



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio en el área de rehabilitación del
Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana
Rebaza Flores, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Jackeline A. Portilla García

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. Flor de María Sánchez Aguirre
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A mis hijas que son la razón de mi existencia, por ellas crece en mí el deseo por superarme.

A mis padres por su apoyo incondicional y la motivación para emprender en este nuevo camino y gran paso a mi vida profesional, los cuales me han brindado todo lo que soy como persona y el deseo de llegar a lo más alto de mi carrera.

A mi esposo por su comprensión y apoyo en este proceso de crecimiento.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por ayudarme a desarrollarme y crecer profesionalmente, en especial al Mg. Gallarday, por el apoyo las correcciones y el énfasis que le puso para terminar este proyecto.

Declaración jurada

Yo, Jackeline Antuaneth Portilla García, estudiante del Programa de Gestión pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44185174, con la tesis titulada Calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”, 2016. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha:

Firma.....

DNI N° 44185174

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada Calidad de servicio del área de rehabilitación en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en capítulos. En el primer capítulo se considera los antecedentes nacionales e internacionales, también los planteamientos teóricos de diversos autores referentes a la variable de estudio y se describe la problemática referente a la variable calidad de servicio, así como la justificación y los objetivos a lograr en el desarrollo de la investigación. En el capítulo dos, se describen y se definen la variable de estudio. En el capítulo tres, se hace referencia a la metodología utilizada como tipo, diseño y método de investigación, asimismo, se identifica a la población de estudio y la muestra y, así también, se consideran las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de la información. En el cuarto capítulo se describen los resultados obtenidos, utilizando la estadística descriptiva e inferencial respectivamente. En el capítulo quinto se discuten los resultados en función a los antecedentes encontrados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, en estrecha relación a los problemas, objetivos planteados, así como, las referencias bibliográficas y el apéndice.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

Índice de contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación Teórica científica y humanística	19
1.3. Justificación	31
1.4. Problema	32
1.5. Objetivos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Metodología	38
2.4. Tipo de estudio	38
2.5. Diseño	38
2.6. Población y muestra	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos	44
2.9. Aspectos éticos	45

III. RESULTADOS	
3.1. Presentación de resultados descriptivos	47
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
VIII APENDICE	68
Anexo 1 – Artículo científico	68
Anexo 2 - Matriz de consistencia	77
Anexo 3 - Instrumentos	79
Anexo 4 - Confiabilidad y Validación de instrumentos	84
Anexo 5 - Base de datos	95

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	37
Tabla 2	Población de usuarios externos del INR	39
Tabla 3	Población de usuarios externos del INR	40
Tabla 4	Validez del instrumento	43
Tabla 5	Confiabilidad – Alfa de Cronbach	44
Tabla 6	Distribución de niveles de calidad de servicio	47
Tabla 7	Distribución de niveles de elementos tangibles	48
Tabla 8	Distribución de niveles de fiabilidad	49
Tabla 9	Distribución de niveles de capacidad de respuesta	50
Tabla 10	Distribución de niveles de seguridad	51
Tabla 11	Distribución de niveles de empatía	52

Lista de figuras

Figura 1.	Modelo de Calidad en el Servicio SERVQUAL	25
Figura 2	Modelo ACSI	26
Figura 3	Niveles de calidad de servicio	47
Figura 4	Niveles de elementos tangibles	48
Figura 5	Niveles de fiabilidad	49
Figura 6	Niveles de capacidad de respuesta	50
Figura 7	Niveles de seguridad	51
Figura 8	Niveles de empatía	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores durante el año 2016. Este estudio nos permitió evaluar la calidad de servicio del área de rehabilitación. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios que acudían a la consulta en el servicio de rehabilitación en el año 2016.

Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo y de corte transversal. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizaron según el método de Alfa de Cronback (0,946). Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas.

Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho 89% respecto a la calidad der servicio, el 8% se encuentra satisfecho y el 3% insatisfecho.

Palabras Claves: calidad de servicio

Abstract

The present research had as general objective to determine the quality of service in the rehabilitation area of the National Institute of Rehabilitation Dra. Adriana Rebaza Flores during the year 2016. This study allowed us to evaluate the quality of service of the rehabilitation area. The sample consisted of 260 external.

In order to obtain the information, an opinion survey was applied to users who came to the consultation in the rehabilitation service in 2016.

This is a quantitative, descriptive, and cross-sectional study. The instrument of data collection consisted of 22 items with a scale amplitude of five categories summarized in the ordinal levels of satisfaction, moderately satisfied and dissatisfied. The validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach Alpha method (0.946). For the analysis of the information the statistical tests.

The conclusions of this study show that the average user is satisfied with 89% satisfaction with the quality of service, 8% is satisfied and 3% is dissatisfied.

Keywords: quality of service.

I. Introducción

En América Latina, los países muestran cambios en relación a su sistema de salud, donde la calidad se da como lo más importante cuando se presta un servicio. La calidad es una condición importante, que permite que los usuarios se sientan seguros, poniendo por debajo los riesgos en sus servicios, para implementar un régimen gestión de calidad en las instituciones de salud, que debería ser evaluado cada cierto tiempo para mejorar la calidad.

Para el usuario externo, la calidad se basa en su relación con el personal de salud, de atributos como la cordialidad, cuanto tiene que esperar, la confianza y lo más importante que obtengan el servicio que buscan. Cuando las instituciones de salud y sus empleados colocan al usuario externo por sobre todas las cosas, nos muestran servicios que no solo cumplen con los estándares. La intención de las instituciones de salud es mantener contentos y satisfechos a los usuarios prestándoles un servicio de calidad.

Siendo la rehabilitación una profesión humana, científica y social, dirige sus actos a solucionar problemas de salud y a fomentar la tranquilidad de las personas. El profesional de rehabilitación atiende las necesidades actuales y futuras, cumplir las demandas y cumplir las expectativas de los usuarios.

Este estudio busca determinar la calidad de servicio a la salida de las sesiones de terapia del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores, analizando los elementos que producen una huella ya sea buena o mala en sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El propósito del estudio es demostrar el requerimiento de realizar una mejora continua de calidad que permita poder así consolidar el desarrollo de las instituciones y prestar continuas mejoras para así tener una calidad de servicio óptima y mejorada cada día.

Este estudio es cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, realizándose en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores en el periodo de enero a diciembre 2016.

Finalmente esta investigación se estructuro en:

Capítulo I; el cual contiene la introducción los antecedentes, el marco teórico, problema, y objetivos de estudio; Capitulo II, contiene material y métodos que incluye tipo de estudio, área de estudio, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y proceso de recolección, procesamiento y análisis de datos; Capítulo III, contiene resultados y discusión de los datos y; Capítulo IV contiene conclusiones, recomendaciones y limitaciones del estudio. Al finalizar se consideró las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2000), desarrollaron un estudio titulado: *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios*. Cuyo el objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas. Con un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra fue de 9 936 encuestados atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Las conclusiones fueron que la calidad de atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Ramírez, Sánchez y COL (1994), trabajaron en la investigación titulada *Percepción de la calidad de servicio de los hospitales de México: perspectiva de los usuarios*. El propósito era describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. La población fue conformada por 3 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud. En los resultados tenemos que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% mala, teniendo como conclusiones que se debe profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua.

Lascurai (2012), *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad de servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, donde su objetivo principal fue diagnosticar las principales factores que tienen influencia sobre la calidad de servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. Dicha investigación fue cualitativo – descriptivo, además de ser no experimental de diseño transversal. La población está compuesta por los clientes de la empresa, que se encuentran en diferentes partes de la República Mexicana.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Para Rojas (2004), en su investigación titulada *Calidad de servicio en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2004*. Teniendo como propósito identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población. Siendo una investigación descriptiva, de corte utilizando un cuestionario en 320 usuarios. Los resultados mostraron que existe un grado de satisfacción significativo del 80,9% donde la dimensión de

accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento.

Espinoza (2004), en su investigación titulada *Calidad de servicio en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004*, tenemos un estudio tipo descriptivo de corte transversal teniendo como propósito determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo. Utilizando la cuestionario de Servqual modificado para los servicios de salud, con una población de 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. Y los resultados mostraron que el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho., el 35% se mostraron insatisfechos y 53% satisfechos, se demostró también que la dimensión de confiabilidad, fue la que presentó mayor insatisfacción percibida por el usuario externo, mientras que la dimensión de seguridad mostró mayor satisfacción.

Fernández (2003) nos muestra su estudio titulado: *Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG)-2003*, su investigación de tipo observacional, descriptivo, transversal teniendo como objetivo medir la satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico, se aplicaron 400 encuestas en cinco formatos diferentes para ser aplicados a usuarios nuevos y continuadores antes y después de la consulta, para evaluar infraestructura, la información y capacitación que ofrece el servicio mediante videos y charlas.

Dentro de las conclusiones tenemos que, el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho con el servicio de consulta externa referente a los recursos y al trato recibido se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos. Mostrándose insatisfechos en el tiempo de espera.

Alva, Barrera y Chucos (2002), en su investigación: *Niveles de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002*, abordaron las cinco dimensiones de la calidad de atención: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en instrumento Servqual modificado con 36 ítems válidos. Siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla durante los meses de Abril-Junio del año 2002, cuya muestra conformada por 205 usuarios. Los resultados mostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos.

Urquiaga (2000), en su estudio: *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II-Cajamarca, 2000*, siendo un trabajo de tipo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo, utilizaron como instrumentos la encuesta Servqual, encuesta complementaria y grupos focales. Las conclusiones fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud brinda una atención de aceptable calidad, una insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

Las investigaciones redactadas hace un momento nos ayudaron a tener una visión más amplia del problema de calidad de servicio de la atención de salud, se pudo analizar la variable de estudio, y poder construir el instrumento de recolección de datos.

1.2 Fundamentación teórica – científica y humanística

1.2.1 Bases teóricas de la calidad de servicio

Definición de Calidad

Definida por varios autores de la siguiente manera:

Ishikawa (1986), la define: “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p. 13).

Jurán y Gryna (1998), nos dice que “es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (p. 5).

La norma ISO 9000 (2000). la define a la calidad como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (p. 45).

Para Vásquez (2007), se define como “el logro de la satisfacción de los usuarios a través de la institución cumpliendo con todos sus requisitos y haciendo realidad el trabajo eficiente, que permita así a la institución ser competitiva en el medio” (p.19).

John Barker (1997), afirmó que “la calidad es la herramienta para competir y desarrollarse en los mercados del Siglo XXI, pero además para asegurar el éxito del negocio” (p. 33).

Reeves y Bednar (1994) dijeron:

No se pretende decir que una definición de Calidad es mejor que otra, sino va a depender de lo que el usuario externo necesita de una institución, esa definición es la que va a serle útil. Ninguna definición de Calidad es *mejor*, en cada situación, porque cada definición tiene, tanto fortalezas como debilidades con relación a criterios tales como

dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia para el consumidor. (p.74)

Definición de Calidad de servicio

Albrecht (1994), el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la Economía de Servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos. (p. 57)

Mendoza (2007), nos afirma que lo más importante para crear una empresa exitosa es saber que le interesa a los usuarios externos sobre el servicio que reciben. Tenemos así que la calidad del servicio es primordial para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las instituciones. (p. 99).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), manifestaron que la calidad de servicio consiste en poder saber diferenciar entre lo que los usuarios quieren y lo que ellos perciben. (p. 87)

Ruiz (2001), la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción. (p. 33)

Definición de calidad en salud

Donabedian (2003), refirió:

El usuario externo es el que decide al final qué tipo de calidad presenta la institución siendo él, el que decide si el servicio brindado es el adecuado y cumple con lo que desea, no solo es ganarse la confianza y poder satisfacer al usuario sino también comprometerlo y hacerlo fiel a la institución. Una institución lo que busca es tener un relación estable y armoniosa con el usuario para

poder así hacer que la institución crezca en base a las necesidades de los usuarios, a ello sumándole el conocimiento científico y técnico puede generar servicios de alta calidad. (p. 157)

En la calidad de atención en salud se prioriza al paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud (p. 86).

Con respecto a la definición de la calidad Gilmore (2005) consideró:

La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Existe siempre un estándar básico y referencial, y un indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no. Este mismo autor refiere que la calidad es un concepto clave hoy en día para los servicios de salud. (p. 165)

El Ministerio de Salud, en Perú a fin de poner en orden todos los esfuerzo para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y su órgano de línea la Dirección de Calidad en Salud, ha visto por conveniente modernizar, y mejorar el alcance del documento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, esperando que las instituciones comprendidas en el alcance del Sistema definan y establezcan acciones a favor de la calidad, de modo que les permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción del usuario.

