



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Compromiso Organizacional y su relación con la Calidad
percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición del
Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de Servicios de la Salud**

AUTORES:

González García, Adita del Pilar (ORCID: 0000-0001-5493-9660)
Huapaya Espejo, Ernesto Benigno (ORCID: 0000-0001-8735- 8053)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LIMA - PERÚ
2014

Dedicatoria

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, logrando ser los profesionales que anhelaban.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Mg. Carlos Ernesto Ruiz Orbegoso, por su asesoría; y a los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	2
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Diseño de investigación	12
3.1.1 Tipo de Investigación	12
3.1.2 Nivel Correlacional	12
3.1.3 Diseño de investigación	12
3.2. Variables (V), operacionalización	13
3.3. Población y muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
3.4.1. Técnicas - Cuestionario	14
3.4.2. Instrumentos	14
3.4.3. Validez y Confiabilidad	15
3.5. Métodos de análisis de datos	17
3.6. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional</i>	15
<i>Tabla 2: Operacionalización de la variable: Calidad Percibida</i>	15
<i>Tabla 3: Confiabilidad Cuestionario de Calidad Percibida</i>	18
<i>Tabla 4: Confiabilidad Cuestionario de Compromiso organizacional</i>	18
<i>Tabla 5: El Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del “servicio de nutrición”</i>	20
<i>Tabla 6: El Aspecto afectivo del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el “usuario interno del servicio de nutrición”.</i>	21
<i>Tabla 7: El Aspecto normativo del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el “usuario interno del servicio de nutrición”.</i>	22
<i>Tabla 8: Aspecto calculado del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el “usuario interno del servicio de nutrición”</i>	23
<i>Tabla 9: Correlación Compromiso organizacional y Calidad Percibida</i>	24
<i>Tabla 10: Correlación aspecto afectivo y Calidad Percibida</i>	25
<i>Tabla 11: Correlación aspecto normativo y Calidad Percibida</i>	26
<i>Tabla 12: Correlación aspecto calculado y Calidad Percibida</i>	27

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Correlación entre variables</i>	14
<i>Figura 2. Gráfico del Compromiso Organizacional y la calidad</i>	20
<i>Figura 3. Gráfico del aspecto afectivo del compromiso organizacional y la calidad</i>	21
<i>Figura 4. Gráfico del aspecto normativo del Compromiso organizacional y la calidad</i>	22
<i>Figura 5. Gráfico del aspecto calculado del Compromiso organizacional y la calidad</i>	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre el Compromiso organizacional y su relación con la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima. 2014.

La población fue de 92 trabajadores, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Compromiso organizacional y Calidad Percibida. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Compromiso organizacional el cual estuvo constituido por 21 preguntas, en la escala de Likert (Muy de acuerdo, de acuerdo, indeciso, de acuerdo, muy en desacuerdo) y el Cuestionario de Calidad Percibida, el cual estuvo constituido por 38 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca del compromiso organizacional y la calidad percibida, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El Compromiso organizacional se relaciona significativamente con la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima. 2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.788, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras clave: Compromiso organizacional y Calidad Percibida.

Abstract

The present study had the general objective, determine what relationship exists between organizational commitment and its relationship to perceived quality in the domestic service user nutrition Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima. 2014

Population was 92 workers, the census shows consider the entire population, in which the variables have been used: Organizational Commitment and Perceived Quality. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire Organizational commitment which consisted of 21 questions on the scale of Likert (strongly agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree) and Questionnaire Perceived Quality, which consisted of 38 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), who provided information about organizational commitment and perceived quality through evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: The Organizational commitment is significantly related to the perceived quality of the internal user of the nutrition of the National Hospital Dos de Mayo. Lima. 2014; a correlation coefficient Spearman Rho 0.788, which represents a high level of correlation having been determined.

Keywords: Organizational Commitment and Perceived Quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Transcurso de la internacionalización y sus nuevas formas de operación, en cierto modo, se han vuelto precarias para los sectores estatales y sanidad el cual no está exento, ya que con el preámbulo de nuevos modelos de servicio aumenta la inseguridad, la inseguridad e incertidumbre laboral. Por tanto, es beneficioso observar cómo el acuerdo sistematizado puede perturbar el desempeño profesional y la eficacia del oficio que brindan, optimizando de este modo los medios de la nómina, alcanzando objetivos en común de la organización en el mejor método viable. El acuerdo sistematizado es el vínculo que existe entre el laborador quien decide establecer con la compañía en la que labora dicho nexo, este es un factor de beneficio en el proceder del trabajador y por ello en los resultados obtenidos.

El ente rector en salud a nivel mundial plantea en toda la sociedad optimizar e impulsar estrategias y/o políticas para impulsar la eficacia de los servicios de sanidad, los cuales deben adaptarse a todo estado, o provincia, relacionado al cimiento de un intelecto usual de los deseos y desafíos, que nos conducirán a un contexto efectivo de servicios o fundaciones de salud, por lo que será accesible especificar las deficiencias primarias, actualmente es infalible interceder en todas las áreas. OMS (2013) plantea la necesidad de frecuentar los factores organizacionales que provocan carencias en las instituciones de salud pública.

Meyer y Allen, (1991) el arreglo sistematizado se organiza en los siguientes elementos: afectuoso, normativo y duradero. Lo afectuoso como su apelativo lo indica se debe a la unión sentimental que las personas forjan en cuanto a algo o alguien. En esta duración, los trabajadores continúan en el instituto puesto que así lo quieren o desean. La dimensión regulatoria está ligada a la honradez del empleado a la compañía; este hace lo socialmente admitido, por eso siente que tiene que quedarse en la fundación. En la dimensión continua, es lo inverso, ya que se manifiesta con el afecto materialista del trabajador que evalúa las pérdidas envés de las ganancias al marchar de la sociedad, por lo que necesita quedarse.

El empleador es quien decide crear el vínculo de responsabilidad organizacional con la asociación en la que trabaja, por carácter propio, Íntegro, afectivo y calculado, lo que lo lleva a un nivel de caracterización con la asociación, siendo este uno de los

factores más importantes en el cargo de desempeño del trabajador, en un centro de salud estos resultados están claramente conectados con la mejoría de la salud y conformidad del paciente.

Frutos, B, Ruiz, M, & San Martín, R, (2008), han sostenido que la fundación y sus colaboradores se forman creando estímulos continuos con proporción a la dimensión de afinidad que estos tienen en el manejo organizacional, ya que desarrolla vínculos y un conmovedor orgullo por el cargo que estos mantienen.

Arciniega (2012), indica que la negociación organizacional es una mudable amplia que viene siendo estudiada durante décadas, las posibles razones de esto radican en algunas investigaciones las cuales han otorgado emitir que el ajuste organizacional es un parámetro de excelencia en la revolución de trabajadores incluida la severidad y otros aspectos de conductuales del trabajador con la instauración. El máximo ente de la Lengua Española define la noción de calidad de posesión o vinculado de posesiones inseparables a algo, que permite establecer su precio. Crosby (1987), destaca que la calidad es el acatamiento de requisitos, los cuales deben ubicarse visiblemente establecidos en los programas que tienen como objetivo afinar las facilidades que favorecen en la depreciación de costos, aumentando en consecuencia el beneficio en la institución.

La vigente búsqueda tiene como objetivo abordar el programa ante las continuas manifestaciones de incertidumbre y disconfort por parte de los colaboradores del Nosocomio Nacional Dos de Mayo, Lima 2014. Dicho esto, surge la necesidad de reconocer el compromiso organizativo y su congruencia en la característica percibida de los empleados internos del área de nutrición del nosocomio, que necesita personales que tengan el compromiso de ejecutar con los objetivos y propósitos marcados en el método estratégico corporativo, que se resume en una renta de servicios oportuna y eficaz diseñada para observar la petición de cuidado en la particularidad de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos internacionales

Salazar (2018), Propuso en su investigación, Determinar la relación entre sus variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional, de acuerdo a metodología lo considera de correlación descriptiva cuantitativa para dos herramientas y una muestra de 290 herramientas, respecto a los resultados se determinó la satisfacción laboral 70.96 por ciento y el compromiso organizacional 69.91 % siendo la

significancia de $0.000 < 0.05$, el título H_0 es rechazado y H_a lo acepta, Al calcular el CC de Pearson (r), $r = 0.51419841$, indica una correlación positiva moderada; En conclusión, se conjetura la existencia positiva de relación entre las variables.

Obreche (2015), Determinar la relación entre sus variables, Clima organizacional y compromiso funcionario, en el Hospital Aconcagua de Servicios de Salud, mediante metodología de diseño descriptivo, correlacional, transversal y no experimental, con 102 encuestados. Se utilizaron 2 cuestionarios. Esto da como resultado a ($p: 0,004$), que acepta H_a con un CC de Spearman positivo alto de $0,756$. Se concluye: Existe una relación entre dichas variables.

Nieto (2017), tuvo como finalidad establecer la existencia de relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados del Instituto Central de Ingeniería y Tecnología, utilizando la metodología de correlación descriptiva cuantitativa, se utilizaron dos herramientas. La muestra estuvo conformada por 196 cooperadores con un puntaje de CC de Pearson de $r = 0.603$, significancia $.000 - p > 0.01$, con la hipótesis central aceptada. Llegando a concluir la existencia de correlación significativa, las personas que laboran en la organización muestran un alto grado de satisfacción y compromiso laboral.

