	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3	
ENC 3	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2	
ENC 4	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2	
ENC 5	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3	
ENC 6	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2	
ENC 7	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1	
ENC 8	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2	
ENC 9	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3	
ENC 10	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2	
ENC 11	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2	
ENC 12	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2	
ENC 13	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2	
ENC 14	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3	
ENC 15	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3	
ENC 16	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3	
ENC 17	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3	
ENC 18	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2	
ENC 19	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3	
ENC 20	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3	
ENC 21	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3	
ENC 22	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3	
ENC 23	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2	
ENC 24	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3	
ENC 25	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1	
ENC 26	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1	
ENC 27	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3	
ENC 28	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2	
ENC 29	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3	
ENC 30	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2	
ENC 31	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3	
ENC 32	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3	
ENC 33	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3	
ENC 34	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2	
ENC 35	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3	
ENC 36	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3	
ENC 37	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3	
ENC 38	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3	
ENC 39	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3	
ENC 40	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3	
ENC 41	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3	
ENC 42	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2	
ENC 43	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3	
ENC 44	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3	
ENC 45	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3	
ENC 46	4	5	3	12	3	4	1	3	8	2	5	5	10	3	30	3	
ENC 47	3	2	4	9	2	3	3	3	9	2	3	2	5	2	23	2	
ENC 48	5	1	3	9	2	4	3	2	9	2	3	2	5	2	23	2	
ENC 49	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3	
ENC 50	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3	
ENC 51	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2	
ENC 52	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2	
ENC 53	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3	
ENC 54	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2	
ENC 55	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1	
ENC 56	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2	
ENC 57	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3	
ENC 58	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2	
ENC 59	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2	
ENC 60	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2	
ENC 61	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2	
ENC 62	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3	

ENC 63	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3
ENC 64	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3
ENC 65	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3
ENC 66	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2
ENC 67	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 68	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3
ENC 69	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3
ENC 70	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3
ENC 71	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2
ENC 72	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3
ENC 73	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1
ENC 74	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1
ENC 75	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3
ENC 76	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2
ENC 77	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 78	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2
ENC 79	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3
ENC 80	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 81	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3
ENC 82	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2
ENC 83	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3
ENC 84	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3
ENC 85	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3
ENC 86	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3
ENC 87	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3
ENC 88	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3
ENC 89	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 90	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2
ENC 91	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3
ENC 92	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3
ENC 93	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3
ENC 94	4	5	3	12	3	4	1	3	8	2	5	5	10	3	30	3
ENC 95	3	2	4	9	2	3	3	3	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 96	5	1	3	9	2	4	3	2	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 97	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3
ENC 98	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3
ENC 99	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2
ENC 100	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2
ENC 101	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3
ENC 102	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2
ENC 103	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1
ENC 104	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2
ENC 105	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3
ENC 106	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2
ENC 107	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2
ENC 108	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2
ENC 109	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2
ENC 110	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3
ENC 111	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3
ENC 112	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3
ENC 113	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3
ENC 114	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2
ENC 115	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 116	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3
ENC 117	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3
ENC 118	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3
ENC 119	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2
ENC 120	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3
ENC 121	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1
ENC 122	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1
ENC 123	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3
ENC 124	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2
ENC 125	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 126	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2
ENC 127	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3
ENC 128	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 129	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3
ENC 130	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2
ENC 131	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3
ENC 132	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3

ENC 133	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3
ENC 134	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3
ENC 135	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3
ENC 136	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3
ENC 137	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 138	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2
ENC 139	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3
ENC 140	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3
ENC 141	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3
ENC 142	4	5	3	12	3	4	1	3	8	2	5	5	10	3	30	3
ENC 143	3	2	4	9	2	3	3	3	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 144	5	1	3	9	2	4	3	2	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 145	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3
ENC 146	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3
ENC 147	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2
ENC 148	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2
ENC 149	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3
ENC 150	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2
ENC 151	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1
ENC 152	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2
ENC 153	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3
ENC 154	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2
ENC 155	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2
ENC 156	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2
ENC 157	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2
ENC 158	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3
ENC 159	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3
ENC 160	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3
ENC 161	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3
ENC 162	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2
ENC 163	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 164	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3
ENC 165	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3
ENC 166	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3
ENC 167	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2
ENC 168	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3
ENC 169	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1
ENC 170	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1
ENC 171	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3
ENC 172	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2
ENC 173	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 174	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2
ENC 175	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3
ENC 176	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 177	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3
ENC 178	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2
ENC 179	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3
ENC 180	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3
ENC 181	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3
ENC 182	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3
ENC 183	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3
ENC 184	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3
ENC 185	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 186	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2
ENC 187	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3
ENC 188	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3
ENC 189	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3
ENC 190	4	5	3	12	3	4	1	3	8	2	5	5	10	3	30	3
ENC 191	3	2	4	9	2	3	3	3	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 192	5	1	3	9	2	4	3	2	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 193	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3
ENC 194	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3
ENC 195	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2
ENC 196	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2
ENC 197	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3
ENC 198	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2
ENC 199	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1
ENC 200	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2
ENC 201	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3
ENC 202	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2