A nivel mundial, uno de los conceptos más aceptados es la Donabedian (2009), que señaló:

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la

medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (p. 97)

Es importante resaltar que la atención médica no solo interviene el paciente y el personal de salud que lo atiende sino también sus familiares y acompañantes.

Hay que tener en cuenta ciertas consideraciones en el concepto de calidad en los servicios de salud:

La calidad no significa riqueza ni lujo, tiene que igualitarse en todos los niveles de la sociedad, atender a todos por igual sin ver cultura rango social edad o sexo, también en todos los niveles de salud.

La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución, depende de todos.

La teoría de sistemas y los procesos de atención médica

Según Bertalanffy y Chávez (2004), definió: como un conjunto de elementos interrelacionados orientados a metas comunes, clasificándose en abiertas y cerradas. Los abiertos o también llamados sistemas biológicos o sociales intercambian información y recursos con el medio, lo modifican, y son modificados por él.

Con arreglo a estas bases teóricas, Paganini (2009) refirió:

Son un conjunto de elementos interrelacionados que están orientados a metas comunes: mejorar la salud y la satisfacción de los pacientes y de la comunidad así como de otras actividades afines a la salud, como serían la enseñanza e investigación. El elemento más importante de entrada y de salida del sistema hospitalario es la

población que solicita y recibe atención. La estructura del sistema de atención o el procesador del sistema se relaciona con la población y producen los procesos de atención, lo cual se orienta hacia un cambio particular en el estado de salud del individuo o de su comunidad, es decir, los resultados o elementos de salida del sistema. (p.115)

Asimismo Starfield (2009), señaló que los elementos de la estructura incluyen: personal (número, tipo, preparación y motivación); instalaciones físicas (número, tipo, acreditación y estándares); equipos médicos; organización (coordinación, continuidad, accesibilidad y adecuación); sistemas y registro de información; financiamiento; gerencia y administración. (pp. 48-50).

Donabedian (2003), manifestó:

Un indicador indirecto de la calidad de la atención con algunas limitaciones, debido a nuestros conocimientos insuficientes sobre las relaciones entre estructura y resultado. A pesar de todo, el mismo autor propone que la relación entre la estructura y la calidad de la atención es de máxima importancia para planear, diseñar y llevar a la práctica sistemas cuya meta es brindar servicios personales de salud y que la buena estructura, es decir, suficiencia de recursos y un diseño de sistemas apropiado, quizá constituya el medio más importante para proteger y estimular la calidad de la atención. (pp. 90-112)

1.2.3 Modelos de calidad en el servicio

En un modelo se simplifica la realidad, tomando en cuenta los elementos básicos que puedan explicar de forma sencilla lo que uno desea decir de la misma.

Norman (2001), señalo como componentes principales de un sistema de gestión de servicios a los cinco siguientes: 1) el segmento de mercado 2) el concepto de servicio 3) el sistema de prestación de servicio 4) la imagen 5) la filosofía.

Albrecht y Zemke (2001), habla de tres vértices de su triángulo del servicio, las cuales son la estrategia de servicio, los sistemas y el personal de la empresa (p.78)

A continuación se muestran los modelos de servicios más estudiados:

Modelo de Zeithaml, Parasuraman y Berry – Servqual

A través de una investigación realizada por Zeithaml, Parasuraman y Berry, de la calidad del servicio. Los resultaron que permitieron crear este modelo, salieron de 12 entrevistas diversos grupos escogidos de diferentes regiones del que seis grupos fueron de hombres y seis de mujeres, tomaron también en cuenta la edad adecuada para recabar información. De las encuestas realizadas se dio la información entre las principales que la percepción de la calidad en un servicio se relaciona con el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Esta información fue utilizada para encontrar las causas de las deficiencias en la calidad de los servicios, representada como sigue:

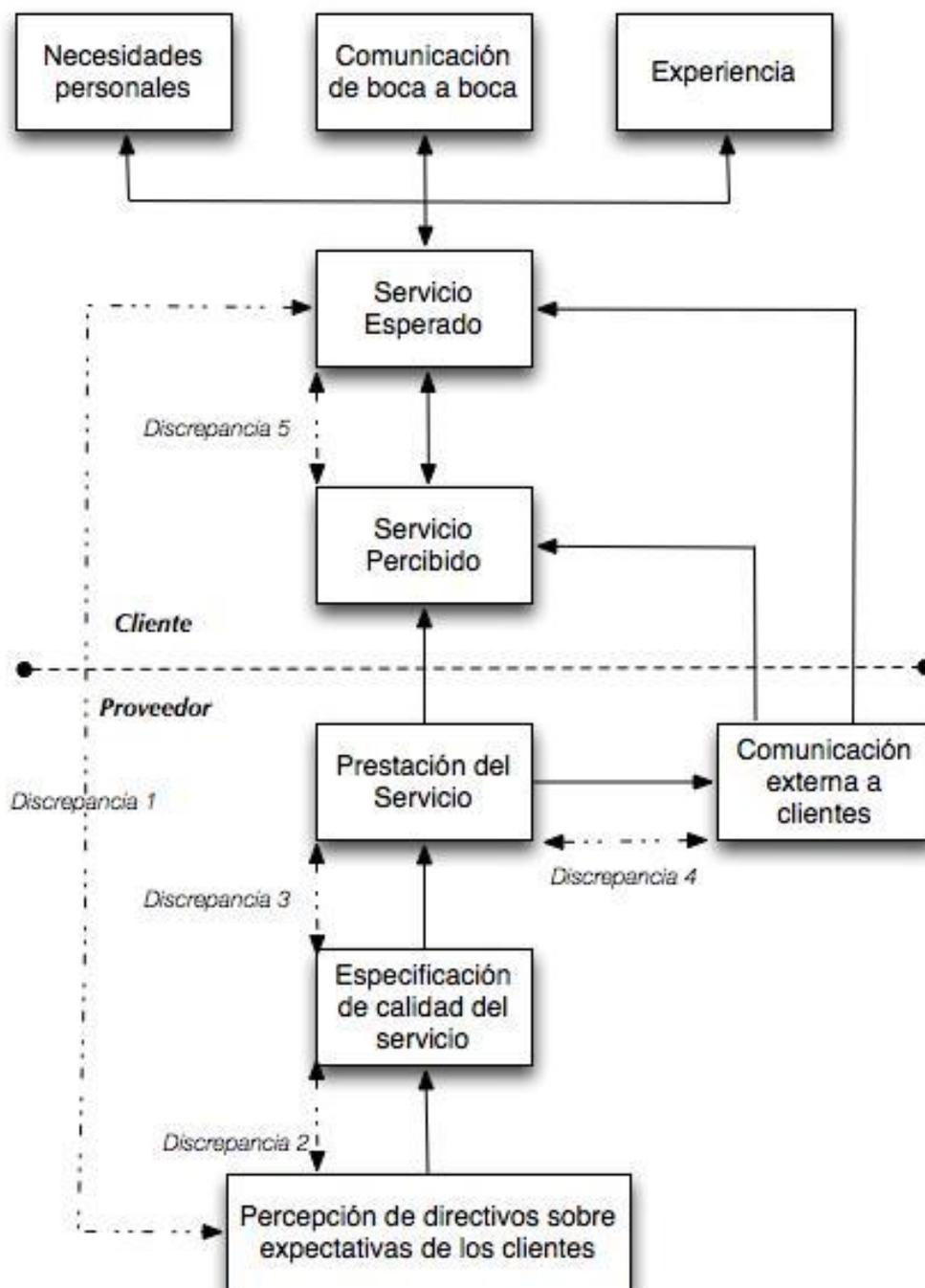


Figura 1. Modelo de Calidad en el Servicio Servqual

American Customer Satisfaction Index - ACSI

El índice americano de la satisfacción del cliente (ACSI por sus siglas en inglés de: American Customer Satisfaction Index) nos muestra los resultados de evaluaciones de la calidad servicios que se encuentran en el mercado estadounidense en una escala de 0 a 100.

El modelo de ACSI es un modelo de causa y efecto que lista los elementos que llevan a la satisfacción en el lado izquierdo como son: expectativas del cliente, calidad percibida y valor percibido; la satisfacción en el centro, y los resultados de la satisfacción en el lado derecho, como son: quejas y fidelidad del cliente.

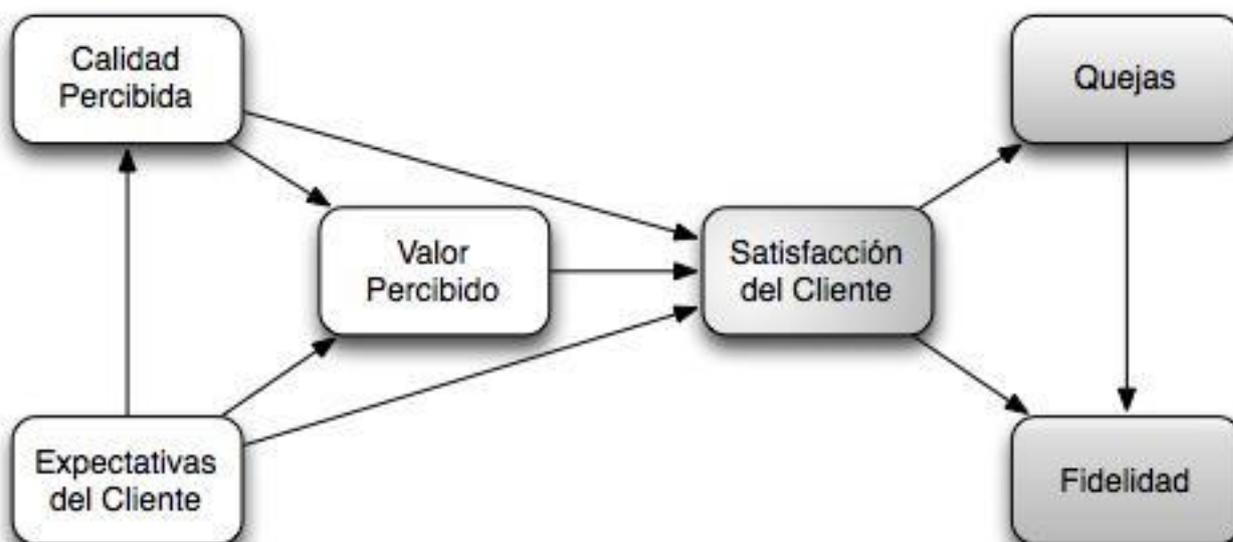


Figura 2 Modelo ACSI

1.2.3 Dimensiones de la calidad de servicio

Muchos autores han investigado las dimensiones de calidad para los servicios médicos, a continuación hablaremos del modelo de Parasuraman et al, tomado para esta investigación.

Para Servqual, una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes:

Elementos tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar”.

Zeithman, Valerie y Jo (2002), define elementos tangibles: “(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (p. 89).

Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC Cibertec (2007) señaló:

Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente. (p. 79)

En la escala Servqual, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de

comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos.

Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

Fiabilidad

Para la Real Academia Española (RAE) es la: “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo” (p. 22).

Farfán, Yheni (2007), precisó que: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción” (p.14).

Así tenemos que es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

Capacidad de respuesta

Para Zeithman Valerie y Jo (2002), la capacidad de respuesta es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud” (p. 89).

Según Sabater (1998): “(...) La capacidad de respuesta consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada (...)” (p. 69).

Según Lloreç Carreras y (2006),: “La capacidad de respuesta es sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” (p. 123).

La capacidad de respuesta es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: (1) individual el cual es la capacidad que tiene una persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes y colectiva es la capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad, al mismo tiempo que respondemos de las decisiones que se toman como grupo social en donde estamos incluidos.

Seguridad

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)” (p. 55).

Castillo M. Eduardo (2005), mencionó que la seguridad, “como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza” (p. 23).

Zeithman, Valerie y Jo (2002), la responsabilidad es: “el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” (p. 34).

El ingeniero González (2006), precisa que: la seguridad es “el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente” (p. 44).

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

Empatía

Según Zeithman, Valarie y Jo (2002): empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa” (p. 67).

Autores como Mead y Piaget, quienes definieron empatía como: “la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva” (p. 33).

Feshback (1984), definió empatía como: una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía (p.89).

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

1.2.4 Calidad en la consulta externa

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos.

Respecto a la calidad en la consulta externa, Donabedian (2000), propuso abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos

Justificación

Esta investigación en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores me permitió explorar sobre la calidad de servicio de los usuarios externos en el área de rehabilitación, teniendo en cuenta las dimensiones que propone Ruiz – Olalla (2001), estableciendo 5 dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta. En la institución en estudio no existe investigaciones sobre la calidad de servicio, por lo que se considera necesario realizar este tipo de estudio, teniendo en cuenta: la opinión de los usuarios externos sobre la calidad de servicio. Ya que los resultados de la investigación nos ayudaran para mejorar la atención y servicio de la institución.