Del Salto (2012), Establece en su estudio, Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en los servicios del Instituto Nacional Mejía, utilizando metodología observacional y diseñando un análisis epidemiológico transversal de 482 residentes y una muestra de 391 sujetos. $0,832$. Los resultados del $92,1\%$ ($p 0,037$) indicaron que la satisfacción y la accesibilidad fueron adecuadas en el $54,7\%$ ($p 0,041$). Esta última se considera información completa y clara para el usuario sobre los procedimientos atendidos en consultas externas, en ocasiones el 56% . Los usuarios de los servicios de salud oscilan entre el $88,97$ y el $94,36\%$ satisfechos con el tratamiento.

Trabajos previos nacionales

Abanto (2017), Cuyo objeto fue determinar la relación entre las variables: Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Considerando como método de correlación descriptivo cuantitativo, Población 151 empleados utilizando dos herramientas. Como resultado, el CC de Spearman fue 0.639 , notando que hubo ($p < 0.01$) y en promedio aceptaron la hipótesis H_a y rechazaron la hipótesis H_0 , y concluyeron que había una correlación media entre las variables de los empleados en un establecimiento de salud pública de Sullana.

Castro (2017), En su estudio propuso determinar la relación entre Compromiso organizacional de los catedráticos nombrado y contratados de la universidad nacional José María Arguedas” Andahuaylas, Apurímac, no experimental, descriptivo comparativo. Considerando 85 participantes, cuyos resultados se encontró una relación de Spearman de 0,774, significancia (sig. Bilateral) de ,000. y el pvalor=0.000<=0.05, rechazando la Ho y aceptando la Ha. Se concluyó existen diferencias significativas entre nivel de compromiso organizacional de los docentes tradicionales y contratados.

Juscamayta (2017), El objetivo es establecer la correlación entre el compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con una metodología descriptiva correlacional, teniendo como muestra a 60 personas. Se usó la encuesta, en los resultados se usó la prueba de correlación de Spearman, los resultados descriptivos mostraron que 31,7% de los participantes son de nivel alto, 36,7% de nivel medio y 31,7% de nivel bajo, respecto al aspecto Desempeño Laboral, el 1,7% alto nivel, el 48,3% de medio nivel y el 50% con bajo nivel, además se obtuvo ($r=^*0.647$) 95% de confianza y Dado que $p\text{-valor} = 0,00 < 0,05$, se rechaza la Ho. Se concluyó que, respecto a las dos variables si existe correlación.

Retuerto (2017), Teniendo como objeto establecer la correlación entre el compromiso organizativo y calidad de prestación para los empleados del distrito de Comas en 2016. Siendo su estudio descriptivo, correlacional y no probabilístico. Con resultados de $p = 0.002 <$ de significancia 0.01 se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula, y un coeficiente Rho de Spearman $R_h = 0.476$. Finaliza resaltando que existe correlación entre Compromiso organizativo y Calidad de prestación para los empleados.

Raymundo (2018), Su objetivo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio en la Universidad Pedagógica Nacional Enrique Guzmán y Valle, contando con 221 alumnos a partir de un muestreo probabilístico, en la cual se determinaron los resultados de la prueba de hipótesis mediante la estadística de chi-cuadrado con χ^2 igual a 12871 entre los valores $11.591 \leq X \leq 32,671$ y la probabilidad concomitante ($p < 0.1$), con H1 aceptado y Ho no aceptado, llegando a la conclusión de relación entre las variables.

Zavaleta C & García S (2018), tuvo como objetivo determinar el vínculo o relación existente entre la Satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y

rehabilitación y la Calidad de atención, de establecimientos de salud del Minsa y Essalud Chota, con metodología de tipo correlacional - transversal. La muestra fue de 99 usuarios. utilizó la prueba de normalidad y correlación de Pearson. El Chi cuadrado de p-valor = 0,376 por parte de Minsa y un p-valor = 0,071 por parte de Essalud lo cual se rechaza la Ho, Se concluye la existencia de diferencia entre las variables (p-valor $G1 \neq p\text{-valor } G2$).

En el ámbito institucional

El nosocomio Nacional “Dos de Mayo” es la unidad descentralizada del Departamento de Salud Nivel III-1 de la ciudad de Lima, que realiza amplias actividades de salud, principalmente en la recuperación y rehabilitación.

El Servicio de Nutrición y Dietética de HNMD tiene la finalidad ofrecer una alimentación equilibrada a los usuarios internos y externos de nuestra población y promover estilo de vida saludable. También sirve de aporte en la preparación de profesionales de la salud en cursos de pregrado y posgrado, promueve el desarrollo científico junto a la investigación, y tecnológico en el área de la salud.

Áreas:

Producción: Facilitar alimentación balanceada al personal en turno, de dietas específicas para las diferentes patologías.

Hospitalización: Valorar, determinar, planificar y monitorizar al paciente hospitalizado de acuerdo con los aspectos nutricionales que corresponden, ofreciendo una atención individualizada con eficacia y calidez.

Nutrición. Evaluar, establecer, planificar y monitorizar el régimen alimenticio y estado nutricional apropiado a la patología actual de cada paciente ambulatorio.

Ofreciendo una atención personalizada con calidad y calidez.

Fórmulas: Ofrecer sustento nutricional enteral de acuerdo con las distintas patologías que presente el paciente hospitalizado.

Bazán et al: En la Institución se valoraron la satisfacción del consumidor hospitalizado y la percepción en la eficacia de atención en un servicio de nutrición, a través de un cuestionario, hallando lo siguiente: 59,5% de los pacientes tuvo completa satisfacción, 39,6% intermedio y 0,9% insatisfecho. Respecto a la calidad del servicio, se observó que el 16,2% de los pacientes lo manifestaron como muy bueno, el 24,3% como bueno, el 57,7% regular y el 1,8% lo percibieron tan deficiente.

El Servicio de Nutrición y Dietética del HNDM, que, a pesar de estar contemplado en el “Plan Estratégico”, el “Plan Operativo” el progreso de la calidad del servicio, se observa que los cambios al nivel de servicio han sido mínimos. A través de la observación realizada por el personal que labora en esta institución se evidenciaron que el nivel de organización, administración, infraestructura, equipamiento y los recursos son insuficientes y con necesidad de mejorarlos, el cual nos permite conocer la percepción de la eficacia del servicio de parte del usuario íntimo.

Teorías relacionadas – Compromiso Organizacional

Lagomarsino (2010), sostiene al compromiso organizacional junto al liderazgo y a la motivación, un concepto el cual es más dificultoso alcanzar una definición acorde entre los diferentes escritores y enfoques, que compense a los académicos y empresarios por igual. Debido a ello, en la literatura relacionada al tema suelen encontrarse diversas definiciones. Debido a ello, Para Robbins, M (2004), Enuncia la orientación de una persona hacia la organización, donde se refleja su lealtad, la filiación y su participación en la empresa.

Por otro lado, Kast y Rosenzweig (2009) señalan al compromiso como el sentido de lealtad a una organización en general y a una estrategia en particular. Es decir, quien integra una institución debe sentirse identificado con todos los aspectos y hechos que en ella se producen.

Davis; Newstrom (2009), consideran al compromiso organizacional, como el valor donde existe identificación del trabajador con la organización y desea participar de forma activa en la institución. Es decir, implicaría la entrega del trabajador en sus labores, la inversión de su tiempo y energía en la institución y la concepción del trabajo como parte central de sus vidas.

Según Arciniega (2012), los indiciadores permiten ver una probabilidad satisfactoria donde se visualiza un gran desempeño en el ámbito laboral del trabajador y estará como las primordiales “líneas de investigación”. En la perspectiva institucional, se convierte en el fin de todo gerente que siempre está en búsqueda que los participantes tengan bien puesta la camisa de la institución y se den por completo.

Sabemos que la frase ponerse la camiseta es una expresión antigua que la psicología organizacional lo interpreta como la relación estrecha entre participante y empresa.

Características del Compromiso Organizacional

Rocha y Böhr (2013), al estudiar el compromiso organizacional destacan que este término abarca diversidad de aspectos afines con el aspecto afectivo hacia la organización, los gastos son observados por el colaborador asociado hacia dejar la organización y el deber de permanecer en ella. Así nacen tres unidades del compromiso: “La Identificación”; implica aprobación de lado del empleado y las metas organizacionales, donde logra “asumir iguales creencias, propósitos, ideas y objetivos de la compañía”. “La Membresía”; es donde el trabajador tiene la “emoción de propiedad hacia la organización (ser parte de) y aspiración de permanecer como miembro”. Ureña (2002); considera al compromiso organizacional está en conjunto de la satisfacción laboral y el involucramiento con el trabajo, esta es una de las tres principales actitudes que tienen los empleados dentro de las empresas. El compromiso con la institución se ha estudiado en función a la creatividad. Al respecto, Erales (1994); sostiene que involucrarse en la planeación da lugar a un compromiso, muchas veces, más sólido que el fundamentado en la relación jefe-subordinado. En este caso la participación se caracterizaría por ser prácticamente automática, motivante y difícil de rehuir.