ENC 203	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2
ENC 204	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2
ENC 205	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2
ENC 206	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3
ENC 207	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3
ENC 208	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3
ENC 209	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3
ENC 210	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2
ENC 211	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 212	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3
ENC 213	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3
ENC 214	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3
ENC 215	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2
ENC 216	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3
ENC 217	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1
ENC 218	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1
ENC 219	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3
ENC 220	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2
ENC 221	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 222	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2
ENC 223	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3
ENC 224	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 225	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3
ENC 226	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2
ENC 227	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3
ENC 228	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3
ENC 229	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3
ENC 230	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3
ENC 231	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3
ENC 232	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3
ENC 233	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 234	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2
ENC 235	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3
ENC 236	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3
ENC 237	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3
ENC 238	4	5	3	12	3	4	1	3	8	2	5	5	10	3	30	3
ENC 239	3	2	4	9	2	3	3	3	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 240	5	1	3	9	2	4	3	2	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 241	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3
ENC 242	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3
ENC 243	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2
ENC 244	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2
ENC 245	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3
ENC 246	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2
ENC 247	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1
ENC 248	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2
ENC 249	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3
ENC 250	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2
ENC 251	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2
ENC 252	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2
ENC 253	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2
ENC 254	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3
ENC 255	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3
ENC 256	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3
ENC 257	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3
ENC 258	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2
ENC 259	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 260	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3
ENC 261	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3
ENC 262	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3
ENC 263	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2
ENC 264	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3
ENC 265	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1
ENC 266	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1
ENC 267	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3
ENC 268	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2
ENC 269	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 270	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2
ENC 271	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3
ENC 272	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3

ENC 273	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3
ENC 274	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2
ENC 275	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3
ENC 276	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3
ENC 277	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3
ENC 278	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3
ENC 279	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3
ENC 280	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3
ENC 281	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 282	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2
ENC 283	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3
ENC 284	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3
ENC 285	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3
ENC 286	4	5	3	12	3	4	1	3	8	2	5	5	10	3	30	3
ENC 287	3	2	4	9	2	3	3	3	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 288	5	1	3	9	2	4	3	2	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 289	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3
ENC 290	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3
ENC 291	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2
ENC 292	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2
ENC 293	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3
ENC 294	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2
ENC 295	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1
ENC 296	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2
ENC 297	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3
ENC 298	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2
ENC 299	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2
ENC 300	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2
ENC 301	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2
ENC 302	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3
ENC 303	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3
ENC 304	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3
ENC 305	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3
ENC 306	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2
ENC 307	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 308	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3
ENC 309	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3
ENC 310	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3
ENC 311	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2
ENC 312	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3
ENC 313	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1
ENC 314	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1
ENC 315	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3
ENC 316	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2
ENC 317	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 318	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2
ENC 319	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3
ENC 320	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 321	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3
ENC 322	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2
ENC 323	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3
ENC 324	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3
ENC 325	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3
ENC 326	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3
ENC 327	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3
ENC 328	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3
ENC 329	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 330	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2
ENC 331	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3
ENC 332	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3
ENC 333	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3
ENC 334	4	5	3	12	3	4	1	3	8	2	5	5	10	3	30	3
ENC 335	3	2	4	9	2	3	3	3	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 336	5	1	3	9	2	4	3	2	9	2	3	2	5	2	23	2
ENC 337	5	5	5	15	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	36	3
ENC 338	4	5	2	11	3	3	3	5	11	3	5	4	9	3	31	3
ENC 339	5	1	3	9	2	1	2	5	8	2	3	3	6	2	23	2
ENC 340	1	2	4	7	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	20	2
ENC 341	5	4	3	12	3	4	5	5	14	3	5	5	10	3	36	3
ENC 342	2	3	5	10	2	1	2	3	6	1	2	2	4	1	20	2