Es importante también porque servirá de aporte fundamental para el plan de mejora de la calidad de servicio, que se elabora anualmente en el Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores, con el fin de mejorar la imagen que tienen los usuarios del área de rehabilitación. Con los resultados de esta investigación ser facilitara a los trabajadores asistenciales del servicio de rehabilitación, trabajar en razón de alcanzar la calidad de servicio a los usuarios externos, elaborando programas de mejora, planes a corto o largo plazo enfocadas a la calidad de servicios, esperando a futuro incrementar la demanda en el servicio de rehabilitación lo que permitirá tener mayor ingresos económicos en dicha institución prestadora de servicios de salud.

1.4 Problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores, 2016?

1.4.2. Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cómo, los elementos tangibles del área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores, intervienen en la calidad de servicio?

Problema Específico 2

¿Cuál es el grado de fiabilidad del usuario externo del área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores en la calidad de servicio?

Problema Específico 3

¿Cuál es la capacidad de respuesta, que el usuario externo recibe, para proveerle un servicio en el área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores?

Problema Específico 4

¿Cómo, percibe la seguridad por la atención mostrada al usuario externo, en el área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores?

Problema Específico 5

¿Cuál es el grado de empatía del usuario externo, recibida en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores?

1.5 Objetivos

Determinar la calidad de atención en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo Específico 1

Identificar los elementos tangibles predominantes en la calidad de servicio del área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

Objetivo Específico 2

Precisar el grado de fiabilidad que tiene el usuario externo área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

Objetivo Específico 3

Describir la capacidad de respuesta que recibe el usuario externo, para proveerle un servicio, en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

Objetivo Específico 4

Identificar el grado de seguridad que le inspira al usuario externo área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

Objetivo Específico 5

Precisar el grado de empatía del usuario externo en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

II. Marco metodológico

2.1 Variable

Gómez señalo que una variable es un aspecto o característica de un fenómeno que se desea estudiar, y que puede tomar dos o más grados, estados o valores. Siendo redundantes, es una propiedad del fenómeno en estudio, que puede variar (p. 48).

La variable a estudiar en la presente investigación es la siguiente:

Variable: calidad de servicio en salud

2.2. Definición conceptual:

Calidad de servicio en salud

Donabedian (1996), definió “la calidad de servicio en salud como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario” (p. 89).

2.3. Definición operacional:

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.

2.4 Operacionalización de la variable

Variable 1: Calidad de servicio

Tabla 1*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles/ Rangos
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna. - Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas - Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra. 	1,2,3,4	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. - Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo - La empresa realiza bien el servicio la primera vez 	5, 6, 7, 8, 9		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. - Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes. - Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes - Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes 	10,11,11, 12, 13		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes - Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios. 	14,15,16, 17		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. - La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes. - La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. - La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes. - La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes. 	18,19,20, 21,22		

2.5. Diseño de investigación

La presente investigación es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo y de corte trasversal, ya que analizó e interpretó la calidad de servicio de salud del área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indicaron que están referidas a “aquellas investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente las variables, en ese sentido, únicamente se observan situaciones que ya existen de ellas y las relaciones entre las variables se observan tal y como se ha dado en su contexto natural” (p. 89).

En la investigación, la variable calidad de servicio, es estudiada en su contexto natural y los datos se recolectan en un momento único.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

En el Instituto nacional de rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores - INR, la población a estudiar la conforman 260 usuarios del servicio de rehabilitación.

Álvarez (2007), señaló que población es el conjunto de elementos, individuos o cosas que es objeto de interés y de los cuales se pueden estudiar la totalidad de sus elementos y, si esto no es posible, se pueden estudiar los elementos de una muestra que permita realizar estudios inferenciales (p. 59).

Tabla 2*Usuarios externos del INR.*

Área de rehabilitación	Nº de usuarios
Terapia ocupacional	47
Terapia física	55
Terapia de lenguaje	44
Medicina física	66
Neuropediatría	38
Total	260

2.6.2. Muestra

Vladimirovna (2005) señala que “Se llama muestra a cualquier subconjunto de la población” (p. 261).

Para determinar la muestra de los usuarios externos se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Dónde:

- N : (57 pacientes atendidos en el área de rehabilitación por mes)
- Z : coeficiente de 95% de confiabilidad (valor A curva normal)
- P : 0.50 (probabilidad de éxito)
- Q : 0.50 (probabilidad de fracaso)
- E : 0.05 error (5%) error muestral
- N : tamaño de muestra

Tabla 3*Usuarios externos del INR.*

Área de rehabilitación	Nº de usuarios
Terapia ocupacional	11
Terapia física	13
Terapia de lenguaje	17
Medicina física	20
Neuropediatría	14
Total	81

Fuente: INR (2016).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para obtener los datos se empleó la encuesta la cual constó de dos partes: sección 0, datos específicos (que contienen 22 preguntas cerradas) que abordaron la dimensión elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems) capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems).

El instrumento de medición (IM) original tuvo una longitud de 22 ítems y una amplitud de escala de cinco categorías, asignándose para la calificación un puntaje de 1, 2, 3, 4 y 5 para las escalas de muy en desacuerdo, en desacuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y muy de acuerdo.

Partes del instrumento de recolección de datos

Para Galton, un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, no es siempre así.

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y

estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información.

En esta investigación se utilizó el cuestionario de Servqual con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

El instrumento está dividido en las siguientes secciones:

Parte I. sección 0: Aborda los aspectos relacionado con la edad, sexo, nivel de estudios, tipo de seguro y tipo de usuario.

Parte II. Sección 1: Aborda la calidad de la atención de salud considerando sus cinco dimensiones:

Dimensión elementos tangibles (4 ítems) preguntas: 1, 2, 3, 4

Dimensión fiabilidad (5 ítems) preguntas: 5, 6, 7, 8, 9

Dimensión capacidad de respuesta (4 ítems), preguntas: 10, 11, 12, 13

Dimensión seguridad (4 ítems) preguntas: 14, 15, 16, 17

Dimensión empatía (5 ítems) preguntas: 18, 19, 20, 21, 22

La encuesta empleada para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos fue un instrumento de tipo Likert, con una amplitud de cinco categorías, el criterio de calificación va de 1, 2, 3, 4, 5 que corresponden a las escalas de muy en desacuerdo, en desacuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y muy de acuerdo

2.7.1 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Landeau (2007), afirmó que “La validez es el grado en que el instrumento proporciona datos que reflejen realmente los aspectos que interesan estudiar” (p. 81).

El instrumento que mide la calidad de servicio fue sometido a juicio de expertos y tuvieron valoraciones favorables respecto a la suficiencia y aplicabilidad.

Utilizando un instrumento tipo encuesta con 22 ítems, que tomaron en cuenta las cinco dimensiones de la calidad de servicio, en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores 2016.

El propósito fue determinar cuál es la calidad de servicio, recogiendo la información de los usuarios externos al término de cada sesión de terapia.

El cálculo de los Coeficientes de Confiabilidad se realizó tanto para cada dimensión como para el instrumento de medición (IM) total.

Tabla 4

Validez del instrumento que mide la calidad de servicio

Expertos	Suficiencia	Aplicabilidad
Llerena Díaz Roberto (metodóloga)	√	√
Zapata Rivera María (temático)	√	√
Quispe Riqueros Iliana (temático)	√	√

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Landreau (2007), nos dice que “es el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio” (p. 81).

Utilizamos el Alfa de Cronbach, el cual según Gento (2012), es un índice de consistencia interna y su estimación se realiza a partir del cálculo de la correlación promedio entre los ítems de un instrumento y, a medida que este índice se acerca al valor de 1, pone de manifiesto que la fiabilidad o confiabilidad del instrumento se aproxima a su valor máximo.

2.8 Estudio piloto

Con el propósito de encontrar la confiabilidad del instrumento, se ejecutó la prueba piloto en el Instituto Nacional de Rehabilitación, donde se aplicó el cuestionarios referido a la calidad de servicio, con una muestra de ochenta y tres usuarios externos, los resultados se sometieron a un proceso de análisis estadístico de los ítems con el Alfa de Cronbach, mediante el cual se determinó la confiabilidad del instrumento como se indica en la tabla 5:

Tabla 5

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Calidad de servicio	,946	22

El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido para la encuesta sobre calidad de servicio es de ,946; lo que indica que el nivel de confiabilidad del instrumento señalado es muy bueno.

Procedimientos de recolección de datos

Para poder recoger la información necesaria para realizar la investigación se tuvo que presentar una solicitud a la oficina de recursos humanos del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores, solicitando la autorización para poder aplicar las encuestas a los usuarios externos del área de rehabilitación.

A partir de la solicitud presentada y aprobada por la oficina de recursos humanos, se empezó a entregar las encuestas a 260 usuarios externos del área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores, indicándoles que las encuestas eran completamente anónimas, para poder lograr que cuyas respuestas sean totalmente sinceras sobre la calidad de atención, tomándoles aproximadamente 20 responder.

2.8 Métodos de análisis e interpretación de datos

La datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas fueron vertidas a una computadora con el Programa Excel 2013 con puntuación en una Matriz Sujeto x Ítem. Siendo la calificación del 1, 2, 3, 4 y 5 para las escalas de muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y muy de acuerdo

Para detallar las dimensiones, se realizó a través de los ítems que conforman la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía procediéndose de la manera como se describe a continuación:

Los ítems son de escala ordinal, agrupándose las categorías (i ó ii ó (muy en desacuerdo o en desacuerdo o ni de acuerdo ni en desacuerdo) definiéndose

este grupo como insatisfecho. Las restantes (iv o v) (de acuerdo o muy de acuerdo), se agruparon como "Satisfecho". Teniendo que la escala tipo Likert se convirtió en una dicotomía. Se halló el Intervalo de Confianza de la categoría "Satisfecho" con un 85%.

De ahí en adelante para la estadística se usaron los siguientes Programas: Lotus 123, Excel Versión 2013, 2010, SPSS Versión 20.0. Resumiendo las pruebas estadísticas usadas fueron: Chi Cuadrado, Media, Desviación estándar, T de Student y Z de la Normal. Logrando cuadros de una entrada.

2.9 Aspectos éticos

Para poder llevar a cabo esta investigación se tuvo que realizar las coordinaciones con la Dirección Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

Los pacientes encuestados, tuvieron que dar su autorización para poder responder las preguntas de la encuesta, tomándose en cuenta el factor tiempo de los usuarios externos ya que la gran mayoría de ellos no solo asiste a una sesión de terapia durante el día sino son continuas, se tuvo que tomar en cuenta. A medida que los usuarios externos iban respondiendo las preguntas de la encuesta se le iba explicando el objetivo y por qué se estaba realizando este estudio, dándoles a conocer también que las encuestas que ellos estaban llenando eran completamente anónimas.

III. Resultados

3.1. Presentación de resultados descriptivos

3.1.1 Calidad de servicio

Tabla 6.

Distribución de niveles de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Insatisfecho (29 - 57)	7	3
Medianamente satisfecho (58 - 86)	231	89
satisfecho (87 - 116)	22	8
Total	260	100