Meyer y Allen (1991), elaboraron una herramienta de medida de magnitud del compromiso, el cual se recoge (sin embargo, no de manera clara) la percepción del precio personal respecto al abandono del trabajo, como la percepción de la escasez de opciones de empleo. No obstante, los escritores no indican ambos aspectos en el estudio, comentan que “un ente se ve forzado a prolongar la unión con la entidad cuando el importe del salario percibido es elevado”, o cuando percibe pocas opciones de encontrar otra vacante. En los dos casos, la persona mostrará un nivel alto de compromiso calculado con su organización. A su vez, McGee y Ford (1987), analizan la estructura de la dimensión calculada, al hallar que dicha dimensión se desplegaba en dos factores: un componente de “alto sacrificio personal” el cual está coligado a los precios de renunciar a la organización u elemento de “escasez de alternativas percibidas”, afín con la falta de probabilidades de encontrar un trabajo el cual pueda ser una opción actual. Esta dimensión ha sido denominada por Arciniega (2012), como Compromiso continuo e implicaría la afección de representación material que el empleado tiene con la compañía. Para Arciniega (2012); el compromiso afectivo, “irradia la afición emocional, identidad e incide con la organización; mientras el

continuo se identifica más con los beneficios y gastos vinculados que percibía de la organización y no tanto del sentimiento con respecto a la empresa de parte del trabajador”.

Bases teóricas de Calidad

Concepto de calidad

O’Neill Crespo (2014) Menciona que cualquier empresa actualmente se enfrenta a un medio institucional muy estremecido. La corrida por tomar clientes es constante y crea un ambiente de competitividad día a día más dura donde la única vía de mantenerse en el medio es crear bienes de mayor calidad. Por ello que hoy en día la calidad de los productos es uno de los asuntos más importantes para una empresa, el futuro depende de la destreza en brindar los bienes y servicios con más alta calidad. Phil Crosby (1979); define “calidad como el modo de concordar con las descripciones o aprobación de algunos requisitos”. W. E. Deming (1982); indica “Calidad es el nivel apreciable de fiabilidad y semejanza con un costo bajo que sea conveniente con la necesidad del cliente”. Feigenbaum (1992); señala “La calidad son las particularidades de servicio y producto procedente del

Mercadeo y otras actividades productivas afines donde se satisface la necesidad del cliente serán apreciadas como calidades. Joseph Jurán (1993), conceptualiza calidad a la utilización apropiada de algo que brinda una satisfacción a las necesidades del cliente”.

Concepto de calidad percibida.

Díaz y Pons (2014). La definición de la calidad de una asistencia ha asignado un avance considerable (Casino, 1999), Al inicio centró la idea de que la calidad de una asistencia se basa en su ajuste a las descripciones fijadas por los prestatarios, considerando como un bien a la calidad del servicio (Zeithaml, Valarie, 1982).

Indica, “desplazamiento de la noción de calidad orientado hacia el comprador vinculándolo en el nivel de satisfacción como objetivo en la elaboración del servicio, generándose una variación en su definición, pasando de calidad objetiva a la subjetiva” (Morin, F & Jallais, J, 1991). Por tanto, se define “Calidad percibida versus a calidad técnica” (Carman J, 1990)

Gómez (2006), la característica más importante de calidad es que siempre van a ver 2 percepciones distintas por el mismo servicio y en igual situación habrá

discernimientos de calidad de atención debido a que hay expectativas internas formadas en cada uno.

Usuario Interno

Romero (2014), El usuario íntimo es la pieza de la organización, que toma los resultados del proceso realizado por la misma institución, donde se puede percibir la red interna de los usuarios y proveedores. Por ejemplo, yo soy distribuidor de quien toma el producto de mi trabajo, y de quien me hace consumidor de su producto.

Teorías de la calidad Audi, Sharon (2010), Cita: Philip, Crosby.

Principios absolutos de la calidad:

- La calidad como un requisito de cumplimiento.
- El sistema de la calidad como precaución.
- El modelo de ejecución está en base a cero efectos.
- La dimensión de la calidad es el costo del incumplimiento

Dimensiones de calidad percibida

Las dimensiones de Calidad Percibida pueden ser determinadas del siguiente modo:

Organización: Es un proceso continuo que establece aquellos recursos humanos, físicos y económicos para lograr los objetivos del servicio. Administración:

Disposición de gestión en función a la calidad.

Infraestructura: Elementos físicos que comprenden la unidad del servicio.

Equipamiento: La calidad y la cantidad del equipamiento es primordial para el desarrollo óptimo de los procesos en la preparación de alimentos.

Recursos humanos: Personal capacitado para desempeñarse en una unidad de nutrición clínica.

- Para cuantificar la valoración de los consumidores con relación a la relevancia referente a los cinco criterios. Las cinco dimensiones de la evaluación de calidad se agrupan de la siguiente manera:

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| -Organización | Preguntas de 1 al 5. |
| -Administración | Preguntas del 6 al 15. |
| -Infraestructura | Preguntas del 16 al 27. |
| - Equipamiento | Preguntas del 28 al 32. |
| -Recursos humanos | Preguntas del 33 al 38. |

Formulación del problema

¿Qué relación existe entre Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2014?

(PE)

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el aspecto afectivo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición?

PE2. ¿Qué relación existe entre el aspecto normativo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición?

PE3. ¿Qué relación existe entre el aspecto calculado del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición?

Justificación

Justificación Teórica

Rivas (2011).: Se obtiene cuando una teoría se denomina problema, es decir, los principios en los que se basa su implementación. Cuando una investigación busca resolver un modelo, se realiza una investigación teórica o cuando la investigación propone nuevos modelos (por ejemplo, un patrón único, iterativo). En la práctica del razonamiento cognoscitivo habrá eminentes justificaciones teóricas, aunque su puesta en práctica llegue a ser práctica, porque, como afirma López Cerezo, en cierta medida todo estudio tiene trascendencia teórica y práctica.

Se intenta evidenciar la analogía que presenta con el compromiso organizacional y calidad percibida por el usuario interno del servicio de nutrición del Nosocomio “Nacional Dos de Mayo”, Cercado de Lima 2014, cómo se origina esta relación y a qué medida beneficia en la atención de calidad orientada hacia los directivos y usuarios internos y externos de esta institución

Justificación Metodológica

Ferrer (2010), La investigación científica es “cuando se emprende un proyecto que expone un nuevo método para producir conocimiento confiable y efectivo”, puede dar razones. Cuando la investigación comienza a encontrar nuevas formas o técnicas para

crear conocimiento, es ahí donde podemos decir que se torna en un estudio con causa sistemática. Si bien los resultados de este estudio no son modelos matemáticos, sí permiten utilizar los resultados para diseñar nuevas herramientas de investigación, en todo caso, ajustar las herramientas para guiar la investigación para ampliar los resultados esperados. Los instrumentos que se utilizarán en este estudio serán verificados por expertos y, a su juicio, son adecuados para su uso en las muestras requeridas.

Justificación Epistemológica

Jiménez (2013), Citó que "la salud comparte la propensión al error y la evaluabilidad de sus investigaciones como otras ciencias. El campo de la salud incluye una dimensión normativa, e inevitablemente hay valores con significado ideológico. Esto no significa que no deba realizarse en De manera científica. Su investigación. Desde los nuevos métodos epistemológicos que propusimos, hasta los métodos claves del pragmatismo y la comprensión de los conceptos sistemáticos y normativos de la realidad, la salud puede legitimarse en el conocimiento, comprensión y perfeccionamiento del proceso de gestión de la salud.

Desde punto de vista científico El resultado será el establecimiento de un sistema de conocimiento sensible a la inseguridad y la complejidad, en el que los campos de la cognición, la práctica y la evaluación interactúan para establecer la racionalidad de las metas de salud”.

Hipótesis G.

Existe relación entre Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2014.

Hipótesis (HE)

HE1. Existe relación entre el aspecto afectivo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición.

HE2. Existe relación entre el aspecto normativo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición.

HE3. Existe relación entre el aspecto calculado del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2014.

Objetivos específicos (OE)

OE1. Determinar la relación entre el aspecto afectivo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición.

OE2. Determinar la relación entre el aspecto normativo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición.

OE3. Determinar la relación entre el aspecto calculado del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño

3.1.1 Tipo

Tipo básica - Aplicada

Hernández, Fernández y Baptista (2014), dan a conocer: “la investigación básica consta en producir conocimiento y teorías” (pág. 24).

3.1.2 Nivel Correlacional

Mostrar la existencia de correlación preexistente, y a su vez analizar el comportamiento.

3.1.3 Diseño de investigación

“Diseño no experimental”, debido a lo mencionado. (Dzul, M, 2013), se observó "Fenómenos cuando ocurren en su entorno natural, sin cambiar intencionalmente la variable". La investigación será ejecutada a través de un estudio observacional, descriptivo y con corte transversal según la necesidad de tiempo que se requiera. La recolección de los datos del grupo objetivo estudiado será de forma simultánea. Este estudio es de tipo cuantitativo, cuyos resultados se mostrarán en porcentajes provenientes de magnitudes numéricas.

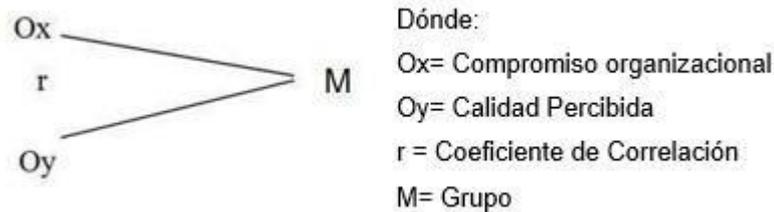


Figura 1: Correlación entre variables

3.2 Variables (V), operacionalización

V1: Compromiso organizacional V2:

Calidad percibida.