ENC 343	1	2	3	6	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	14	1
ENC 344	2	3	3	8	2	1	3	3	7	2	2	3	5	2	20	2
ENC 345	3	3	5	11	3	3	5	3	11	3	5	3	8	3	30	3
ENC 346	1	5	3	9	2	4	3	1	8	2	4	5	9	3	26	2
ENC 347	3	2	2	7	2	5	3	3	11	3	4	5	9	3	27	2
ENC 348	2	5	2	9	2	5	3	4	12	3	4	4	8	3	29	2
ENC 349	1	3	5	9	2	5	3	2	10	2	5	2	7	2	26	2
ENC 350	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	4	4	8	3	31	3
ENC 351	5	3	3	11	3	4	5	5	14	3	2	5	7	2	32	3
ENC 352	5	5	2	12	3	2	4	5	11	3	5	4	9	3	32	3
ENC 353	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	4	9	3	34	3
ENC 354	2	3	2	7	2	3	4	3	10	2	5	2	7	2	24	2
ENC 355	5	4	3	12	3	3	4	4	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 356	1	5	5	11	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	34	3
ENC 357	4	5	4	13	3	3	4	3	10	2	4	4	8	3	31	3
ENC 358	5	5	3	13	3	4	2	5	11	3	3	5	8	3	32	3
ENC 359	3	2	3	8	2	5	2	1	8	2	2	3	5	2	21	2
ENC 360	4	5	4	13	3	4	2	5	11	3	5	5	10	3	34	3
ENC 361	1	3	2	6	1	2	1	3	6	1	1	2	3	1	15	1
ENC 362	1	1	3	5	1	2	1	2	5	1	3	1	4	1	14	1
ENC 363	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	4	5	9	3	34	3
ENC 364	1	2	5	8	2	3	3	3	9	2	4	2	6	2	23	2
ENC 365	5	5	3	13	3	4	3	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 366	3	3	2	8	2	5	3	2	10	2	2	4	6	2	24	2
ENC 367	4	5	3	12	3	5	3	3	11	3	3	5	8	3	31	3
ENC 368	4	3	5	12	3	5	3	3	11	3	5	5	10	3	33	3
ENC 369	3	5	3	11	3	5	3	4	12	3	3	5	8	3	31	3
ENC 370	2	4	3	9	2	1	4	4	9	2	1	5	6	2	24	2
ENC 371	3	5	5	13	3	5	4	5	14	3	4	5	9	3	36	3
ENC 372	3	5	4	12	3	3	5	5	13	3	5	5	10	3	35	3
ENC 373	4	3	4	11	3	3	4	2	9	2	5	5	10	3	30	3
ENC 374	5	2	2	9	2	3	5	5	13	3	3	5	8	3	30	3
ENC 375	5	3	5	13	3	3	5	5	13	3	5	3	8	3	34	3
ENC 376	4	5	2	11	3	5	4	5	14	3	3	3	6	2	31	3
ENC 377	5	5	3	13	3	5	2	5	12	3	3	5	8	3	33	3
ENC 378	3	5	3	11	3	5	3	3	11	3	4	3	7	2	29	2
ENC 379	4	5	4	13	3	1	2	5	8	2	5	5	10	3	31	3
ENC 380	5	3	5	13	3	4	5	3	12	3	5	5	10	3	35	3
ENC 381	5	2	3	10	2	5	5	5	15	3	3	2	5	2	30	3

	V2 CALIDAD DE SERVICIO																														TOTALES	NIVEL TOTALES			
	D1						D2						D3						D4						D5										
	P3	P5	P24	P25	P26	P31	ST	NIVEL 01	P9	P10	P30	P12	P11	ST	NIVEL 02	P29	P13	P14	P15	P16	ST	NIVEL 03	P19	P20	P21	P22	P23	ST	NIVEL 04	P27	P28	ST	NIVEL 05		
ENC 1	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	2	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2
ENC 2	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 3	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	2	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1
ENC 4	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	1	3	2	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1
ENC 5	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	4	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3
ENC 6	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1
ENC 7	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2
ENC 8	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	4	5	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2
ENC 9	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3
ENC 10	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 11	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	2	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2
ENC 12	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3	
ENC 13	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	3	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2
ENC 14	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 15	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3
ENC 16	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	22	3	5	5	2	5	2	16	2	2	2	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3
ENC 17	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3
ENC 18	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	2	9	1	1	2	3	2	3	11	1	1	3	4	1	46	1
ENC 19	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 20	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	4	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3
ENC 21	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3
ENC 22	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3
ENC 23	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	2	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1
ENC 24	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 25	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	3	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2
ENC 26	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2
ENC 27	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	4	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3
ENC 28	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3
ENC 29	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 30	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	1	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1
ENC 31	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 32	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3
ENC 33	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 34	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	1	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1
ENC 35	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 36	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	5	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3
ENC 37	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3
ENC 38	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 39	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3
ENC 40	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 41	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3
ENC 42	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 43	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3