Fuente. Base de datos

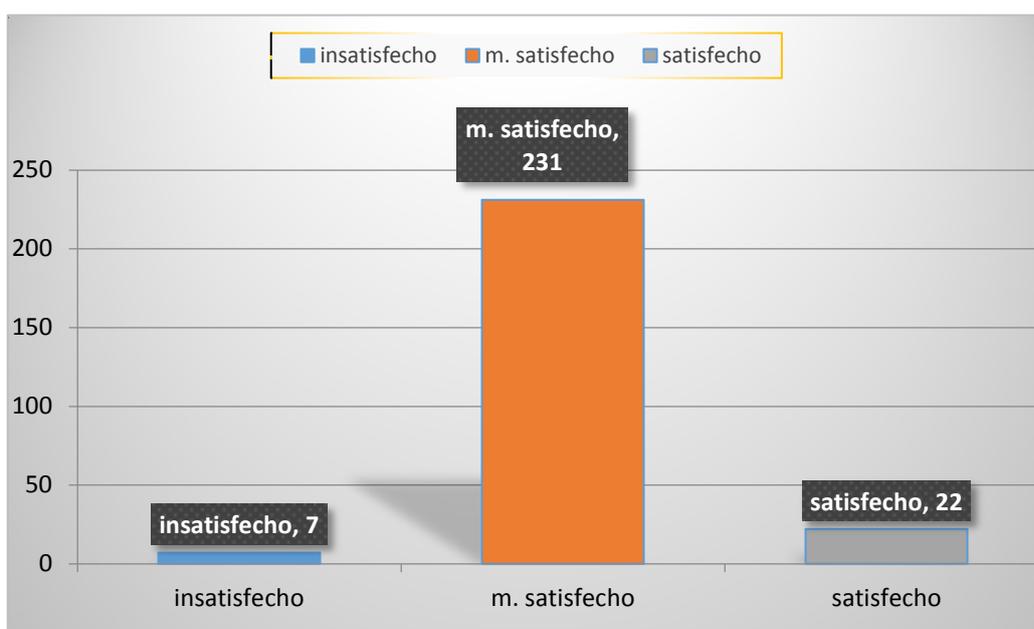
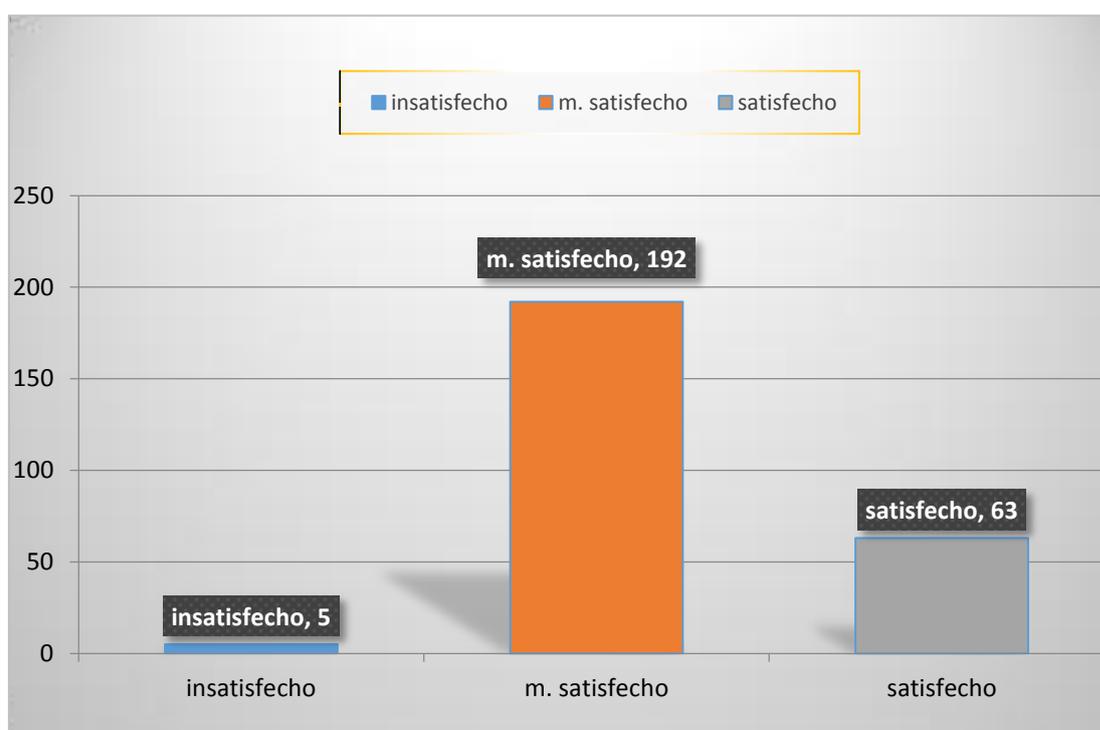


Figura 3. Niveles de calidad de servicio

En la figura 3 se observa que, con respecto a los niveles de calidad de servicio, del total de 260 usuarios externos, el 89% se encuentra medianamente satisfecho, el 8% se encuentra satisfecho, y el 3% insatisfecho.

Tabla 07*Distribución de niveles de elementos tangibles*

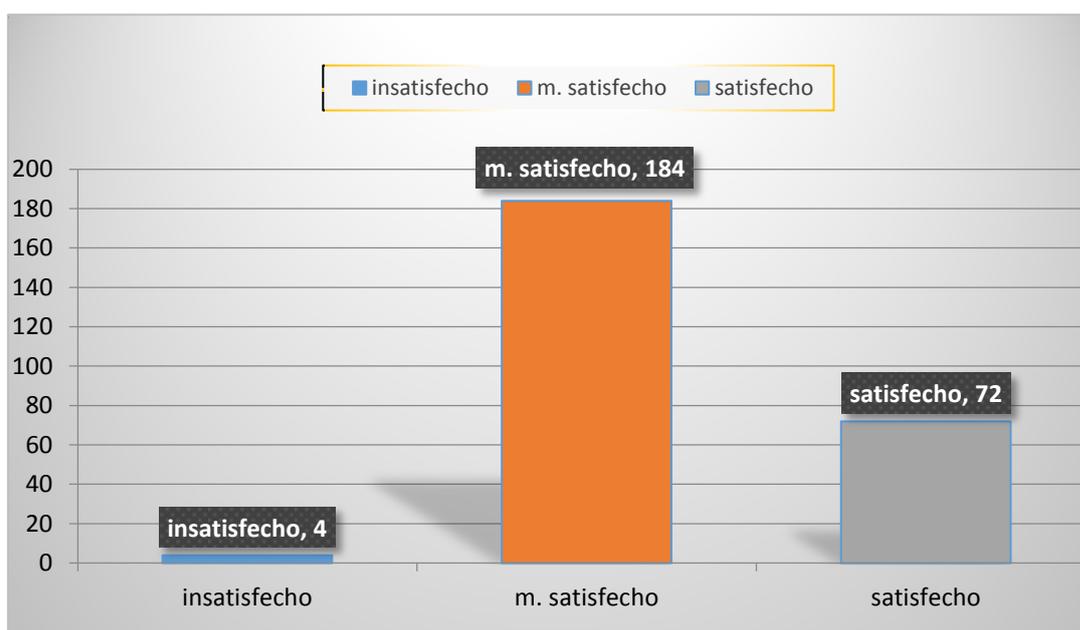
Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Insatisfecho (19 - 37)	5	2%
Medianamente satisfecho (38 - 56)	192	74%
Satisfecho (57 - 76)	63	24%
Total	260	100%

Fuente. Base de datos**Figura 4.** Niveles de elementos tangibles

En la figura 4 se observa que, con referencia a los niveles de elementos tangibles, del total de 260 usuarios externos, el 74% señala que se encuentran medianamente satisfechos, el 24% satisfecho y el 2% insatisfecho.

Tabla 8*Distribución de niveles de fiabilidad*

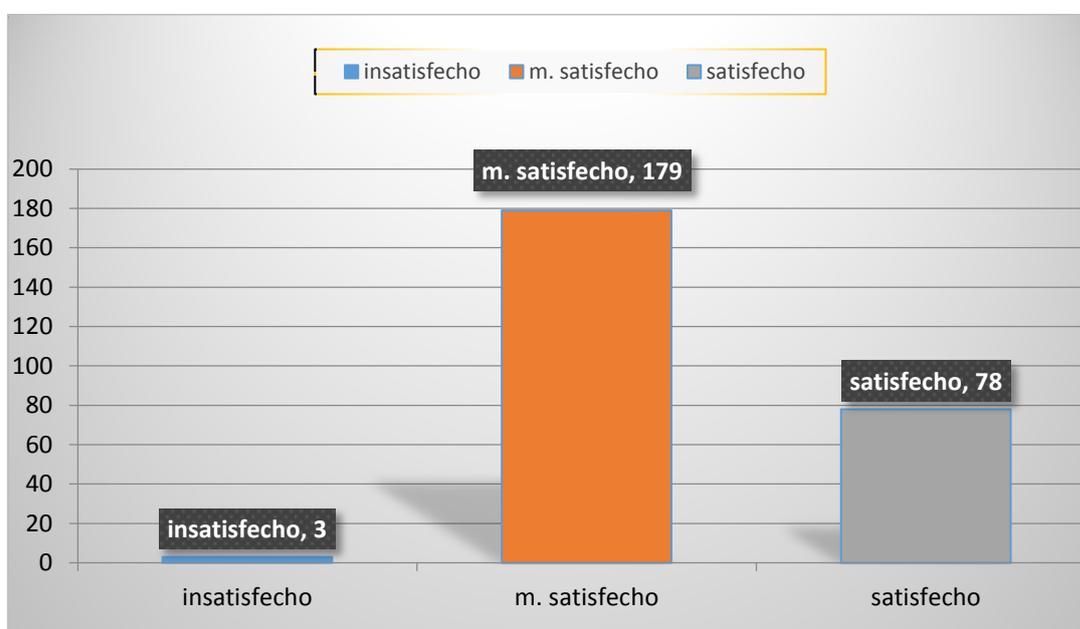
Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
insatisfecho (7 - 13)	4	2%
Medianamente satisfecho (14 - 20)	184	71%
Satisfecho (21 - 28)	72	28%
Total	260	100%

Fuente. Base de datos**Figura 5.** Niveles de fiabilidad

En la figura 5 se observa que, con referencia a los niveles de fiabilidad, del total de 260 usuarios externos, el 71% se encuentran medianamente satisfechos, el 28% satisfecho, y el 2% insatisfecho.

Tabla 9*Distribución de niveles de capacidad de respuesta*

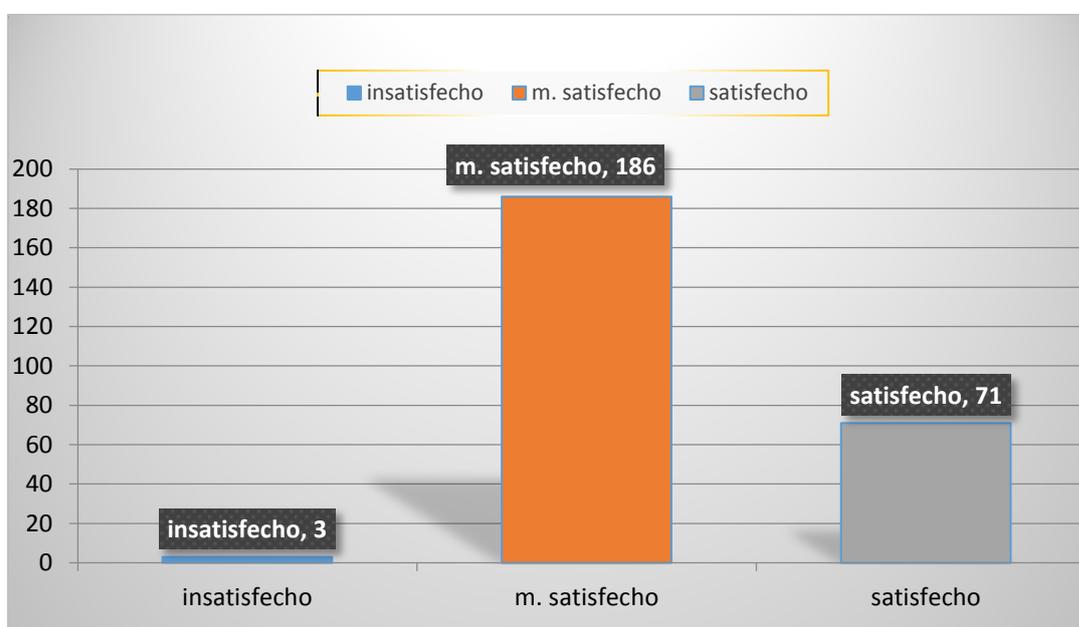
Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
insatisfecho (4 - 7)	3	1%
Medianamente satisfecho (8 - 11)	179	69%
satisfecho (12 - 16)	78	30%
Total	260	100%

Fuente. Base de datos**Figura 6.** Niveles de capacidad de respuesta

En la figura 6 se observa que, con referencia a los niveles de capacidad de respuesta, del total de 260 usuarios externos, el 69% se encuentra medianamente satisfecho, el 30% satisfecho, y el 1% insatisfecho.

Tabla 10*Distribución de niveles de seguridad*

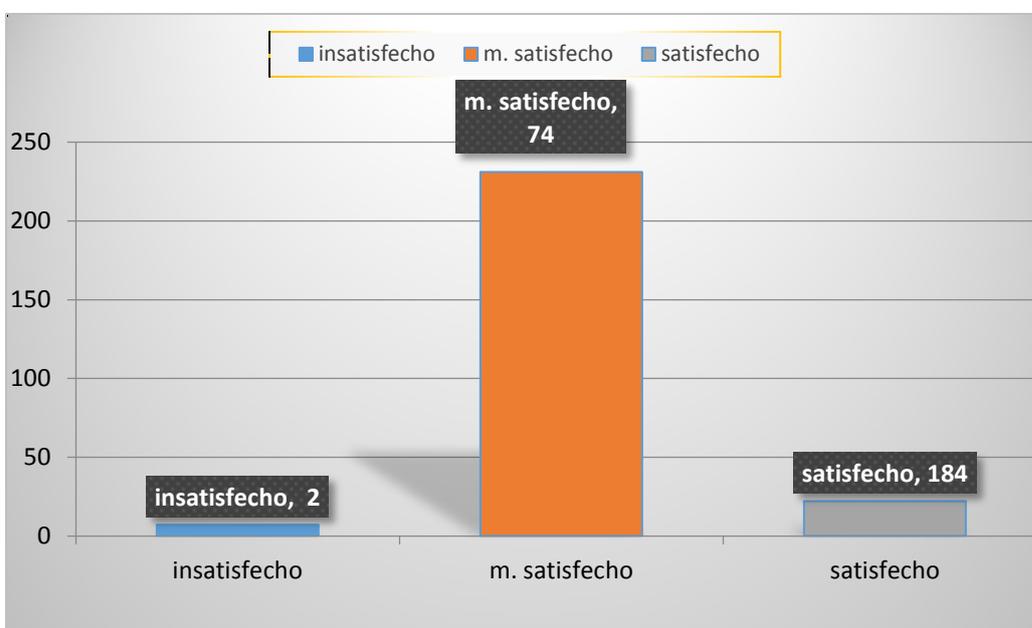
Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
insatisfecho (4 - 7)	3	1%
m. satisfecho (8 - 11)	186	72%
satisfecho (12 - 16)	71	27%
Total	260	100%

Fuente. Base de datos**Figura 7.** Niveles de seguridad

En la figura 7 se observa que, con referencia a los niveles de seguridad, del total de 260 usuarios, el 72% se muestra medianamente satisfecho, el 27% satisfecho y el 1% insatisfecho.