Tabla 1: Operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional

Dimensión	Indicador	Escalas	Ítem	Niveles	Instrumento
Afectivo	Sensibilidad	Totalmente de acuerdo" (5) De acuerdo" (4)	Del (01) al (07)	Buena Regular	Cuestionario
Normativo	Reglamentario	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Del (08) al (14)	Mala	
Calculado	Instrumental	Totalmente en desacuerdo (1)	Del (15) al (21)		

Fuente: "De Propia elaboración (2014)"

Tabla 2: Operacionalización: Calidad Percibida

Dimensión	Indicador	Escalas	Ítem	Niveles	Instrumento
Organización	Estructura	Muy poco (1)	Del (01) al (05)	Alta	Cuestionario
Administración	Gestión	Poco (2)	Del (06) al (15)	Media	
Infraestructura	Elementos físicos	Medio (3)	Del (16) al (27)	Baja	
Equipamiento	Recursos materiales	Bastante (4)	Del (28) al (32)		
Recursos humanos	Capital humano	Mucho (5)	Del (33) al (38)		

Fuente: "De Propia elaboración (2014)"

3.3 Población y muestra

El total de personal con que cuenta el servicio de nutrición es de 92 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Una jefa de departamento (nutrición), nueve nutricionistas, dos asistentes administrativos y ochenta técnicos de nutrición. De este personal sólo se seleccionará, aquel que está involucrado en los procesos que se evaluarán.

Criterios de inclusión.

Personal: Activo.

Personal: Que son voluntarios.

Personal: Que estuvieron en la prueba.

Criterios de Exclusión.

Personal: De vacaciones o licencia Personal:

Que no es voluntario.

Personal: No estuvieron en la prueba.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas - Cuestionario

Uch, B. (2013) (24). “Esta es una herramienta para recopilar datos de encuestas estandarizadas estrictamente, las variables de acuerdo con la investigación y la observación están activas, por ende, el cuestionario contendrá los indicadores a través de las preguntas”.

Técnica del Software : SPSS 22.0 – Procesamiento de datos

3.4.2. Instrumentos.

A. Cuestionario de Compromiso organizacional Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: “Cuestionario de Compromiso organizacional Autor: Allen y Mayer.

Año : 2008

Tipo : Encuesta.

Objetivo: La escala está integrada por tres dimensiones los cuales son el afectivo, el normativo y el instrumental o calculado.

Población : personal de una organización.

Nº de preguntas: 21

Aplicación : Directa

Tiempo : 15 min.

Aplicar las reglas: El personal clasificará cada pregunta en función de lo que creen que se calificó en función de lo observado.

Escala: el tipo Likert permite a los trabajadores expresar sus ideas sobre la calidad de un servicio o producto en diversos grados.

Niveles: Ohio University (1998) ofrece los siguientes niveles y rangos.

Niveles	Rango
-Alta	140 - 190
-Media	89 - 139
-Baja	38 - 88

B. Cuestionario de Calidad Percibida Ficha Técnica

-Nombre del Instrumento: "Encuesta de Calidad percibida" -Autor
Parasuraman et al.

-Año : 2013. Adaptada por Urbano y Rojas (2013)

-Tipo : "Encuesta".

-Objetivo: Calcular las aspiraciones del cliente, que piensan que debería ofrecer el provisor de servicios, en lugar de lo que ofrecería.

-Población : consumidores internos - Hospital.

-Nº de preguntas : 38

-Aplicación: Directa

-Tiempo : 30 minutos

-Normas de aplicación: El consumidor marcará en cada pregunta de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

-Escala: Likert, en un lado de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro lado se representa la positiva -

NivelRango : Parasuraman et al (1988), proponen los siguientes niveles y rangos para medir la calidad de servicio percibido.

-Niveles	Rango
-Alta	140 - 190
-Media	89 - 139
-Baja	38- 88

3.4.3. Validez y Confiabilidad.

Validez

“Grado que una herramienta de medición a través de una variable intenta medir. Aprobado con validación del instrumento (cuestionario), y validado por juicio de expertos.” Validación de instrumentos corrobora la Validación de cuestionarios para presentar resultados. (Anexo 3).

Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento los valores alfa de Cron Bach, Tamayo y Tamayo citados por Méndez C. E, para las pruebas de confiabilidad, definen que la prueba se aplica repetidamente al mismo individuo o grupo de individuos o al mismo o al mismo o proporcionado por diferentes investigadores al mismo tiempo resultados similares denotan que es una herramienta confiable. El estadístico para utilizar es alfa de Cron Bach, En este caso, se ejecutó a 20 participantes con una prueba piloto.

Tabla 3: *Confiabilidad Cuestionario de Calidad Percibida*

Estadísticos de fiabilidad

	Cron Bach	Nº elementos
Organización	,885	5
Administración	,827	10
Infraestructura	.812	12
Equipamiento	,826	5
Recursos humanos	,814	6

Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Contemplando la escala (De Vellis, G, 2006, pág. 8) , menor a 0.60= inadmisibile. 0,60 a 0,65=no se admite, Entre 0,65 y 0,70= mínimo admitido. De .070 a .080 = considerable. 0.80 a .90 = bueno, De 0,90 a 1,00 = bien. Un valor de Cron Bach Alpha actual de más de 0,80 indica que el instrumento es óptimo.

Tabla 4: *Confiabilidad Cuestionario de Compromiso organizacional*

Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cron Bach	N de elementos
Afectivo	,824	07
Normativo	,792	07
Calculado	,713	07

Interpretación:

Teniendo en cuenta la escala siguiente (De Vellis, G, 2006, pág. 8), menor a 0.60= inadmisibile. 0,60 a 0,65=no se admite, Entre 0,65 y 0,70= mínimo admitido. De .070 a .080 = considerable. 0.80 a .90 = bueno, De 0,90 a 1,00 = bien. Un valor de Cron Bach Alpha actual de más de 0,80 indica que el instrumento es óptimo. Existiendo valores de Cron Bach Alpha superiores a 0.70, que señalan como respetable.

3.5. Métodos de análisis de datos.

Se trabajó con SPSS quien examino cada variable. Los porcentajes y números indican repartición de datos y estadística descriptiva, posición adentro del rango de medición, contracción hipotética, aplicación de variables estadísticas no paramétricas usando coeficientes Rho Spearman, inmersión en investigación, orden cualitativo.

Rho Spearman: (Ávila Acosta, 1990, pág. 25)

“Es una medida de la correlación (ρ = correlación) entre dos variables en una escala ordinal, de manera que se puede establecer un orden jerárquico de las series entre los individuos o sujetos en estudio”.

Prueba hipótesis: Torres, V. (26) “Es el planteamiento que determina una relación una relación de 2 o más variables y siendo posible, Predecir la probabilidad de las relaciones internas de los fenómenos, características, resultados y causas del problema” p. (129)

Nivel de significancia: Coeficiente significativo al nivel 0.05 (con 5% de probabilidad de error y 95% de confianza de cierto).

3.6. Aspectos éticos

Autonomía: se aplicó a través del consentimiento informado del personal del servicio de Nutrición, comunicándoles que los datos que se obtendrán serán confidenciales y anónimas, los cuales serán utilizados para la finalidad del estudio de investigación.

Beneficencia: “Hacer el bien, deber moral de proceder a favor de otros. Originar el bien o el bienestar, remediar un perjuicio.

No-maleficencia: Prevenir cualquier daño y no realizarlo. No se sometió ni a riesgo ni a daño.

Justicia: contempla el repudio a todo acto discriminatorio cualquiera sea el caso. El proyecto se realizó sin discriminación alguna al personal de Nutrición.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

Tabla 5: *El Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del “servicio de nutrición”*

Compromiso organizacional	Calidad Percibida						Total	
	Mala		Regular		Buena		n	%
Bajo	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	29	31.5%	3	3.3%	0	0%	32	34.8%
Medio	3	3.3%	38	41.3%	4	4.3%	45	48.9%
Alto	2	2.2%	6	6.5%	7	7.6%	15	16.3%
Total	34	37.0%	47	51.1%	11	11.9%	92	100%

Fuente: Cuestionario de Compromiso organizacional y Calidad Percibida (Anexo 2)

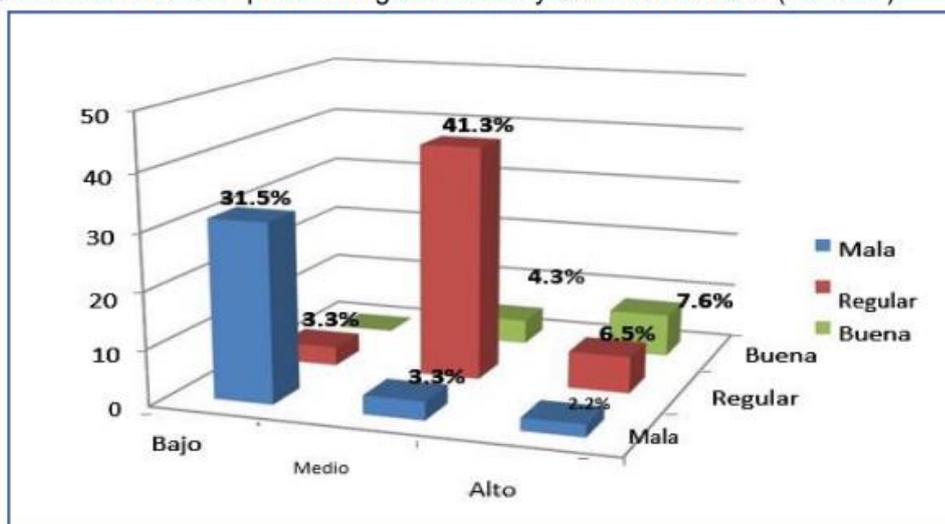


Figura 2. Gráfico del Compromiso Organizacional y la calidad

Interpretación:

En tabla y la figura exponen, los compromisos organizacionales de nivel inferior (31,5% de los usuarios) piensan que la situación es mala, mientras que los compromisos organizacionales de nivel medio (41,3% de los usuarios) piensan que la situación es de calidad normal. Asimismo, en compromisos organizacionales de nivel superior, el 7,6% de los usuarios cree que el nivel de calidad es “alto”.