ENC 44	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	5	23	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3
ENC 45	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 46	3	4	5	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	23	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	98	3
ENC 47	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	1	21	3	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	10	3	75	2
ENC 48	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	1	31	1
ENC 49	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	2	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2
ENC 50	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 51	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	2	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1
ENC 52	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	1	3	2	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1
ENC 53	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3
ENC 54	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1
ENC 55	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2
ENC 56	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	4	5	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2
ENC 57	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3
ENC 58	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 59	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	2	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2
ENC 60	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 61	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	3	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2
ENC 62	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 63	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3
ENC 64	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	22	3	5	2	2	5	2	16	2	2	2	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3
ENC 65	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3
ENC 66	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	2	9	1	1	2	3	2	3	11	1	1	3	4	1	46	1
ENC 67	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 68	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	4	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3
ENC 69	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3
ENC 70	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3
ENC 71	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	2	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1
ENC 72	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 73	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	3	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2
ENC 74	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2
ENC 75	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	4	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3
ENC 76	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3
ENC 77	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 78	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	1	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1
ENC 79	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 80	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3
ENC 81	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 82	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	1	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1
ENC 83	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 84	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	5	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3
ENC 85	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3
ENC 86	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 87	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3
ENC 88	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 89	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3
ENC 90	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 91	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 92	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	5	23	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3
ENC 93	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 94	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	98	3

ENC 95	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	1	21	3	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	5	5	10	3	75	2		
ENC 96	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	1	31	1	
ENC 97	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	2	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2	
ENC 98	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 99	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	2	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1	
ENC 100	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	3	2	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1		
ENC 101	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3	
ENC 102	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1		
ENC 103	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2	
ENC 104	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	5	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2		
ENC 105	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3		
ENC 106	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 107	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	2	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2	
ENC 108	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3	
ENC 109	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	3	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2	
ENC 110	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3	
ENC 111	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3	
ENC 112	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	22	3	5	2	2	5	2	16	2	2	2	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3	
ENC 113	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3		
ENC 114	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	2	9	1	1	2	3	2	3	11	1	1	3	4	1	46	1	
ENC 115	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3	
ENC 116	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	4	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3	
ENC 117	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3	
ENC 118	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3	
ENC 119	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	2	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1	
ENC 120	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3	
ENC 121	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	3	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2	
ENC 122	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2	
ENC 123	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	4	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3	
ENC 124	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3	
ENC 125	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 126	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	1	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1	
ENC 127	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3	
ENC 128	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3	
ENC 129	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3	
ENC 130	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	1	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1	
ENC 131	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 132	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	5	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3	
ENC 133	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3	
ENC 134	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3	
ENC 135	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3	
ENC 136	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 137	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3	
ENC 138	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 139	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3	
ENC 140	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	5	23	3	5	3	5	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3
ENC 141	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 142	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	98	3	
ENC 143	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	1	21	3	5	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	10	3	75	2		
ENC 144	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	1	31	1	
ENC 145	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	2	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2	

ENC 146	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 147	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	2	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1	
ENC 148	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	3	2	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1		
ENC 149	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3		
ENC 150	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1		
ENC 151	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	5	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2		
ENC 152	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	4	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2		
ENC 153	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3		
ENC 154	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 155	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2		
ENC 156	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3		
ENC 157	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2		
ENC 158	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3		
ENC 159	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3		
ENC 160	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	2	22	3	5	2	2	5	16	2	2	2	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3		
ENC 161	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3		
ENC 162	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	9	1	1	2	3	2	3	5	11	1	1	3	4	1	46	1	
ENC 163	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3		
ENC 164	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3		
ENC 165	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3		
ENC 166	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3		
ENC 167	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1		
ENC 168	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3		
ENC 169	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2		
ENC 170	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2		
ENC 171	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3		
ENC 172	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3		
ENC 173	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 174	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1		
ENC 175	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3		
ENC 176	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3		
ENC 177	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3		
ENC 178	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1		
ENC 179	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 180	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3		
ENC 181	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3		
ENC 182	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3		
ENC 183	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3		
ENC 184	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 185	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3		
ENC 186	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 187	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3		
ENC 188	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	23	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3		
ENC 189	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 190	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	5	5	23	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	98	3		
ENC 191	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	1	21	3	5	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	10	3	75	2		
ENC 192	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	1	31	1		
ENC 193	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2		
ENC 194	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3		
ENC 195	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1		
ENC 196	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	1	3	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1		