Tabla 11*Distribución de niveles de empatía*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
insatisfecho (4 - 7)	2	2%
m. satisfecho (8 - 11)	74	18%
satisfecho (12 - 16)	184	80%
Total	260	100%

**Figura 8** Niveles de empatía

En la figura 8 se observa que, con referencia a los niveles de empatía, del total de 260 usuarios, el 80% se muestra satisfecho, el 18% medianamente satisfecho y el 2% insatisfecho.

IV. Discusiones

En esta investigación titulada: Calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores 2016”, en los resultados tenemos que se relacionan de forma directa nuestra variable de estudio y sus dimensiones medidos a través del instrumento utilizado:

Para determinar la calidad de atención en el área de rehabilitación del INR se muestran los resultados en la tabla 6 y figura 3 donde el 89% se encuentra medianamente satisfecho, el 8% se encuentra satisfecho, y el 3% insatisfecho.

Tenemos que para identificar los elementos tangibles más significativos en la calidad de servicio se muestran los resultados en la tabla 7 y figura 4, mostrándose que el 74% se encuentra medianamente satisfecho, el 24% satisfecho y el 2% insatisfecho.

Así también la fiabilidad, cuyos resultados se encuentran en la figura 5; cuenta con un 71 % de medianamente satisfechos, un 28% satisfechos y el 2% insatisfechos.

En la capacidad de respuesta un 69% está medianamente satisfecho ya que la gran mayoría de los empleados de la Institución se muestran con el deseo de ayudar y prestar un servicio de calidad a los usuarios. Mostrándose también que un 30% los usuarios externos opinan estar de acuerdo con los conocimientos y la amabilidad de los empleados y su forma de demostrar y dar confianza.

En cuanto a la dimensión empatía con un 80 %, están de acuerdo en que los empleados de prestar una atención cuidados e individual; así como el 18% medianamente satisfecho y el 2% insatisfecho.

Este estudio guarda relación con la investigación de Rojas (2014) denominada calidad de servicio en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía y ginecología y pediatría del Hospital de Naylamp, Essalud Lambayeque, 2014; siendo este estudio de tipo descriptivo y correlacional, donde encontramos que la mayor similitud es que se encuentra la

variable de estudio calidad de servicio, aunque la diferencia que dicha investigación se realizó en el ámbito de Essalud y la nuestra en el MINSA.

Tenemos también que el estudio se relaciona con la investigación descriptiva y correlacional de Alva, Barrera y Chucos (2002) titulada Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de servicio que se brinda en la posta medica naval de Ventanilla 2002, teniendo una muestra de 205. Lo mas semejante con este estudio es que se determinó la existencia de relación significativa entre el calidad de servicio y sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Asimismo, la investigación también se asemeja con el estudio descriptivo y correlacional de Ramírez Sánchez y COL (1994) denominada Percepción de la calidad de atención de los servicios de México perspectiva de los usuarios, con la cual se encuentra como fundamental concordancia que igualmente se consideraron para el estudio a la variable calidad de servicio, con la diferencia que el estudio se efectuó una muestra con 3324 usuarios.

Así también, la investigación tiene semejanza con el estudio descriptivo y correlacional de Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2000) titulada Consulta externa en Instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, donde el propósito fue reconocer y calificar los factores asociados con la calidad de servicio en las consultas externas de los hospitales del sector público. Pese a que en esta investigación no se realizó la correlación entre las dos variables principales de estudio, si se realizó la correlación entre la variable calidad de servicio y cada una de las dimensiones de dicha variable, donde los resultados de la investigación indicaron que la relación más fuerte se dio entre calidad de servicio y la empatía (correlación de Pearson $r = 0.424$), seguido por calidad de servicio y la capacidad de respuesta (correlación de Pearson $r = 0.358$) y finalmente una relación baja entre el calidad de servicio y los elementos tangibles (correlación de Pearson $r = 0.173$).

Por último, haciendo una comparación entre los resultados de la presente investigación con el estudio descriptivo y correlacional hecho en Cajamarca denominada Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el centro de salud Encalada, donde el propósito fue medir la calidad de servicio en el usuario externo, se observa que los resultados obtenidos indicaron la existencia de correlación baja, obteniéndose un r de Pearson ($r = 0,002$), lo que difiere con los resultados de la presente investigación y, esto se puede deber, a determinadas particularidades del contexto y/o realidad en Lima.

V. Conclusiones

- Primera : La mediana satisfacción que presentan los usuarios externos por los elementos tangibles, es por la falta de información de cada servicio no existen folletos o periódicos murales en donde los usuarios se puedan informar; falta de higiene de los servicios higiénicos para los usuarios que esperan en el área de rehabilitación. Todo ello nos permite darnos cuenta que se debe realizar dichos cambios para mayor comodidad de los usuarios que asisten a la institución.
- Segunda : La mediana satisfacción, en la dimensión fiabilidad, se da porque los empleados no resuelven las dudas de los usuarios en el momento que ellos lo solicitan, generando malestar y disconformidad por parte de las personas; existe también reuniones de último momento con el personal asistencial lo que ocasiona que no se cumpla con el horario establecido. Por lo que se tendría que dar cambios en el personal para poder cumplir con todo lo necesario.
- Tercera : La mediana satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, nos permite ver que para poder lograr una adecuada calidad de servicio, debemos contar con un personal profesional dispuesto a ayudar y a resolver toda duda en el área donde se encuentran laborando, haciendo posible una atención de calidad y rápida.
- Cuarta : La mediana satisfacción en la dimensión de seguridad, se da debido al inadecuado trato que en algunas oportunidades reciben los usuarios externos por parte de los empleados de la Institución. Aunque los usuarios nos dan a conocer que se sienten en confianza con sus terapeutas del INR.

Quinta : La satisfacción alcanzada en la dimensión de la empatía, se relaciona con la atención individualizada y con la comprensión por las necesidades de los usuarios externos

En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran medianamente satisfechos con la calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación

VI. Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones de esta investigación, podemos presentar las siguientes recomendaciones:

- Primera Se logre realizar las mejoras con una estrategia de mejora continua en cuanto la calidad de servicio del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”, podría darse a través de un plan estratégico por cada dimensión.
- Segunda Se tome también en cuenta en realizar más estudios cuantitativos sobre la calidad de servicio y no solo en el área de rehabilitación del Instituto sino también de las demás áreas, para poder así satisfacer más y mejor a los usuarios externos y contar con renombre a través de instituciones.
- Tercera Poder instalar un módulo en donde los usuarios se puedan acercar y poder así ser orientados más fácilmente y en menos tiempo, dicho modulo debería estar al mando de gente especializada en cuanto a tramites y ubicación de los servicios.
- Cuarta Se sugiere mantener una limpieza constante en los servicios higiénicos, y en las salas de espera; además de brindar charlas educativas a los usuarios para que lo puedan mantener en ese estado.
- Quinta Se sugiere la implementación de citas telefónicas y poder así facilitar el tramite a los padres que muchas veces van con sus niños pequeños y con habilidades diferentes, y tienen que madrugar y hacer largas colas; para muchas veces no conseguir su objetivo.
- Sexta Acortar el tiempo entre cita y cita sería lo ideal, una solución seria contratar más personal médico y administrativo para poder así cubrir las altas demandas que tiene el Instituto en el área de rehabilitación,

ya que el tiempo de atención por parte del médico es demasiado corto debido a la alta demanda del día y no permite una comunicación fluida y responder las dudas del usuario.

Séptima Algunos médicos no realizan los trámites necesarios cuando un usuario es atendido por medio de la EPS, omite dichos pasos y ocasionan pérdida de tiempo para el personal administrativo y usuario.

VII. Referencias bibliográficas

- Abizanda, J (1998). *Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva*. Barcelona
- Alva, P., Barrera T., y Chucos M., (2002) *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla*. UPCH. Lima. Perú.
- Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y Romero (2002) *Satisfacción del usuario de los servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar*.
- Berry, L., Arasuraman J., y Valarie Z., (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.
- Colegio de enfermeros del Perú. *Reglamento de la ley n° 27669 del trabajo del enfermero*. D. S. N° 004-2002-sa.
- Diccionario manual ilustrado de la lengua española. Barcelona: bibliógrafa; 1993.
- Donabedian A., (1995) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: en calidad de atención a la salud*. Sociedad mexicana de calidad de atención a la salud.
- Dona A., (1984) *El punto de vista de los pacientes sobre calidad*. En: *calidad de la atención médica y métodos de evaluación*. México: DF: la prensa médica mexicana s.a.
- Donabedian A. (1990) *Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación*. México: perspectivas en salud pública. Instituto en salud pública.
- Dueñas (2006). *Dimensiones de la calidad en los servicios de salud*.

- Espinoza J. (2004) *Satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. UPCH. Lima.
- Fernández E. (2003) *Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del hospital militar geriátrico*. UPCH. Lima - Perú.
- Galli A. (1992) *Universidad y salud. Integración docente-asistencial*. Washington D.C.
- Gilmore O. y Moraes H. (1996) *Manual de gerencia de la calidad. Organización panamericana de la salud*. vol. III, nº 09. Washington.
- González A. (2006) *El certificado médico: un análisis jurídico*. Recuperado de <http://www.gestion.com.pe/gm/archivo2006>
- Hospital local San Roque. (2003) *Consulta médica ambulatoria*. Colombia. Recuperado de <Http://www.hlsanroque.gov.co/consultamedica.htm>. (Consulta: oct. 2003).
- Instituto salvadoreño del seguro social. (2003) *Instructivo para la consulta subsecuente especializada dentro del plan integral de acortamiento de citas*. Recuperado de: <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>
- Larousse m. (1998). *El pequeño Larousse ilustrado*. Quinta ed. México. D.F.
- Liamnose K. (1985) *Manual de la comisión conjunta para la acreditación de organizaciones de salud*. Chicago.
- Marriner O. y Raile P. (1999) *Modelos y teorías en enfermería*. 4ta. Ed. Harcourt Brace. España.

Ministerio de salud. (2002) *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Dirección general de las personas. Dirección ejecutiva de servicios de salud.* Lima.

Ministerio de salud. (2003) *Manual de estándares para hospitales e institutos especializados. Dirección general de las personas. Dirección ejecutiva de la calidad en salud.* Lima-Perú

Ministerio de salud. (2006) *Sistema de gestión de la calidad. Dirección general de las personas. Dirección ejecutiva de la calidad en salud. Norma técnica: R.M. 519-2006/ MINSAs.*

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2003) *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México*

Paganini (1993) *Calidad y eficiencia en hospitales.*

Ramírez- Sánchez, Nájera -Aguilar p y Nigenda - López (2003) *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios,*

Rojas (2004) *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp - Essalud de Lambayeque, UPCH.* Lima.

Urquiaga (2002) *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el centro de salud encañada-red de salud ii, Cajamarca.* UPCH. Lima. Perú

Varo (1994) *Gestión estratégica de la calidad de servicios sanitarios.* Madrid. Un modelo de gestión hospitalaria.

Anexos

Calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”, 2016.

AUTOR

Lic. Jackeline Antuaneth Portilla Garcia

jacki_tm@hotmail.com

Instituto para el desarrollo excepcional del niño ARIE

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores” durante el año 2016. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios que acudían a la consulta en el servicio de rehabilitación en el año 2016.

Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizaron según el método de Alfa de Cronback (0,946). Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado, Media, Desviación Estándar, T de Student y Z de la Normal.

Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho 89% respecto a la calidad der servicio, el 8% se encuentra satisfecho y el 3% insatisfecho

PALABRAS CLAVE

Calidad de servicio, satisfecho, insatisfecho, rehabilitación, usuario externo

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the quality of service in

the rehabilitation area of the National Institute of Rehabilitation "Dra. Adriana Rebaza Flores "during the year 2016. The sample was composed by 260 users. In order to obtain the information, an opinion survey was applied to users who came to the consultation in the rehabilitation service in 2016.