Tabla 6: *El Aspecto afectivo del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el “usuario interno del servicio de nutrición”.*

Aspecto afectivo	Calidad Percibida						Total	
	Mal		Regular		Buena			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	30	32.6%	5	5.4%	0	0%	35	38%
Medio	4	4.4%	40	43.5%	2	2.1%	46	50%
Alto	0	0%	2	2.2%	9	9.8%	11	12%
Total	34	37.0%	47	51.1%	11	11.9%	92	100%

Fuente: Cuestionario de Liderazgo y Calidad Percibida (Anexo 2)

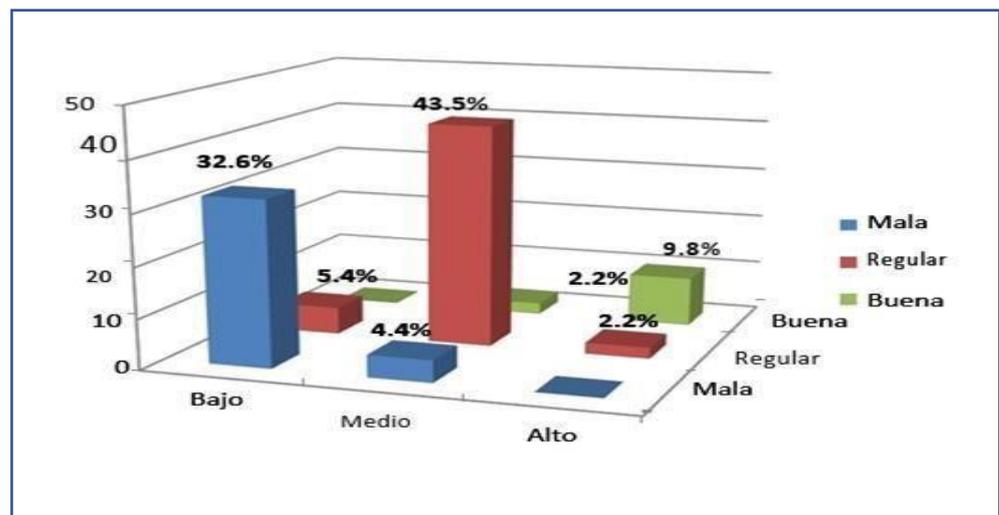


Figura 3. Gráfico del aspecto afectivo del compromiso organizacional y la calidad

Interpretación:

En la tabla y la figura que observamos, el nivel de compromiso organizacional en el lado emocional fue bajo, con un 32,6% de los usuarios pensando que la calidad es mala; en cambio, el aspecto emocional se encuentra en un nivel moderado, con un 43,5% de usuarios que piensan que la calidad es normal. Asimismo, en compromisos organizacionales de nivel superior, el 9,8% de los usuarios piensa que la calidad es buena.

Tabla 7: *El Aspecto normativo del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el “usuario interno del servicio de nutrición”.*

Aspecto normativo	Calidad Percibida							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	29	31.5%	3	3.3%	0	0%	32	34.8%
Medio	3	3.3%	38	41.3%	4	4.3%	45	48.9%
Alto	2	2.2%	6	6.5%	7	7.6%	15	16.3%
Total	34	37.0%	47	51.1%	11	11.9%	92	100%

Fuente: Cuestionario de Compromiso organizacional y Calidad Percibida (Anexo 2)

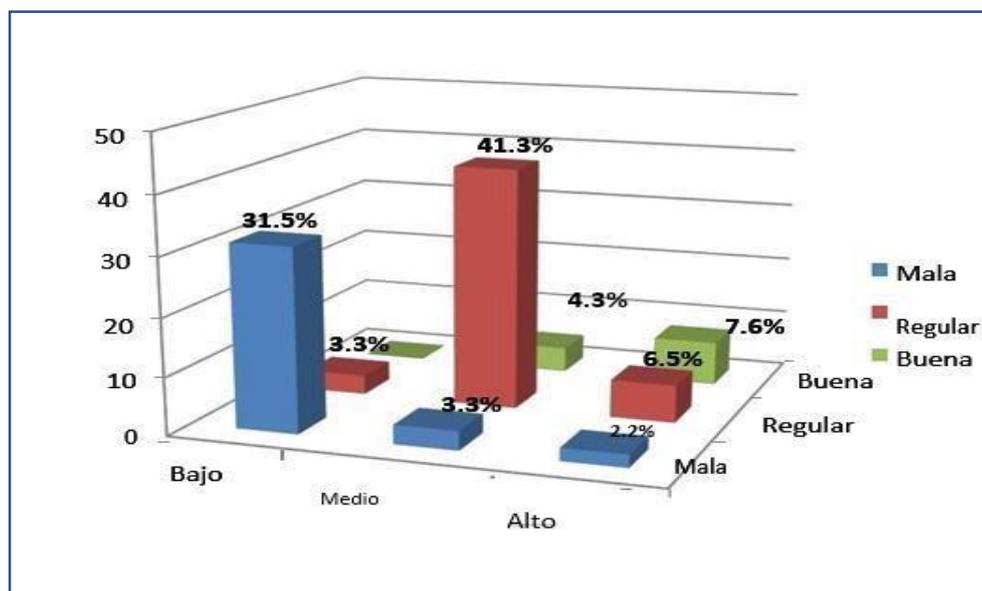


Figura 4. Gráfico del aspecto normativo del Compromiso organizacional y la calidad

Interpretación:

Se muestra en la tabla y figura, en cuanto al aspecto normativo, el compromiso organizacional de bajo nivel (31,5% de los usuarios) piensa que la situación no es buena; por otro lado, la estandarización de los compromisos organizacionales de nivel medio (41,3% de los usuarios), piensa que la calidad es normal. Asimismo, en compromisos organizacionales de nivel superior, el 7,6% de los usuarios cree que el nivel de calidad es “alto”.

Tabla 8: Aspecto calculado del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el “usuario interno del servicio de nutrición”

Aspecto calculado	Calidad Percibida							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	30	32.6%	5	5.4%	0	0%	35	38%
Medio	4	4.4%	40	43.5%	2	2.1%	46	50%
Alto	0	0%	2	2.2%	9	9.8%	11	12%
Total	34	37.0%	47	51.1%	11	11.9%	92	100%

Fuente: Cuestionario de Liderazgo y Calidad Percibida (Anexo 2)

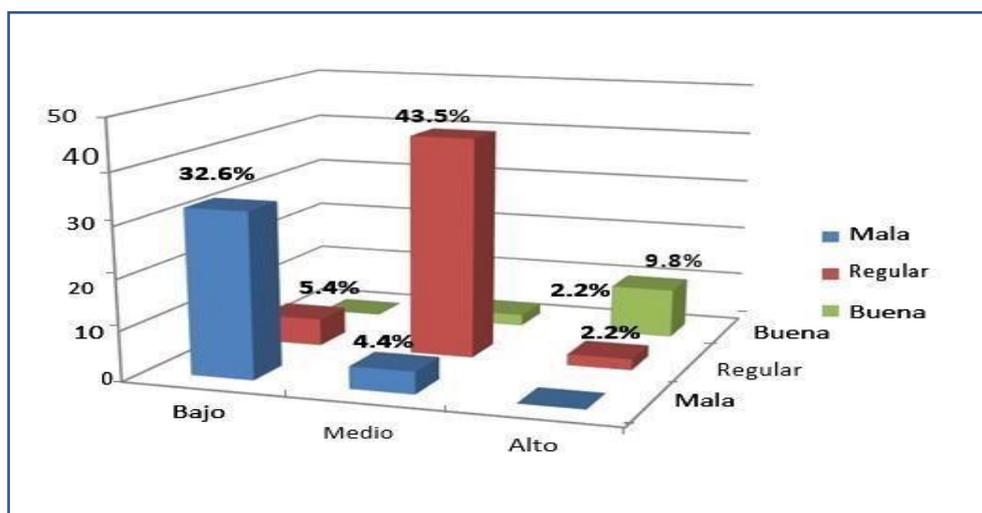


Figura 5. Gráfico del aspecto calculado del Compromiso organizacional y la calidad

Interpretación:

En tabla y figura se muestra; en un nivel bajo, el aspecto de cálculo del compromiso organizacional (32.6% de los usuarios) piensa que la situación no es buena; en el “nivel medio”, el aspecto de cálculo del compromiso organizacional (43.5% de los usuarios) piensa que la calidad es normal. Asimismo, en términos de compromisos organizacionales calculados a un nivel superior, el 9,8% de los usuarios piensa que la calidad es buena.