ENC 197	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3
ENC 198	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1
ENC 199	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	1	9	1	2	2	5	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2
ENC 200	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	4	5	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2
ENC 201	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3
ENC 202	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 203	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	2	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2
ENC 204	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 205	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	3	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2
ENC 206	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	3	5	3	5	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 207	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3
ENC 208	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	2	22	3	5	2	2	5	2	16	2	2	2	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3
ENC 209	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3
ENC 210	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	2	9	1	1	2	3	2	3	11	1	1	3	4	1	46	1
ENC 211	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 212	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	4	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3
ENC 213	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3
ENC 214	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3
ENC 215	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	2	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1
ENC 216	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 217	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	3	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2
ENC 218	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2
ENC 219	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	4	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3
ENC 220	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3
ENC 221	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 222	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	1	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1
ENC 223	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 224	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3
ENC 225	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 226	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	1	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1
ENC 227	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 228	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	5	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3
ENC 229	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3
ENC 230	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 231	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3
ENC 232	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 233	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3
ENC 234	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 235	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 236	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	5	23	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3
ENC 237	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 238	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	98	3
ENC 239	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	1	21	3	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	10	3	75	2
ENC 240	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	1	31	1
ENC 241	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	2	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2
ENC 242	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 243	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	2	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1
ENC 244	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	3	2	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1	
ENC 245	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3	
ENC 246	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1
ENC 247	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2

ENC 248	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	4	5	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2
ENC 249	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3
ENC 250	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 251	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	2	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2
ENC 252	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 253	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	3	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2
ENC 254	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 255	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3
ENC 256	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	2	22	3	5	2	2	5	2	16	2	2	2	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3
ENC 257	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3
ENC 258	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	2	9	1	1	2	3	2	3	11	1	1	3	4	1	46	1
ENC 259	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 260	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	4	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3
ENC 261	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3
ENC 262	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3
ENC 263	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	2	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1
ENC 264	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 265	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	3	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2
ENC 266	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2
ENC 267	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	4	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3
ENC 268	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3
ENC 269	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 270	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	1	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1
ENC 271	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 272	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3
ENC 273	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 274	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	1	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1
ENC 275	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 276	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	5	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3
ENC 277	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3
ENC 278	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 279	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3
ENC 280	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 281	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3
ENC 282	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 283	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 284	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	5	23	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3
ENC 285	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 286	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	98	3
ENC 287	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	1	21	3	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	10	3	75	2
ENC 288	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	1	31	1
ENC 289	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	2	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2
ENC 290	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 291	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	2	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1
ENC 292	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	3	2	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1	
ENC 293	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3
ENC 294	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1
ENC 295	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2
ENC 296	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	4	5	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2
ENC 297	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3
ENC 298	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3

ENC 299	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	2	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2
ENC 300	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 301	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	3	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2
ENC 302	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 303	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3
ENC 304	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	2	22	3	5	2	2	5	2	16	2	2	2	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3
ENC 305	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3
ENC 306	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	2	9	1	1	2	3	2	3	11	1	1	3	4	1	46	1
ENC 307	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 308	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	4	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3
ENC 309	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3
ENC 310	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3
ENC 311	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	2	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1
ENC 312	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 313	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	3	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2
ENC 314	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2
ENC 315	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	4	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3
ENC 316	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3
ENC 317	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 318	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	1	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1
ENC 319	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 320	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3
ENC 321	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3
ENC 322	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	1	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1
ENC 323	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 324	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	5	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3
ENC 325	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3
ENC 326	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3
ENC 327	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3
ENC 328	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 329	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3
ENC 330	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 331	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3
ENC 332	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	5	23	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3
ENC 333	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 334	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	98	3
ENC 335	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	1	21	3	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5	10	3	75	2
ENC 336	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	1	31	1
ENC 337	5	2	3	5	2	3	20	2	5	2	3	2	5	17	2	2	5	2	5	2	16	2	5	2	3	2	3	15	2	2	5	7	2	75	2
ENC 338	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 339	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	1	2	11	1	1	2	1	3	2	9	1	3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	52	1
ENC 340	3	5	2	3	5	2	20	2	3	2	2	1	1	9	1	1	1	1	3	2	8	1	3	5	2	1	2	13	2	1	1	2	1	52	1
ENC 341	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	5	5	4	23	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	96	3
ENC 342	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	1	6	1	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	1	29	1
ENC 343	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	5	2	16	2	2	5	2	2	5	16	2	2	3	5	2	56	2
ENC 344	3	1	2	3	1	2	12	1	3	1	2	5	4	15	2	5	4	4	5	5	23	3	3	1	2	1	2	9	1	1	4	5	2	64	2
ENC 345	5	4	2	5	4	2	22	3	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	101	3
ENC 346	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3
ENC 347	4	2	1	4	2	1	14	2	4	2	1	3	2	12	2	3	2	5	4	2	16	2	4	2	3	2	3	14	2	3	2	5	2	61	2
ENC 348	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3
ENC 349	4	2	4	4	2	4	20	2	4	2	4	5	2	17	2	5	2	2	4	3	16	2	4	3	2	3	2	14	2	5	2	7	2	74	2