This is a quantitative, descriptive, prospective and cross-sectional study. The instrument of data collection consisted of 22 items with a scale amplitude of five categories summarized in the ordinal levels of satisfaction, moderately satisfied and dissatisfied. The validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronback Alpha method (0.946). For the analysis of the information the statistical tests of Chi Square, Mean, Standard Deviation, Student T and Z of Normal were applied. The conclusions of this study show that the average user is satisfied with 89% satisfaction with the quality of service, 8% is satisfied and 3% is dissatisfied

KEYWORDS

Quality of service, satisfied, dissatisfied, rehabilitation, external user

INTRODUCCIÓN

Para el usuario externo, la calidad se basa en su relación con el personal de salud, de atributos como la cordialidad, cuanto tiene que esperar, la confianza y lo más importante que obtengan el servicio que buscan.

Este estudio busca determinar la calidad de servicio a la salida de las sesiones de terapia del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores", analizando los elementos que producen una huella ya sea buena o mala en sus dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Así tenemos a las investigaciones de Lascurai (2012) "Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad de servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida", donde su objetivo principal fue diagnosticar las principales factores que tienen influencia sobre la calidad de

servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes.

En cuanto a las internacionales la que más resalta es Urquiaga (2000) en su estudio: "Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II-Cajamarca, 2000", siendo un trabajo de tipo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo, utilizaron como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales

Esta investigación en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores me permitió explorar sobre la calidad de servicio de los usuarios externos en el área de rehabilitación, teniendo en cuenta las dimensiones que propone Ruiz – Olalla (2001), estableciendo 5 dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta. En la institución en estudio no existe investigaciones sobre la calidad de servicio, por lo que se considera necesario realizar este tipo de estudio, teniendo en cuenta: la opinión de los usuarios externos sobre la calidad de servicio. Ya que los resultados de la investigación nos ayudaran para mejorar la atención y servicio de la institución.

Es importante porque servirá de aporte fundamental para el plan de mejora de la calidad de servicio, que se elabora anualmente en el Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores, con el fin de mejorar la imagen que tienen los usuarios del área de rehabilitación. Con los resultados de esta investigación ser facilitara a los trabajadores asistenciales del servicio de rehabilitación, trabajar en razón de alcanzar la calidad de servicio a los usuarios externos, elaborando programas de mejora, planes a corto o largo plazo enfocadas a la calidad de servicios, esperando a futuro incrementar la demanda en el servicio de rehabilitación lo que permitirá tener mayor ingresos económicos en dicha institución prestadora de servicios de salud.

Así que nos planteamos el siguiente problema ¿Cuál es la calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores, 2016?, y el objetivo principal es determinar la calidad de atención en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

METODOLOGÍA

El presente estudio presenta el diseño No experimental – Transversal, la población a estudiar la conforman 260 usuarios del servicio de rehabilitación, con un tamaño de muestra de 81 usuarios externos.

Para obtener los datos se empleó la encuesta la cual constó de dos partes: sección 0, datos específicos (que contienen 22 preguntas cerradas) que abordaron la dimensión elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems) capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems). Para la calificación un puntaje de 1, 2, 3, 4 y 5 para las escalas de muy en desacuerdo, en desacuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y muy de acuerdo.

A partir de la solicitud presentada y aprobada por la oficina de recursos humanos, se empezó a entregar las encuestas a 260 usuarios externos del área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”, indicándoles que las encuestas eran completamente anónimas, para poder lograr que cuyas respuestas sean totalmente sinceras sobre la calidad de atención, tomándoles aproximadamente 20 responder.

La datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas fueron vertidas a una computadora con el Programa EXCEL 2013 con puntuación en una Matriz Sujeto x Ítem. Siendo la calificación del 1, 2, 3, 4 y 5 para las escalas de muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y muy de acuerdo. Para la estadística se usaron los siguientes Programas: EXCEL Versión 2013, 2010, SPSS Versión 20.0. Resumiendo las pruebas estadísticas usadas fueron: Chi Cuadrado, Media, Desviación estándar, T de Student y Z de la Normal. Logrando cuadros de una entrada.

Para poder llevar a cabo esta investigación se tuvo que realizar las coordinaciones con la Dirección Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.

RESULTADOS

En los resultados tenemos que se relacionan de forma directa nuestra variable de estudio y sus dimensiones medidos a través del instrumento utilizado:

Para determinar la calidad de atención en el área de rehabilitación del INR se muestran los resultados en la tabla 6 y figura 3 donde el 89% se encuentra medianamente satisfecho, el 8% se encuentra satisfecho, y el 3% insatisfecho.

Los elementos tangibles más significativos en la calidad de servicio se muestran los resultados en la tabla 7 y figura 4, mostrándose que el 74% se encuentra medianamente satisfecho, el 24% satisfecho y el 2% insatisfecho. La fiabilidad, cuyos resultados se encuentran en la figura 5; cuenta con un 71 % de medianamente satisfechos, un 28% satisfechos y el 2% insatisfechos. La capacidad de respuesta con un 69% se encuentra medianamente satisfecho ya que la gran mayoría de los empleados de la Institución se muestran con el deseo de ayudar y prestar un servicio de calidad a los usuarios. Mostrándose también que un 30% los usuarios externos opinan estar de acuerdo con los conocimientos y la amabilidad de los empleados y su forma de demostrar y dar confianza. Y para terminar la empatía con un 80 %, están de acuerdo en que los empleados de prestar una atención cuidados e individual; así como el 18% medianamente satisfecho y el 2% insatisfecho.

DISCUSIÓN

Este estudio guarda relación con la investigación de Rojas (2014) denominada calidad de servicio en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía y ginecología y pediatría del Hospital de Naylamp, Essalud Lambayeque, 2014; donde encontramos que la mayor similitud es que se encuentra la variable de estudio calidad de servicio, aunque la diferencia que dicha investigación se realizó en el ámbito de Essalud y la nuestra en el MINSA.

Tenemos también que el estudio se relaciona con la investigación descriptiva y correlacional de Alva, Barrera y Chucos (2002) titulada Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de servicio que se brinda en la posta medica naval de Ventanilla 2002, lo más semejante con este estudio es que se determinó la existencia de relación significativa entre el calidad de servicio y sus dimensiones.

Asimismo, la investigación también se asemeja con el estudio descriptivo y correlacional de Ramírez Sánchez y COL (1994) denominada Percepción de la calidad de atención de los servicios de México perspectiva de los usuarios, con la cual se encuentra como fundamental concordancia que igualmente se consideraron para el estudio a la variable calidad de servicio, con la diferencia que el estudio se efectuó una muestra con 3324 usuarios.

CONCLUSIONES

Primera: La mediana satisfacción que presentan los usuarios externos por los elementos tangibles, es por la falta de información de cada servicio no existen folletos o periódicos murales en donde los usuarios se puedan informar; falta de higiene de los servicios higiénicos para los usuarios que esperan en el área de rehabilitación.

Segunda: La mediana satisfacción, en la dimensión fiabilidad, se da porque los empleados no resuelven las dudas de los usuarios en el momento que ellos lo solicitan, generando malestar y disconformidad por parte de las personas.

Tercera: La mediana satisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta, nos permite ver que para poder lograr una adecuada calidad de servicio, debemos contar con un personal profesional dispuesto a ayudar y a resolver toda duda en el área donde se encuentran laborando, haciendo posible una atención de calidad y rápida.

Cuarta: La mediana satisfacción en la dimensión de seguridad, se da debido al inadecuado trato que en algunas oportunidades reciben los usuarios externos por parte de los empleados de la Institución.

Quinta : La satisfacción alcanzada en la dimensión de la empatía, se relaciona con la atención individualizada y con la comprensión por las necesidades de los usuarios externos

REFERENCIAS

Alva, P., Barrera T., y Chucos M., (2002) *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla*. UPCH. Lima. Perú.

Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y Romero (2002) *Satisfacción del usuario de los servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar*.

Donabedian A., (1995) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: en calidad de atención a la salud*. Sociedad mexicana de calidad de atención a la salud.

Gilmore O. y Moraes H. (1996) *Manual de gerencia de la calidad*. Organización panamericana de la salud. vol. III, nº 09. Washington.

Ministerio de salud. (2006) *Sistema de gestión de la calidad. Dirección general de las personas. Dirección ejecutiva de la calidad en salud. Norma técnica: R.M. 519-2006/ MINSA.*

Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2003) *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México*

Ramírez- Sánchez, Nájera -Aguilar p y Nigenda - López (2003) *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios,*

Rojas (2004) *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp - Essalud de Lambayeque, UPCH. Lima.*

Urquiaga (2002) *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el centro de salud encañada-red de salud ii, Cajamarca. UPCH. Lima. Perú*

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo,....., estudiante (),
egresado (), docente (), del Programa..... de la
Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI.....,
con el artículo titulado

“.....
.....
.....”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada
anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a
autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que
ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación
(representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de
mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César
Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de
difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la
Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las
condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha

Nombres y apellidos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE REHABILITACION DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN ADRIANA REBAZA FLORES, 2016
AUTOR: Jackeline Antuaneth Portilla García

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES																										
<p>Problema general ¿Cuál es la calidad de servicio en el área de rehabilitación en el Instituto de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores, 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema Específico 1 ¿De qué manera, los elementos tangibles del área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores, intervienen en la calidad de servicio?</p> <p>Problema Específico 2 ¿Cuál es el grado de fiabilidad del usuario externo del área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores en la calidad de servicio?</p> <p>Problema Específico 3 ¿Cuál es la capacidad de respuesta, que el usuario externo recibe, para proveerle un servicio en el área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores?</p> <p>Problema Específico 4 ¿De qué modo, percibe la seguridad por la atención mostrada al usuario externo, en el área de rehabilitación del Instituto nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores?</p> <p>Problema Específico 5 ¿Cuál es el grado de empatía del usuario externo, recibida en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores?</p>	<p>Objetivos Determinar la calidad de atención en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo Específico 1 Identificar los elementos tangibles predominantes en la calidad de servicio del área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.</p> <p>Objetivo Específico 2 Precisar el grado de fiabilidad que tiene el usuario externo área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.</p> <p>Objetivo Específico 3 Describir la capacidad de respuesta que recibe el usuario externo, para proveerle un servicio, en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.</p> <p>Objetivo Específico 4 Identificar el grado de seguridad que le inspira al usuario externo área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.</p> <p>Objetivo Específico 5 Precisar el grado de empatía del usuario externo en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores.</p>	<p>Variable : calidad de servicio</p> <table border="1" data-bbox="1137 379 2094 1141"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de Medición</th> <th>Niveles/Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elementos Tangibles</td> <td>- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna. - Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas{{</td> <td>1,2,3,4</td> <td rowspan="5">Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)</td> <td rowspan="5">Insatisfecho Medianament e satisfecho Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. - Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo - La empresa realiza bien el servicio la primera vez</td> <td>5, 6, 7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. - Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.</td> <td>10,11,11, 12, 13</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes - Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios</td> <td>14,15,16, 17</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>- - La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. - La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus</td> <td>18,19,20, 21,22</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles/Rangos	Elementos Tangibles	- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna. - Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas{{	1,2,3,4	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Insatisfecho Medianament e satisfecho Satisfecho	Fiabilidad	- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. - Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo - La empresa realiza bien el servicio la primera vez	5, 6, 7, 8, 9	Capacidad de respuesta	- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. - Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	10,11,11, 12, 13	Seguridad	- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes - Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios	14,15,16, 17	Empatía	- - La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. - La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus	18,19,20, 21,22
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles/Rangos																								
Elementos Tangibles	- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna. - Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas{{	1,2,3,4	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Insatisfecho Medianament e satisfecho Satisfecho																								
Fiabilidad	- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. - Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo - La empresa realiza bien el servicio la primera vez	5, 6, 7, 8, 9																										
Capacidad de respuesta	- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. - Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	10,11,11, 12, 13																										
Seguridad	- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes - Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios	14,15,16, 17																										
Empatía	- - La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. - La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus	18,19,20, 21,22																										

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Investigación cuantitativa, no experimental, transversal y descriptiva</p>	<p>POBLACIÓN: Área de Rehabilitación del Instituto Adriana Rebaza Flores 260 usuarios del servicio de rehabilitación</p> <p>TIPO DE MUESTRA: NO ALEATORIA</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 83 usuarios externos</p>	<p>Variable: calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos; Cuestionario</p> <p>Autor: Jackeline Antuaneth Portilla García</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo: Validación por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach</p> <p>Ámbito de Aplicación: Instituto de Rehabilitación Adriana Rebaza Flores</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: -Tablas de frecuencia y figuras estadísticas.</p> <p>INFERENCIAL: _ Chi Cuadrado</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$ </div> <p>_ Coeficiente de Correlación de Spearman</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$

Anexo 2

ENCUESTA A USUARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION ADRIANA REBAZA FLORES, SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO. 2016

Buenos días/ tardes, mi nombre es Jackeline A. Portilla García estudiante de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo de la Maestría en Gestión Pública. En este momento estamos realizando un estudio para conocer sobre la calidad de servicio que presta el Instituto de Rehabilitación, con el propósito final de mejorar los servicios que brinda. Por esa razón lo estoy visitando, ya que usted ha aceptado voluntariamente participar en este estudio y responder unas preguntas sobre el tema. Esta encuesta tardará alrededor de 30 minutos. Le agradezco de antemano sus valiosas opiniones.