4.1.1 Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis General

Existe relación entre Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2014.

Hipótesis Nula

Existe relación entre Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, 2014.

Tabla 9: *Correlación Compromiso organizacional y Calidad Percibida*

Correlaciones

			Calidad Percibida	Compromiso Organizacional
	Calidad Percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

**."La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)".

El Rho de Spearman de 0,785 indica un alto grado de asociación entre las dos variables. Por lo tanto, con nivel de significancia .000 < 0.05, no se acepta la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). La variable compromiso organizacional tiene un efecto positivo en la calidad percibida por el usuario.

Tabla 10: *Correlación aspecto afectivo y Calidad Percibida*

Correlaciones

			Calidad Percibida	Aspecto afectivo
	Calidad Percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Rho de Spearman	Aspecto afectivo	Coefficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

****"La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)".

El Rho de Spearman de 0,793 indica un alto grado de asociación entre las variables. Por lo tanto, con nivel de significancia $.000 < 0.05$, no se acepta la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). El aspecto emocional de la variable compromiso organizacional incide positivamente en la calidad percibida por el usuario HE2

Existe una relación entre el aspecto afectivo y la calidad percibida por los usuarios internos.

HN2

No existe relación entre el aspecto afectivo y Calidad percibida en el usuario interno.

Tabla 11: *Correlación aspecto normativo y Calidad Percibida*
Correlaciones

			Calidad Percibida	Aspecto normativo
	Calidad Percibida	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Rho de Spearman	Aspecto normativo	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

**."La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)".

El Rho de Spearman de 0,748 indica un alto grado de asociación. Por lo tanto, con nivel de significancia $.000 < 0.05$, no se acepta la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). La dimensión normativa de la variable compromiso de la organización tiene un efecto positivo en la calidad percibida del usuario.

HE3

Existe relación entre el aspecto normativo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno.

HN3

No existe relación entre el aspecto normativo del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno.

Tabla 12: *Correlación aspecto calculado y Calidad Percibida*

Correlaciones

			Calidad Percibida	Aspecto calculado
	Calidad Percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Rho de Spearman	Aspecto calculado	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . "La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)".

El Rho de ,785 de Spearman expone un alto nivel de correlación. Con significancia ,000 < 0,05 por lo cual, no se acepta la hipótesis nula (Ho) y se admite la hipótesis alterna (Ha). La dimensión aspecto calculado de la variable compromiso Organizacional incide positivamente con la calidad percibida de los usuarios.

HE4

Existe relación entre el aspecto calculado del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno.

HN4

No existe relación entre el aspecto calculado del Compromiso Organizacional y Calidad percibida en el usuario interno.

V. DISCUSIÓN

Discusión de resultados

En el actual trabajo se hicieron hallazgos, se admite la **Hipótesis general** (Hipótesis 1), que establece una relación entre las variables percibida por los usuarios internos del Departamento de Nutrición del Hospital Nacional dos de Mayo. Lima, 2014. Se ha demostrado que, por análisis estadístico inferencial, el compromiso organizacional evidencia una alta correlación, con Spearman Rho 0.785 indicando un elevado grado de asociación entre las variables. Por lo tanto, con nivel de significancia .000 < 0.05, no se acepta la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha). La variable compromiso tiene un efecto positivo en la calidad percibida por el usuario. También a través del análisis descriptivo se comprobó que la Variable los compromisos organizacionales de

nivel inferior (31,5% de los usuarios) piensan que la situación es mala, mientras que los compromisos organizacionales de nivel medio (41,3% de los usuarios) piensan que la situación es de calidad normal. Asimismo, en compromisos organizacionales de nivel superior, el 7,6% de los usuarios cree que el nivel de calidad es "alto". Asimismo, **Salazar (2018)**, De acuerdo con los resultados, se determinó el nivel de satisfacción laboral 70,96% y compromiso con la organización 69,91% con $0,000 < 0,05$ de significancia, rechazo de H_0 y aceptación de H_a , y al calcular el coeficiente de correlación de Pearson (r) $r = 0,51419841$ muestra una correlación positiva media; En conclusión, se infiere el vínculo positivo entre las variables. A partir de Nieto (2017), con una correlación de Pearson de $r = 0.603$ y un nivel de significancia de $.000 - p > 0.01$, se aceptó la hipótesis central. Existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de satisfacción laboral y compromiso pleno con la organización, lo que lleva a que las personas que laboran en la instalación muestren un alto grado de satisfacción laboral y un mayor compromiso organizacional que los empleados que brindan beneficios para un corto periodo de tiempo.

Respecto a la hipótesis 2, De acuerdo con los resultados, se determinó el nivel de satisfacción laboral 70,96% y compromiso con la organización 69,91% con $0,000 < 0,05$ de significancia, rechazo de H_0 y aceptación de H_a , y al calcular el coeficiente de correlación de Pearson (r) $r = 0,51419841$ muestra una correlación positiva media; En conclusión, se infiere el vínculo positivo entre las variables. A partir de Nieto (2017), con una correlación de Pearson de $r = 0.603$ y un nivel de significancia de $.000 - p > 0.01$, se aceptó la hipótesis central. Existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de satisfacción laboral y compromiso pleno con la organización, lo que lleva a que las personas que laboran en la instalación muestren un alto grado de satisfacción laboral y un mayor compromiso organizacional que los empleados que brindan beneficios para un corto periodo de tiempo.

Teniendo en consideración a **Abanto (2017)**. Como resultado, el CC de Spearman fue 0.639, notando que hubo una correlación altamente significativa ($p < 0.01$) y en promedio aceptaron la hipótesis H_a y rechazaron la hipótesis H_0 , existiendo una correlación media.

Respecto a la hipótesis 3, se muestra que, en el aspecto normativo, el Rho de Spearman es igual a 0,748, lo que indica un alto grado de correlación entre las dos variables. Con nivel de significancia $.000 < 0.05$ p. Por lo tanto, no aceptamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_a). La dimensión normativa de la variable compromiso de la organización tiene un efecto positivo en la calidad percibida del usuario. Bajo nivel de compromiso organizacional con el lado normativo (31,5% de los usuarios) piensa que la situación no es buena; por otro lado, la estandarización de los compromisos organizacionales de nivel medio (41,3% de los usuarios), piensa que la calidad es normal. Asimismo, en compromisos organizacionales de nivel superior, el 7,6% de los usuarios cree que el nivel de calidad es “alto”. Por otro lado, tenemos a **Castro** (2017), cuyos resultados se encontró una relación de Spearman de 0,774, y obtuvo un nivel de significancia (signo binario) de 000. y $p = 0.000 \leq 0.05$, se rechazó H_0 y se aceptó H_a . Concluye que, si bien existe una diferencia significativa entre grado de compromiso para regular a magistrados regulares y contratados. Asimismo, **Juscamayta** (2017), con resultados descriptivos mostraron que 31,7% de los participantes administrativos son de nivel alto, 36,7% de nivel medio y 31,7% de nivel bajo, respecto al aspecto Desempeño Laboral, el 1,7% de participantes es alto, el 48,3% medio y el 50% con nivel bajo, además se obtuvo ($r = *0.647$) 95% de confianza y Dado que $p\text{-valor} = 0,00 < 0,05$, se rechaza la H_0 . Se concluyó que, respecto a las dos variables, existe correlación entre desempeño laboral de los trabajadores y su deber organizacional.

Respecto a la hipótesis 4, el resultado obtenido de la prueba de hipótesis se demuestra que, en el Aspecto Calculado, el Rho de Spearman indica un alto nivel de correlación. Con significancia $,000 < 0,05$ por lo cual, no se acepta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a). La dimensión aspecto calculado de la variable compromiso Organizacional incide positivamente con la calidad percibida de los usuarios. El nivel de compromiso organizacional en el aspecto calculado en el nivel bajo, (32.6% de los usuarios) piensa que la situación no es buena; en el “nivel medio”, el aspecto de cálculo del compromiso organizacional (43.5% de los usuarios) piensa que la calidad es normal. Asimismo, en términos de compromisos organizacionales calculados a un nivel superior, el 9,8% de los usuarios piensa que la calidad es buena. De acuerdo

con **Retuerto** (2017), Con resultados de $p = 0.002 < \text{nivel de significancia } 0.01$ debiéndose rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y un coeficiente Rho de Spearman $R_h = 0.476$. Finalizando que existe correlación entre Compromiso organizativo y Calidad de prestación para los empleados. Y finalmente a **Raymundo** (2018), con resultados se obtuvo chi-cuadrado con x^2 igual a 12,871 considerando sus valores $11,591 \leq X \leq 32.671$ y la probabilidad asociada ($p < 0.1$), con lo cual se acepta se acepta la H_1 y no se acepta la H_0 en conclusión afirma la relación entre el compromiso organizacional y calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Este estudio muestra que el aspecto afectivo se vincula estrechamente con la calidad percibida de los usuarios internos del servicio de nutrición. Lo confirma Rho de Spearman es 0,785.