ENC 350	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3	
ENC 351	4	2	4	4	2	4	20	2	4	4	2	4	2	16	2	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	6	2	90	3	
ENC 352	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	2	22	3	5	2	2	5	2	16	2	2	2	5	5	2	5	16	2	2	5	7	2	91	3
ENC 353	4	3	5	4	3	5	24	3	4	2	2	4	3	15	2	4	3	5	5	5	22	3	4	5	2	3	5	19	3	4	5	9	3	89	3	
ENC 354	1	2	3	1	2	3	12	1	1	2	3	1	3	10	1	1	3	2	1	2	9	1	1	2	3	2	3	11	1	1	3	4	1	46	1	
ENC 355	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3	
ENC 356	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	5	2	21	3	5	2	2	2	4	15	2	2	4	2	4	2	14	2	5	5	10	3	88	3	
ENC 357	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	2	5	5	19	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	109	3	
ENC 358	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	2	2	5	2	5	16	2	5	5	10	3	105	3	
ENC 359	5	2	1	5	2	1	16	2	5	2	1	2	1	11	1	2	1	1	5	2	11	1	5	2	1	2	1	11	1	2	1	3	1	52	1	
ENC 360	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	5	4	5	3	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3	
ENC 361	5	3	3	5	3	3	22	3	5	3	3	3	5	19	3	3	5	1	5	3	17	2	5	3	3	3	3	17	2	3	5	8	3	83	2	
ENC 362	5	5	1	5	5	1	22	3	5	5	1	5	1	17	2	5	1	2	5	5	18	2	5	5	1	5	1	17	2	5	1	6	2	80	2	
ENC 363	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	5	4	21	3	5	4	4	5	4	22	3	3	4	5	4	5	21	3	5	4	9	3	97	3	
ENC 364	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	113	3	
ENC 365	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 366	4	1	2	4	1	2	14	2	4	1	2	1	2	10	1	1	2	1	4	1	9	1	4	1	2	1	2	10	1	1	2	3	1	46	1	
ENC 367	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	5	4	22	3	5	4	5	5	3	22	3	5	3	5	3	5	21	3	5	4	9	3	100	3	
ENC 368	4	3	4	2	3	4	20	2	4	3	4	5	2	18	2	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4	3	4	20	3	5	2	7	2	89	3	
ENC 369	4	5	3	4	5	3	24	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	5	4	5	22	3	4	5	3	5	3	20	3	5	3	8	3	94	3	
ENC 370	4	1	1	4	1	1	12	1	4	1	1	2	1	9	1	2	1	2	4	1	10	1	4	1	1	1	1	8	1	2	1	3	1	42	1	
ENC 371	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 372	4	3	5	4	3	5	24	3	4	3	5	4	3	19	3	4	5	5	4	5	23	3	4	3	5	3	5	20	3	4	3	7	2	93	3	
ENC 373	3	5	3	3	5	3	22	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	5	5	5	23	3	3	5	3	5	3	19	3	5	3	8	3	91	3	
ENC 374	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	9	3	111	3	
ENC 375	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	2	5	22	3	2	5	2	2	4	15	2	2	4	3	4	3	16	2	2	5	7	2	90	3	
ENC 376	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 377	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	114	3	
ENC 378	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	
ENC 379	3	4	5	3	4	5	24	3	3	4	5	4	4	20	3	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	21	3	4	4	8	3	95	3	
ENC 380	5	3	5	5	3	5	26	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	5	5	5	23	3	5	3	5	3	5	21	3	3	5	8	3	99	3	
ENC 381	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	10	3	115	3	

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

Con el desarrollo del estudio el mismo que nos llevó al resultado que; existe una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Compromiso Organizacional y Calidad de servicio en pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud – 2019, podemos diferenciar de otros estudios lo siguiente:

Se recogió las percepciones de los usuarios directos, en este caso los pacientes quienes nos hicieron llegar mediante las encuestas y entrevistas cortas sus observaciones y opiniones certeras referentes a la calidad de servicio.