SECCIÓN 0 – Información Socio-Demográfica

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
Edad en años	
Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de estudio	analfabeto	1
	Primaria	2
	secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
Tipo de seguro	SIS	1
	ESSALUD	2
	Particular	3
Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

SECCIÓN I - Identificación de Expectativas de los Usuarios

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, **donde 1 muy en desacuerdo y 5 es muy de acuerdo**. Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones:

ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
muy en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) muy de acuerdo (5)						
1	El INR cuenta con un equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas del INR son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del INR tienen buena presencia					
4	En el INR, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
muy en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) muy de acuerdo (5)						
5	Cuando el INR promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, los empleados del INR muestran un interés sincero por solucionarlo.					
7	El INR lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	El INR lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	El INR pone énfasis en unos registros exentos de errores					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
muy en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) muy de acuerdo (5)						
10	Los empleados del INR le comunican con exactitud cuándo se llevarán las citas, reprogramaciones, horarios.					

11	Los empleados del INR le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados del INR siempre están dispuestos a ayudarlo.					
13	Los empleados del INR nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
SEGURIDAD						
muy en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) muy de acuerdo (5)						
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento de los empleados del INR le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en su tratamiento y estadía en el INR					
16	Los empleados del INR suelen ser corteses con usted.					
17	Los empleados del INR tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
EMPATIA						
muy en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) muy de acuerdo (5)						
		1	2	3	4	5
18	El INR le proporciona atención individualizada					
19	El INR tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.					
20	El INR cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21	El INR se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	Los empleados del INR comprenden sus necesidades específicas.					

Anexo 3 Confiabilidad y validación de instrumentos

Base de datos– Calidad de servicio

N°	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	5	3	5	5	4	1	1	5	1	1	2	3	5	3	5	4	3	2	3	5
2	3	4	5	4	4	4	1	3	3	1	4	1	3	5	5	1	5	1	5	4	5	5
3	1	1	4	4	4	4	3	4	2	4	3	1	1	2	3	4	4	1	3	2	2	3
4	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	1	5	2	4	5	3	3	1	3	3	4	5
5	3	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3	3	1
6	1	1	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5
7	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	5	3	4	2
8	3	3	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	5	5	3	2	3	4	4	4	5	3
9	5	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	2	5	3	3	2	3	4
10	1	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	1	5	3	4	5	5	4	4	5	3
11	5	1	4	5	4	4	2	1	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
12	3	5	5	4	5	1	4	2	5	5	5	5	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2
13	5	3	5	2	5	5	3	1	3	4	5	1	1	2	5	3	3	5	2	3	2	5
14	2	3	3	2	3	5	1	5	5	2	4	1	3	5	4	3	4	2	3	3	5	4
15	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4

16	4	5	3	1	2	2	2	3	2	5	3	1	5	3	1	3	3	3	1
17	2	3	5	2	3	3	3	3	3	2	4	5	3	1	3	2	4	4	5
18	3	2	5	3	4	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	5	4	1
19	2	4	5	5	5	5	1	2	5	5	3	1	3	4	4	3	4	4	1
20	3	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	3	4	3	4	3	2	1
21	4	4	5	2	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5
22	4	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	1	3	4	4	2	5	3	1
23	1	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4
24	4	1	2	2	3	4	1	4	3	1	4	2	5	3	2	3	2	5	2
25	3	4	5	3	2	5	5	4	2	3	5	5	2	5	5	1	2	3	5
26	2	3	4	3	3	2	2	4	2	4	1	5	2	3	3	4	2	3	5
27	1	5	3	3	3	1	1	5	5	5	5	1	3	3	5	3	3	3	1
28	2	5	3	4	1	3	4	1	2	1		2	5	2	5	4	5	2	2
29	2	2	2	1	1	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	5
30	2	4	3	2	1	1	4	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	5
31	3	5	5	2	5	5	2	3	5	2	4	5	5	4	4	5	2	2	4
32	3	4	5	4	2	5	3	2	5	5	5	1	3	2	6	3	2	5	1
33	1	3	5	1	5	5	5	3	5	3	1	5	1	5	5	3	4	2	5
34	2	5	5	2	3	5	2	4	3	1	2	1	4	2	5	2	3	2	1
35	1	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	5	2	3	5
36	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5
37	1	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	1	3	4	3	3	5	3	1
38	3	4	3	4	2	5	3	4	5	1	2	2	2	4	1	3	4	2	2
39	1	5	5	5	3	5	2	5	5	5	1	1	1	3	1	2	2	2	1
40	2	3	2	1	4	4	1	5	4	4	1	5	2	4	4	2	3	3	5
41	4	4	5	2	5	2	4	3	3	5	4	1	5	4	5	4	2	3	1

42	3	5	5	2	5	4	3	2	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	3	2	5	4
43	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3	1	5	1	5	2	1	4	5	4	2	5	1
44	2	3	5	4	5	5	3	2	2	4	3	5	4	5	4	2	5	2	4	3	5	4
45	3	3	2	1	2	2	2	3	1	1	5	1	3	2	3	2	5	3	3	3	1	3
46	3	5	5	3	3	3	1	1	5	3	5	1	5	3	5	3	5	5	3	3	1	5
47	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	5	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2
48	2	4	2	4	5	1	4	4	2	3	4	1	4	3	2	3	5	5	2	1	1	4
49	2	1	1	5	5	4	4	4	4	5	5	1	2	5	4	2	5	4	3	1	1	2
50	3	5	4	5	3	5	5	2	3	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	3	1	5
51	1	3	4	4	4	1	3	2	5	5	5	1	1	3	3	2	5	5	3	1	1	1
52	5	3	5	2	5	5	2	5	2	1	2	1	4	4	4	4	5	2	3	3	1	4
53	3	4	5	3	4	3	2	5	4	5	1	1	4	4	4	3	4	5	2	3	1	4
54	5	1	5	5	5	5	1	1	3	1	5	1	3	3	2	5	3	2	2	3	1	3
55	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	1	4	5	4	3	3	3	4	3	1	4
56	1	5	5	3	2	5	4	3	5	3	2	1	3	4	3	2	4	3	4	3	1	3
57	1	1	2	3	1	1	3	5	2	1	2	1	4	5	4	3	3	4	3	2	1	4
58	3	2	4	2	3	5	3	3	2	2	3	1	1	3	4	3	4	4	2	1	1	1
59	1	1	1	1	5	3	1	3	1	4	5	1	5	2	3	5	5	3	4	1	1	5
60	5	4	3	1	5	5	1	3	4	1	5	1	5	3	4	4	5	3	2	1	1	5
61	3	3	3	3	3	5	4	5	3	2	5	1	4	3	5	3	3	4	2	3	1	4
62	3	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	1	3	5	5	3	5	5	3	1	1	3
63	5	5	5	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	4	1	2	3	1	5
64	3	4	5	3	4	4	2	3	1	4	5	1	4	2	4	4	5	3	3	2	1	4
65	5	1	5	1	3	5	5	2	5	5	1	2	5	3	5	5	4	4	3	2	2	5
66	1	2	5	4	4	4	1	1	2	2	5	1	3	4	4	5	5	4	3	2	1	3
67	4	3	5	1	5	4	4	2	4	5	5	1	5	4	4	2	5	5	2	3	1	5

68	4	4	5	2	3	5	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4
69	5	3	5	3	3	1	1	2	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	1	1	5	3
70	1	5	5	1	1	1	1	5	5	4	1	5	5	1	1	5	1	2	3	3	5	5
71	1	3	4	3	4	5	1	3	4	3	5	1	3	3	3	2	4	3	1	3	1	3
72	3	4	5	2	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	4	2	3	3	1	5	3
73	2	5	5	1	5	5	3	1	1	5	5	1	4	3	5	5	3	3	3	3	1	4
74	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3
75	1	5	5	5	3	2	1	2	1	3	5	1	3	5	2	1	2	1	2	3	1	3
76	4	4	5	2	3	5	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4
77	5	3	5	3	3	1	1	2	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	1	1	5	3
78	1	5	5	1	1	1	1	5	5	4	1	5	5	1	1	5	1	2	3	3	5	5
79	1	3	4	3	4	5	1	3	4	3	5	1	3	3	3	2	4	3	1	3	1	3
80	3	4	5	2	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	4	2	3	3	1	5	3
81	2	5	5	1	5	5	3	1	1	5	5	1	4	3	5	5	3	3	3	3	1	4
82	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3
83	1	5	5	5	3	2	1	2	1	3	5	1	3	5	2	1	2	1	2	3	1	3

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,946	22

Anexo 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El INR cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del INR son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados del INR tienen buena presencia	X		X		X		
4	En el INR, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	X		X		X		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el INR promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	X		X		X		

6	Cuando tiene un problema, los empleados del INR muestran un interés sincero por solucionarlo.	X		X		X		
7	El INR lleva a cabo el servicio bien a la primera.	X		X		X		
8	El INR lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	X		X		X		
9	El INR pone énfasis en unos registros exentos de errores	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados del INR le comunican con exactitud cuándo se llevarán las citas, reprogramaciones, horarios.	X		X		X		
11	Los empleados del INR le proporcionan un servicio rápido.	X		X		X		
12	Los empleados del INR siempre están dispuestos a ayudarle.	X		X		X		
13	Los empleados del INR nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	X		X		X		

SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
14	El comportamiento de los empleados del INR le inspira confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Se siente seguro en su tratamiento y estadía en el INR	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Los empleados del INR suelen ser corteses con usted.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Los empleados del INR tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
EMPATIA							
18	El INR le proporciona atención individualizada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	El INR tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El INR cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

21	El INR se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	X		X		X	
22	Los empleados del INR comprenden sus necesidades específicas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

16 de ~~enero~~ del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Llerena Díaz Roberto

DNI: 0624973

Especialidad del evaluador:

Magister Gerencia de Salud (Médico Uruguayo)

¹ **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Dr. Roberto Llerena Díaz
MÉDICO GENERAL SALUD
C.T.M.P. 22345

Anexo 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El INR cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del INR son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los empleados del INR tienen buena presencia	✓		✓		✓		
4	En el INR, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el INR promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	✓		✓		✓		

6	Cuando tiene un problema, los empleados del INR muestran un interés sincero por solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	El INR lleva a cabo el servicio bien a la primera.	✓		✓		✓		
8	El INR lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	✓		✓		✓		
9	El INR pone énfasis en unos registros exentos de errores	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados del INR le comunican con exactitud cuándo se llevarán las citas, reprogramaciones, horarios.	✓		✓		✓		
11	Los empleados del INR le proporcionan un servicio rápido.	✓		✓		✓		
12	Los empleados del INR siempre están dispuestos a ayudarle.	✓		✓		✓		
13	Los empleados del INR nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		

	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados del INR le inspira confianza.	✓		✓		✓		
15	Se siente seguro en su tratamiento y estadía en el INR	✓		✓		✓		
16	Los empleados del INR suelen ser corteses con usted.	✓		✓		✓		
17	Los empleados del INR tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	✓		✓		✓		
	EMPATIA							
18	El INR le proporciona atención individualizada	✓		✓		✓		
19	El INR tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.	✓		✓		✓		
20	El INR cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.	✓		✓		✓		

21	El INR se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.								
22	Los empleados del INR comprenden sus necesidades específicas.								