Segunda:

Los estudios han demostrado que los aspectos normativos de los compromisos organizacionales tienen mucho que ver con la calidad percibida de los beneficiarios internos del “Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Dos Mayo”; Rho de Spearman 0,793.

Tercera:

Los estudios han demostrado que el aspecto calculado del compromiso organizacional está significativamente vinculado con la calidad percibida, Rho de Spearman 0,748.

Cuarta:

Finalmente, los resultados muestran que el compromiso organizacional está íntimamente relacionado con la calidad percibida de los usuarios internos del “servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos Mayo de Lima en 2014” Rho de Spearman 0.788.

IV. RECOMENDACIONES

Primera: “El servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo” deben promover el desarrollo y fortalecer el ejercicio del compromiso organizacional como política para brindar a los gerentes y responsables con la información más actual, lo que significa una mejor gestión de su área.

Segunda: Dado que existe una herramienta que puede medir el nivel de compromiso, se recomienda comenzar con su uso y difusión en el análisis de la situación del área.

Tercera: Dado que existe un instrumento que puede medir los diferentes niveles de calidad percibidos por los usuarios internos, se recomienda su uso y difusión como un inicio en el análisis de la situación del área.

Cuarta: Se recomienda coordinar con el encargado del servicio a fin de capacitar al servicio de nutrición para que cumpla adecuadamente con el compromiso organizacional.

Quinta: Utilizar esta investigación como punto de partida para facilitar una investigación más compleja, que implica correlacionar la calidad percibida del personal interno con otras variables importantes en el proceso de gestión.

REFERENCIAS

- Abanto A, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego: <http://200.62.226.186/handle/upaorep/2881>
- Arciniega, L. (2012). *Compromiso organizacional ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* (Vols. Julio-agosto 21-23). México: Dirección estratégica.
- Audi Sharon, G. (2010). *Medición de la Calidad de los Servicios*, Internet. Recuperado el 08 de Ene de 2014, de p.24,32: http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf
- Ávila Acosta, R. (1990). *Introducción a la metodología de la investigación. La tesis profesional*. Lima: Estudios y ediciones.
- Carman J, M. (1990). *Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions*”, *Journal of Retailing* (Vol. 66. nro 1).
- Casino, M. A. (1999). *Medición de la calidad de servicio. Una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico*”, en: *Turismo. Organización administrativa, calidad de servicios y competitividad empresarial*. Valencia (I Congreso Universitario de Turismo).
- Castro B, B. (2017). *Compromiso organizacional de los docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/478>
- Davis, K, & Newstrom, J. (2009). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. . México: Trillas.
- Del salto M, E. (2012). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del Usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del instituto nacional mejía*. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR : <http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

- Díaz González, & Pons García. (2014). *Conceptualización y modelización de la calidad de servicio percibida: análisis crítico.*, Internet. Recuperado el 08 de Ene de 2014, de Contribuciones a la Economía.: <http://www.eumed.net/ce/2009b/>
- Dzul, M. (2013). *Aplicación básica de los métodos científicos “diseño no experimental.* Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: Sistema de Universidad Virtual: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Feigenbaum, A, V. (1992). *Control total de la calidad.* Mexico: CECOSA.
- Ferrer, J. (2010). *Justificación, objetivos y bases teóricas.*, Internet. Recuperado el 08 de Ene de 2014, de <http://metodologia02.blogspot.com/p/justificacionobjetivos-y-bases.html>
- Frutos, B, Ruiz, M, & San Martín, R. (2008). *Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización Psicológica.*
- Gómez, D. (2006). Recuperado el 08 de Ene de 2014, de Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- Hernández, A. (2013). *El Liderazgo Eficaz, factor determinante para el Clima Organizacional de las Empresas,* Internet. Recuperado el 08 de Ene de 2014, de P.3.
- Hernández, et. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). México: Mc Gram - Hill. Recuperado el 08 de Ene de 2014
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Joseph Jurán. (1993). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad.* Obtenido de Quinta Edición: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodojuran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Juscamayta R, L. A. (2017). *Obtenido de El compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa.* Obtenido de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle:

- <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1356>
- Lagomarsino R. (2010). *Compromiso Organizacional - Alumnos de la Universidad de Montevideo*. Revista de Antiguos.
- Mario Raul, & Böhrh Pelaez. (2013). tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad "San Pablo". *Universidad Católica Boliviana*.
- Mcgee, G. W., F, & Ford, R. C. (1987). "Two (or more?) imensions of organizational commitment re-examination of the affective and continuance commitment scales" (Vol. 72 No 4).
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of Organizational Commitment*. *Human Resources Management Review*,.
- Morin, F, & Jallais, J. (1991). *La qualité dans le commerce. du service, au service du client. Rapport Du Groupe De Travail De L'Institut Du Commerce ET De La Consommation : Le Commerce ET l'Information Du Consommateur*. Paris.
- Nieto H, E. E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico*. Obtenido de Pontifica Universidad Catolica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- O'Neill, Crespo. (2014). *Definiciones de calidad*. Evolución histórica y actualidad. Recuperado el 10 de Ene de 2010, de Internet
- Obreche A. (2015). *Clima Organizacional y Compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. Obtenido de Universidad de Chile: http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreq
- Raymundo B, Y. (2018). *Compromiso organizacional y calidad del servicio atendidos a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades*. Obtenido de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3843?show=full>
- Retuerto F, A. P. (2017). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6927>
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson.

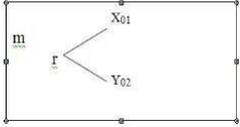
- Romero Pernalete, D. (2014). Internet. Recuperado el 10 de Ene de 2006, de El oficio de gerente p.1.: <http://liderazgoygerencia.blogspot.com/>
- Salazar C, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: ecuadorQuito:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694MDTHSalazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Uch, B. (2013). *La encuesta, el cuestionario y los tipos de preguntas*. , Internet. Recuperado el 08 de Ene de 2014, de P.1:
<http://www.gestiopolis.com/marketing/la-encuesta-el-cuestionario-ylostipos-de-preguntas.htm>:
- W. E. Deming. (1982). *Quality, Productivity, and Competitive Position* - Cambridge, Mass.: *Massachusetts Institute of Technology*.
- Zavaleta C, E. I., & García S, L. S. (2018). *Obtenido de Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>
- Zeithaml, Valarie, A. (1982). *Consumer Response to in-Store Price Information Enviroments" Journal of consumer Researh, 8 (March)*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz De Consistencia

Título	Compromiso organizacional y su relación con la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del hospital nacional dos de mayo, cercado de lima 2014. Autor: Br. Huapaya Espejo Ernesto Benigno / Br. González García Adita
--------	--

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	OBJETIVO GENERAL Determinar qué relación existe entre Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014.	VARIABLE 1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
			DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	RANGO
			Aspecto afectivo	Sensibilidad	Del (01) al (07)	Buena
Aspecto normativo	Reglamentario	Del (08) al (14)	Regular			
Aspecto calculado	Instrumental	Del (15) al (21)	Mala			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe Entre aspecto afectivo del Compromiso Organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Investigar qué relación existe Entre aspecto afectivo del Compromiso Organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS. Existe relación entre aspecto afectivo del Compromiso Organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	VARIABLE 2 CALIDAD PERCIBIDA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Organización	Estructura	Del (1) al (5)	Alta
Administración	Gestión	Del (6) al (15)	Media			
Infraestructura	Elementos físicos.	Del (16) al (27)	Baja			
Equipamiento	Recursos materiales	Del (28) al (32)				
Recursos humanos	Capital humano	Del (33) al (38)				
¿Qué relación existe entre aspecto normativo del Compromiso organizacional la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	Investigar qué relación existe entre aspecto normativo del Compromiso organizacional la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	Existe relación entre aspecto normativo del Compromiso organizacional la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?				
¿Qué relación existe entre aspecto calculado del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	Investigar qué relación existe entre aspecto calculado del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?	Existe relación entre aspecto calculado del Compromiso organizacional y la calidad percibida en el usuario interno del servicio de nutrición del Hospital Nacional Dos de Mayo, Cercado de Lima 2014?				

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>TIPO. Tipo descriptiva y correlacional DISEÑO. El presente estudio se clasifica dentro del Diseño de investigación no experimental, del tipo transversal.</p> <p>El esquema del presente diseño es el siguiente:</p>  <p>Dónde: M = Muestra Poblacional Y = Compromiso</p>	<p>Hospital Nacional Dos De Mayo, Cercado De Lima 2014. La población es de 92 trabajadores, la muestra es de 92, por tanto es muestra poblacional.</p>	<p>Variable: compromiso organizacional Instrumento: Cuestionario de Compromiso organizacional Técnicas: Cuestionario. Autor: Universidad De Ohio. Usa. Año: 2008 Monitoreo: Mayo 2014. Ámbito De Aplicación: Hospital Nacional Dos De Mayo, Cercado De Lima 2014. Forma De Administración: Directa</p> <hr/> <p>Variable: Calidad Percibida Instrumento: Percepción De La Calidad Cuestionario De Compromiso. Técnicas: Autor: Parasuraman Año: 2008. Monitoreo: Mayo 2014. Ámbito De Aplicación: Hospital Nacional Dos De Mayo, Cercado De Lima 2014. Forma De Administración: Directa</p>	<p>En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "ρ", los datos son</p> $r_R = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <p style="text-align: right;">ρ</p> <p>= rs Dónde: ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman \sum = Diferencia entre los rangos d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. n = Número de parejas Nivel de Significación: Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables Si $p > 0.05 \Rightarrow$ No existe relación entre las variables</p>

Anexo 2: Instrumentos

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre el Compromiso organizacional. Le agradecería leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, En beneficio de la calidad en la educación.