También se tomó en cuenta las percepciones del personal (médicos, enfermeras, técnicos y administrativo) que tienen contacto directo con los pacientes para conocer opiniones referentes al compromiso y sentimientos con su institución.

Se involucró a los servicios más representativos de Hospital I Marino Molina a los que el paciente acude mínimo 4 veces al mes, ello le permite percibir más de cerca la calidad de servicio que reciben.

Tomando en cuenta los resultados finales, queremos plantear algunas propuestas para que el personal de salud se comprometa de manera positiva con su institución y esto influya directamente con la calidad de servicio a los pacientes

Se sugiere que la institución se plantee fortalecer los lazos con sus trabajadores y lograr que el compromiso sea permanente y al mismo tiempo se vea reflejado en la calidad de servicio que brindaran a los pacientes porque un colaborador contento desempeña sus labores con amor y satisfacción.

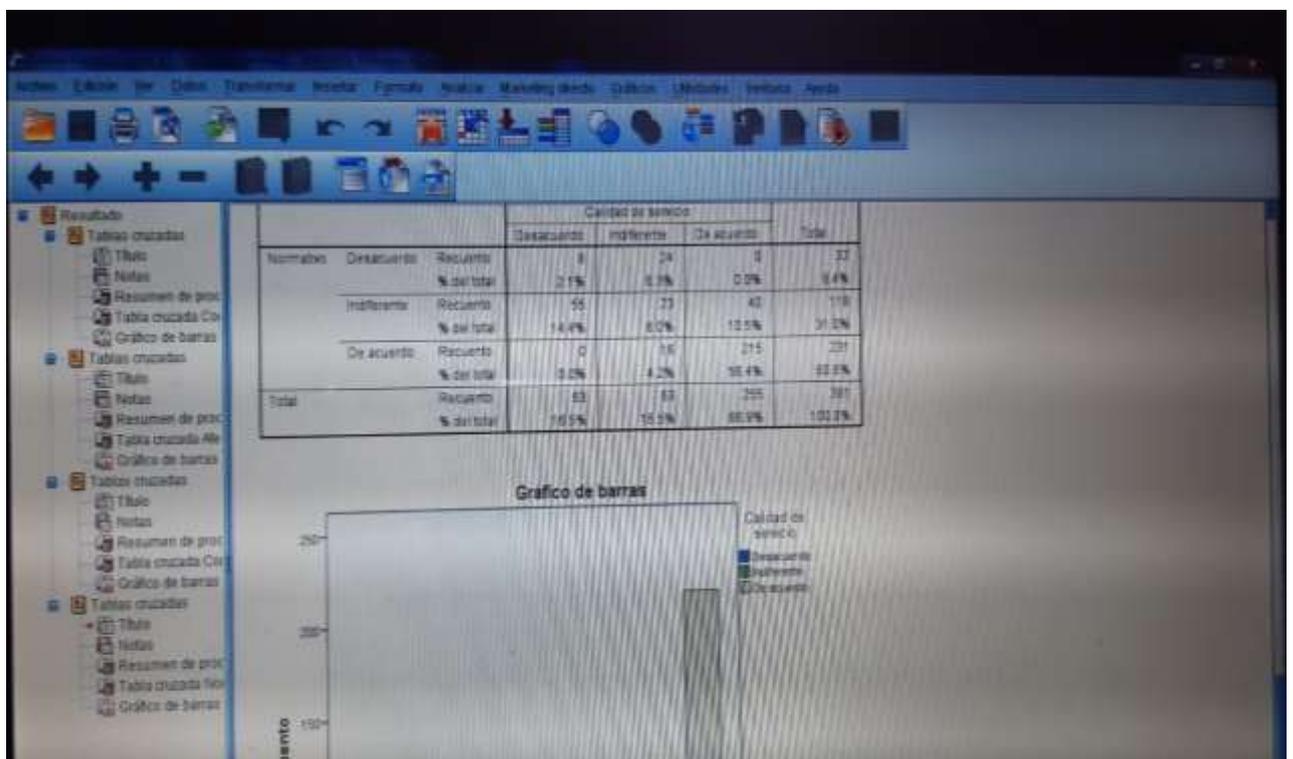
Incluir la vocación de servicio y el compromiso con la institución, en los requisitos para postular a un puesto como personal de salud en todos los Hospitales de Essalud.

Evaluar periódicamente si el personal está aplicando su vocación de servicio y se siente comprometido con su institución y su centro de trabajo y si se detecta lo contrario en bien de los pacientes debe ser removido.

Una vez identificado el personal con una verdadera vocación de servicio y comprometidos con la institución se debe implementar procedimiento para mantenerlos en la institución y mantener los valores agregados que permitan brindar un servicio de calidad a los pacientes y realzar el prestigio de los establecimientos de salud de Essalud a nivel nacional.

## Anexo 7: Pantallazo SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rot.
1	e11	Numérico	8	0	Edad	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
2	e12	Numérico	8	0	Continuidad	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
3	e13	Numérico	8	0	Formatio	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
4	V1	Numérico	8	0	Compromiso e	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
5	d21	Numérico	8	0	Empatia	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
6	d22	Numérico	8	0	Capacidad de r.	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
7	d23	Numérico	8	0	Fidelidad	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
8	d24	Numérico	8	0	Seguridad	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
9	d25	Numérico	8	0	Intangibilidad	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
10	V2	Numérico	8	0	Calidad de serv.	{1, Desacue	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Estrota
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											



## Anexo 8: Aprobación de tesis por el Comité de Ética de EsSalud – Red Prestacional Sabogal



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

### **CARTA N° 754 –CIEI-OFIyD-GRPS-HNASS-ESSALUD-2019**

Callao, 20 de Diciembre del 2019

Bachilleres  
**MAURICIO CALIPUY OSCAR JAVIER**  
**CABREJOS CACERES MARIA NATIVIDAD**  
Investigadores Principales  
Presente.-



**Asunto** : **Protocolo** "Compromiso organizacional y calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina EsSalud – 2019".

**Referencia** : CARTA S/N° DE FECHA 13 DE SETIEMBRE DEL 2019

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez comunicarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación, en sesión del día 19 de Diciembre del 2019, **APROBÓ** el Proyecto de Investigación en mención luego de levantar las observaciones al Consentimiento Informado.

- Proyecto de investigación.
- Encuesta para medir la Calidad de Servicio a los Pacientes.
- Encuesta al personal del Hospital Marino Molina I- EsSalud.-2019
- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización.
- Matriz de operacional de la Calidad del Servicio.
- Valoración operacional de la Calidad del Servicio.

El presente estudio se desarrollará en el Hospital Nacional I Marino Molina Scippa.

El equipo está conformado por:

- Oscar Javier Mauricio Calipuy Investigador Principal
- María Natividad Cabrejos Cáceres Investigadora Principal

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

**NIT: 604 – 2019 – 1646**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN  
INVESTIGACIÓN - HOSPITAL NACIONAL  
"ALBERTO SARDICA SOTO" - CALLAO

Dr. María Del Rosario Guerrero Navarro  
PRESIDENTA

www.essalud.gob.pe

Jr. Colina N° 1081  
Bellavista - Callao  
Tel.: 4297744 – Anexo 5581-5456

**CARTA N° 728 –CIEI-OFIyD-GRPS-HNASS-ESSALUD-2019**

Callao, 29 de Noviembre del 2019

Bachilleres  
**OSCAR JAVIER MAURICIO CALIPUY**  
**MARIA NATIVIDAD CABREJOS CACERES**  
Investigadores Principales  
Presente.-



**ASUNTO: Protocolo: "Compromiso Organizacional y Calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina EsSalud - 2019"**

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación, en Sesión del día 05 de Diciembre del 2019, **REVISÓ** solicitud de evaluación y aprobación de proyecto de investigación y se precisa **OBSERVACIONES:**

- Realizar revisión ortográfica de todo el documento (Mayúsculas y Minúsculas).
- Revisar y eliminar en Anexos, artículos de periodistas (construir, no destruir).
- Falta Bibliografía.
- Remarcar la confidencialidad.
- No registra fuente de financiamiento.
- Revisar, porque está comprometiendo a ESSALUD.
- Revisar diseño del estudio.
- Actualizar cronograma.
- Permiso de jefatura.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

- Adjuntar Consentimiento Informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN  
INVESTIGACIÓN HOSPITAL NACIONAL  
"ALBERTO SANCHEZ SOLCOUREN"

.....  
Dra. María del Rosario Gutiérrez Navarro  
PRESIDENTA

**NIT: 604 - 2019 - 1646**