FICHA DE DATOS PERSONALES

Sexo _____ Edad _____ Profesión _____

Condición laboral: Nombrado ___ Contratado ___

Especifique _____

Tiempo que trabaja en la institución actual _____

QUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de afirmaciones. Su labor consiste en elegir la que más se ajusta a su forma de pensar, actuar o a su opinión y marcarla con una equis (X). No existen respuestas buenas ni malas. **GRACIAS.** (Use la siguiente clave)

MA	=	Muy de Acuerdo
A	=	De Acuerdo
I	=	Indeciso
D	=	En Desacuerdo
MD	=	Muy en Desacuerdo

PREGUNTAS	
-----------	--

1.	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización	MA	A	I	D	MD
2.	Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar con el cambio	MA	A	I	D	MD
3.	Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí	MA	A	I	D	MD
4.	Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema	MA	A	I	D	MD
5.	Creo que debo mucho a esta organización.....	MA	A	I	D	MD
6.	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo.....	MA	A	I	D	MD
7.	Trabajar en esta organización significa mucho para mí.....	MA	A	I	D	MD
8.	Esta organización se merece mi lealtad.....	MA	A	I	D	MD
9.	Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo	MA	A	I	D	MD
10.	En esta organización me siento como en familia.....	MA	A	I	D	MD
11.	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.	MA	A	I	D	MD
12.	Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas	MA	A	I	D	MD
13.	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.....	MA	A	I	D	MD
14.	Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización.....	MA	A	I	D	MD
15.	En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí....	MA	A	I	D	MD
16.	No me siento emocionalmente unido a esta organización.....	MA	A	I	D	MD
17.	Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí	MA	A	I	D	MD
	Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo ...	MA	A	I	D	MD
19.	Me siento parte integrante de esta organización.....	MA	A	I	D	MD
20.	Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera					
21.	Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista ...					

Anexo: Instrumento de la variable percepción de la calidad

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	ORGANIZACIÓN: El personal del Servicio de Alimentación conoce y hace el seguimiento en el cumplimiento de Programación Operativa Anual					
2	Todo el personal del Servicio de Alimentación conoce y cumple con el manual de funciones y procesos					
3	El personal conoce y aplican el Organigrama del Servicio de Alimentación					
4	La estructura está diseñada correctamente y señala la dependencia y funciones del 100% del personal					
5	El Servicio cuenta con Normas de Alimentación y Atención Nutricional en Hospitales					
6	ADMINISTRACIÓN: El Servicio cuenta con un registro de raciones servidas por día y por tiempo de comida					

7	El Servicio cuenta con un registro de los menús programados y cumplidos					
8	Los pacientes reciben un menú adecuado a su estado nutricional, estado fisiológico y hábito alimentario					
9	El Servicio cuenta con registro del pedido de alimentos diario, semana y mensual					
10	El 100% del pedido de alimentos se cumplen					
11	El Servicio cuenta con un registro de la recepción de alimentos verificado y firmado diario o semanalmente					
12	El personal responsable, almacena adecuadamente los alimentos y en los días programados					
13	Se calcula periódicamente el costo de la dieta					
14	El Servicio controla diariamente el cuidado de la higiene y seguridad de todas las áreas de trabajo					
15	El personal profesional y de servicio eleva informes de las actividades realizadas al jefe del Servicio					
	INFRAESTRUCTURA					
16	Las condiciones del área de producción están adecuadas, techo, paredes, ventanas, puertas y el piso son resistentes de superficie homogénea para facilidad de la limpieza y seguridad					
17	El área de producción abastece en la producción de la alimentación del hospital					
18	Las condiciones del Office están adecuadas. techo, paredes, ventanas, puertas y el piso, son de superficie homogénea para facilitar la limpieza					
19	Tienen disponibilidad adecuada de agua					
20	El servicio tiene instalaciones de agua, caliente y fría					
21	La iluminación es adecuada está protegida para evitar contaminar y facilitar la limpieza					
22	El uso del ventilador de grasa es apropiado e incluye el filtro extractor de grasa					
23	Funciona bien el alcantarillado, es de tubería de tamaño suficiente para llevar cargas máximas					
24	El almacén de alimentos tienen frigoríficos para carnes y para alimentos frescos y estantes y anaqueles para alimentos secos					
25	El ambiente exclusivo de oficina del profesional es adecuado y cómodo					
26	Se cuenta con casilleros, baños y duchas para el personal de cocina					
27	Se cuenta con disposición de residuos sólidos					
	EQUIPAMIENTO					
	El equipamiento para el servicio es apropiado. consta de cocinas, freidoras y hornos industriales, ollas, conservadores, cortadores, molidoras de carne y cereales, licuadoras, sumidora, procesadores de alimentos, vajilla y utensilios					
29	Almacenes cuenta y hace uso de todo el equipamiento del almacén de alimentos					

30	El Office, cuenta con material necesario, cocina, lavaplatos, vajilla, material de limpieza y equipo para la distribución de la alimentación				
31	El equipamiento de la oficina del Nutricionista es adecuado, útil y necesario				
32	Se cuenta con inventario actualizado y con un cronograma de mantenimiento del equipamiento				
33	RECURSOS HUMANOS: El personal profesional ha recibido capacitación por la institución				
34	El personal del servicio tiene asignado un ítem				
35	Se tiene un programa de capacitación destinado al personal				
36	El personal de servicio cuenta con carnet sanitario actualizado				
37	El personal de servicio cuenta con uniforme completo.				
38	Todo el personal participa de la planificación de tareas y rol de turnos mensualmente				

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): h¹

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Carlos E. Ruiz Ortega DNI: 028014921 de.....del 20.....

Especialidad del evaluador: Sanidad

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

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



Mg. Carlos E. Ruiz Ortega
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 028014921

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Jorge Díaz Dumont DNI: 02898815 de.....del 20.....

Especialidad del evaluador: Medicina

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

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



Dr. Jorge Díaz Dumont
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
 DNI: 06698815

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Gr

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Luis E. Podesta Savilano DNI: 08210651de.....del 20.....

Especialidad del evaluador: Fisiatría



DR. LUIS E. PODESTA SAVILANO
 MEDICO - CIRUJANO GMP 15595
 RNE. 6568 Mg. GEREN. SERV. SALUD
 CATEDRÁTICO ASOCIADO FAC. MEDICINA
 UNMSM DNI. 08250651

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

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

Anexo 4. Base de Datos - Compromiso Organizacional

N°	AFECTIVO						NORMATIVO								CALCULADO							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
2	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
3	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5	
4	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
5	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
6	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
7	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	3	2	1	3	2	4	5	1	1	
8	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
9	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	
10	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5	
11	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
12	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
13	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5	
14	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
15	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
16	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5	
17	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
18	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
19	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
20	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	3	2	1	3	2	4	5	1	1	
21	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
22	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	
23	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5	
24	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
25	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
26	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5	
27	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
28	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	
29	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5	
30	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2	

31	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
32	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
33	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	3	2	1	3	2	4	5	1	1
34	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
35	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3
36	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
37	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
38	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
39	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5
40	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
41	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
42	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
43	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
44	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
45	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
46	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	3	2	1	3	2	4	5	1	1
47	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
48	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3
49	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
50	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
51	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
52	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5
53	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
54	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
55	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
56	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
57	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
58	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
59	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	3	2	1	3	2	4	5	1	1
60	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
61	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3
62	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
63	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
64	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
65	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5
66	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
67	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
68	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
69	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
70	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
71	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
72	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	3	2	1	3	2	4	5	1	1
73	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
74	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3
75	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
76	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
77	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
78	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5
79	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
80	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
81	1	1	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
82	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
83	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2
84	1	1	2	2	4	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	2

85	1	1	1	1	3	1	3	2	4	5	1	1	3	2	1	3	2	4	5	1	1
86	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
87	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3
88	3	5	2	5	3	5	3	1	1	3	5	5	3	1	3	3	1	1	3	5	5
89	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
90	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
91	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5
92	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2

Anexo Base de Datos - Percepción De La Calidad

	Organización				Administración											Infraestructura													Equipamiento					Recursos humanos					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
2	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4
3	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	3	2	5	
4	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	4	1	1	
5	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	
6	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	
7	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	3	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	
8	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	3	2	5	
11	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
12	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
13	4	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
14	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
15	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	
16	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	3	2	5	
17	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	4	1	1	
18	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4
19	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4
20	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	3	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
21	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
22	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	3	2	5	
24	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
25	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
26	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
28	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	
29	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	3	2	5	
30	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	4	1	1	

69	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	4	1	1		
70	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	
71	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	
72	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	3	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
73	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
74	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	2	1	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	3	5	4	3	2	5		
76	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
77	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3		
78	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
80	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4
81	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4	4	1	4	3	1	1	1	4	1	1		
83	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	
84	3	5	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4
85	4	2	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	3	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
86	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
87	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
91	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	

Anexo 5: Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla, p.212