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 20 de nov del 2016.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fajata Herrera María DNI: 7031902

Especialidad del evaluador: Agente en gestión en salud - Médico Curioso

- ¹ **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ² **Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- ³ **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Anexo 7

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El INR cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas del INR son visualmente atractivas.	/		/		/		
3	Los empleados del INR tienen buena presencia	/		/		/		
4	En el INR, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	/		/		/		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el INR promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	/		/		/		

6	Cuando tiene un problema, los empleados del INR muestran un interés sincero por solucionarlo.	/		/		/	
7	El INR lleva a cabo el servicio bien a la primera.	/		/		/	
8	El INR lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	/		/		/	
9	El INR pone énfasis en unos registros exentos de errores	/		/		/	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
10	Los empleados del INR le comunican con exactitud cuándo se llevarán las citas, reprogramaciones, horarios.	/		/		/	
11	Los empleados del INR le proporcionan un servicio rápido.	/		/		/	
12	Los empleados del INR siempre están dispuestos a ayudarle.	/		/		/	
13	Los empleados del INR nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	/		/		/	

		SEGURIDAD						
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados del INR le inspira confianza.	✓		✓		✓		
15	Se siente seguro en su tratamiento y estadía en el INR	✓		✓		✓		
16	Los empleados del INR suelen ser corteses con usted.	✓		✓		✓		
17	Los empleados del INR tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	✓		✓		✓		
		EMPATIA						
18	El INR le proporciona atención individualizada	✓		✓		✓		
19	El INR tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.	✓		✓		✓		
20	El INR cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.	✓		✓		✓		

21	El INR se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	/		/		/		
22	Los empleados del INR comprenden sus necesidades específicas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: QUISPE RIQUEROS ILIANA DNI: 06114752

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN ENFERMERIA

- ¹ **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ² **Pertinencia**: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- ³ **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


 LIC. ILIANA QUISPE RIQUEROS
 CTSP 7149
 Trabajadora Social
 UGEL 02 - RIMAC

Anexo 8 Base de datos

BASE DE DATOS – VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	5	3	5	5	4	1	1	5	1	1	2	3	5	3	5	4	3	2	3	5
2	3	4	5	4	4	4	1	3	3	1	4	1	3	5	5	1	5	1	5	4	3	5
3	1	1	4	4	4	4	3	4	2	4	3	1	1	2	3	4	4	1	3	2	3	3
4	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	1	5	2	4	5	3	3	1	3	3	4	5
5	3	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3
6	1	1	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2
7	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	5	3	2	5
8	3	3	4	1	4	3	2	4	3	4	3	4	5	5	3	2	3	4	4	4	3	5
9	5	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	1	4	3	4	2	5	3	3	2	2	5
10	1	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	1	5	3	4	5	5	4	4	4	5
11	5	1	4	5	4	4	2	1	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	5
12	3	5	5	4	5	1	4	2	5	5	5	5	3	4	2	3	3	4	3	3	3	5
13	5	3	5	2	5	5	3	1	3	4	5	1	1	2	5	3	3	5	2	3	3	5
14	2	3	3	2	3	5	1	5	5	2	4	1	3	5	4	3	4	2	3	3	3	2
15	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	2	3

16	4	5	3	1	2	2	2	3	2	5	3	1	5	3	1	3	3	3	1	3	3	5
17	2	3	5	2	3	3	3	3	3	2	4	5	3	1	3	2	4	4	3	4	1	5
18	3	2	5	3	4	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	5	4	4	3	1	1
19	2	4	5	5	5	5	1	2	5	5	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5
20	3	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3
21	4	4	5	2	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	5
22	4	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	1	3	4	4	2	5	3	1	2	3	5
23	1	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	3	1	2	5
24	4	1	2	2	3	4	1	4	3	1	4	2	5	3	2	3	2	5	2	1	1	5
25	3	4	5	3	2	5	5	4	2	3	5	5	2	5	5	1	2	3	2	2	2	4
26	2	3	4	3	3	2	2	4	2	4	1	5	2	3	3	4	2	3	3	1	2	5
27	1	5	3	3	3	1	1	5	5	5	5	1	3	3	5	3	3	3	1	3	1	5
28	2	5	3	4	1	3	4	1	2	1		2	5	2	5	4	5	2	3	3	3	3
29	2	2	2	1	1	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	4	1	1	1
30	2	4	3	2	1	1	4	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	4	3	2	1
31	3	5	5	2	5	5	2	3	5	2	4	5	5	4	4	5	2	2	3	3	2	5
32	3	4	5	4	2	5	3	2	5	5	5	1	3	2	6	3	2	5	2	3	2	5
33	1	3	5	1	5	5	5	3	5	3	1	5	1	5	5	3	4	2	3	3	4	5
34	2	5	5	2	3	5	2	4	3	1	2	1	4	2	5	2	3	2	3	2	3	4
35	1	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	1	5	3	5	5	2	3	3	2	2	3
36	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	4
37	1	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	1	3	4	3	3	5	3	3	2	3	5
38	3	4	3	4	2	5	3	4	5	1	2	2	2	4	1	3	4	2	3	2	1	4
39	1	5	5	5	3	5	2	5	5	5	1	1	1	3	1	2	2	2	3	1	3	3
40	2	3	2	1	4	4	1	5	4	4	1	5	2	4	4	2	3	3	4	2	3	5
41	4	4	5	2	5	2	4	3	3	5	4	1	5	4	5	4	2	3	4	2	2	5

42	3	5	5	2	5	4	3	2	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	3	2	3	5
43	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3	1	5	1	5	2	1	4	5	4	2	3	3
44	2	3	5	4	5	5	3	2	2	4	3	5	4	5	4	2	5	2	4	3	2	2
45	3	3	2	1	2	2	2	3	1	1	5	1	3	2	3	2	5	3	3	3	3	5
46	3	5	5	3	3	3	1	1	5	3	5	1	5	3	5	3	5	5	3	3	2	3
47	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	5	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2
48	2	4	2	4	5	1	4	4	2	3	4	1	4	3	2	3	5	5	2	1	3	5
49	2	1	1	5	5	4	4	4	4	5	5	1	2	5	4	2	5	4	3	1	2	5
50	3	5	4	5	3	5	5	2	3	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	3	1	1
51	1	3	4	4	4	1	3	2	5	5	5	1	1	3	3	2	5	5	3	1	3	5
52	5	3	5	2	5	5	2	5	2	1	2	1	4	4	4	4	5	2	3	3	3	5
53	3	4	5	3	4	3	2	5	4	5	1	1	4	4	4	3	4	5	2	3	2	1
54	5	1	5	5	5	5	1	1	3	1	5	1	3	3	2	5	3	2	2	3	3	1
55	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	1	4	5	4	3	3	3	4	3	3	1
56	1	5	5	3	2	5	4	3	5	3	2	1	3	4	3	2	4	3	4	3	1	3
57	1	1	2	3	1	1	3	5	2	1	2	1	4	5	4	3	3	4	3	2	2	5
58	3	2	4	2	3	5	3	3	2	2	3	1	1	3	4	3	4	4	2	1	2	2
59	1	1	1	1	5	3	1	3	1	4	5	1	5	2	3	5	5	3	4	1	3	1
60	5	4	3	1	5	5	1	3	4	1	5	1	5	3	4	4	5	3	2	1	4	1
61	3	3	3	3	3	5	4	5	3	2	5	1	4	3	5	3	3	4	2	3	3	2
62	3	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	1	3	5	5	3	5	5	3	1	2	5
63	5	5	5	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	4	1	2	3	3	1
64	3	4	5	3	4	4	2	3	1	4	5	1	4	2	4	4	5	3	3	2	3	3
65	5	1	5	1	3	5	5	2	5	5	1	2	5	3	5	5	4	4	3	2	1	1
66	1	2	5	4	4	4	1	1	2	2	5	1	3	4	4	5	5	4	3	2	2	5
67	4	3	5	1	5	4	4	2	4	5	5	1	5	4	4	2	5	5	2	3	3	1

68	4	4	5	2	3	5	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	5
69	5	3	5	3	3	1	1	2	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	1	1	1	1
70	1	5	5	1	1	1	1	5	5	4	1	5	5	1	1	5	1	2	3	3	3	3
71	1	3	4	3	4	5	1	3	4	3	5	1	3	3	3	2	4	3	1	3	1	5
72	3	4	5	2	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	4	2	3	3	1	2	3
73	2	5	5	1	5	5	3	1	1	5	5	1	4	3	5	5	3	3	3	3	3	5
74	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5
75	1	5	5	5	3	2	1	2	1	3	5	1	3	5	2	1	2	1	2	3	2	1
76	2	5	5	1	3	5	1	3	3	5	5	1	3	3	3	4	5	2	2	1	1	4
77	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	5	5	3	5	3	5	4	2	2	2	3	5
78	1	3	5	2	3	5	1	1	3	4	2	5	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1
79	3	4	5	3	4	3	5	2	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	2	2	3	4
80	3	2	4	3	2	2	3	4	5	3	5	1	3	4	5	3	4	4	3	3	2	2
81	3	5	5	2	3	4	1	2	3	5	2	3	3	4	4	5	5	4	1	3	2	2
82	2	3	5	2	1	4	2	3	3	2	4	4	1	2	5	5	3	1	1	1	2	5
83	3	3	5	3	1	4	2	4	3	1	5	1	5	4	5	4	1	5	2	3	3	1
84	2	4	3	5	3	4	1	2	2	2	4	1	3	5	5	4	5	4	1	2	2	3
85	5	5	1	1	1	5	4	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1
86	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	1	3	5	4	4	4	5	3	2	2	4
87	3	5	5	4	3	5	1	4	4	2	2	1	4	1	4	2	1	2	1	1	3	2
88	1	5	5	3	5	1	2	1	2	1	1	5	5	4	4	1	5	5	4	4	4	5
89	3	3	2	2	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	2	5
90	4	4	4	4	5	5	2	5	5	2	5	5	5	4	5	2	3	4	4	2	2	5
91	3	2	5	1	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	1	1	1	2	4
92	1	1	2	1	5	5	5	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5
93	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	1	4	4	3	5	5	5	3	2	3	1

94	3	2	5	2	3	4	4	2	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	2	3	3	2
95	1	5	2	5	3	5	3	3	3	4	4	1	5	3	3	3	4	3	2	1	1	1
96	5	3	5	2	3	5	2	5	3	4	2	1	3	5	5	3	5	2	3	3	3	1
97	3	2	5	3	5	5	4	2	3	4	5	1	3	3	2	5	4	4	3	3	3	5
98	3	5	5	2	5	5	3	3	2	3	5	5	1	5	3	3	5	3	3	1	3	5
99	3	4	5	1	3	5	1	2	4	2	5	1	4	4	2	3	5	2	3	1	2	5
100	5	5	5	3	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	2	3	1
101	3	5	3	1	5	2	3	5	4	3	5	1	4	2	1	3	4	5	3	1	2	4
102	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	2	3	5	3	4	3	3	1	2	5
103	3	4	5	4	5	2	3	1	5	5	5	1	3	3	5	5	5	2	3	2	3	5
104	1	3	5	5	4	1	5	1	1	1	5	5	1	4	1	3	2	3	4	2	3	5
105	4	4	5	2	1	1	1	5	1	2	1	3	2	1	2	3	5	3	3	1	2	5
106	3	1	4	1	4	1	4	5	5	5	2	3	1	1	5	3	1	4	3	3	3	3
107	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3
108	3	3	5	1	5	3	2	3	3	4	5	5	3	4	2	4	3	3	2	3	1	5
109	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	1	3	5
110	3	4	4	4	5	5	3	3	2	3	5	1	4	4	4	2	3	4	5	3	3	5
111	3	4	5	1	3	4	2	4	3	4	5	5	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3
112	4	5	5	1	4	3	3	1	3	5	5	1	1	5	5	1	4	5	3	4	4	5
113	3	3	4	3	4	5	2	3	4	2	1	1	3	4	3	3	4	5	3	3	2	5
114	3	2	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	2	5
115	3	3	4	1	3	1	3	1	2	1	5	1	1	3	3	5	5	4	3	3	3	1
116	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	2	2	1	4
117	3	3	3	5	1	3	5	3	2	2	3	3	4	2	2	5	5	5	4	1	1	5
118	4	3	3	1	4	5	4	3	4	3	5	2	4	5	5	4	2	1	2	2	4	2
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	1	5	3	5	3	3	5	1	1	5

120	4	3	4	1	3	5	1	1	5	3	3	1	2	5	3	3	5	3	2	2	3	5
121	3	4	3	3	4	5	5	5	2	1	5	5	2	5	2	3	4	5	4	3	3	5
122	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	1	1	4	2	2	4	3	3	3	1	1	5
123	4	4	3	1	5	5	3	4	5	5	5	1	3	3	5	4	5	5	4	1	2	5
124	2	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	1	3	3	4	5	5	1	3	3	1	2
125	3	5	5	1	5	5	3	3	3	3	3	1	3	5	5	3	3	5	3	3	3	1
126	1	3	3	1	5	5	1	5	5	3	5	1	1	3	3	5	1	2	1	2	1	1
127	1	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	1
128	1	3	5	2	5	5	5	1	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	2	1	2	2
129	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	3	5	2	3	5	3	3	3	5
130	3	4	5	5	3	3	2	2	2	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	3	2	4
131	5	1	5	2	4	5	3	4	3	5	1	1	2	4	5	3	5	5	2	3	3	5
132	5	5	5	2	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5	4	4	3	5	2	2	3	5
133	4	4	3	1	5	5	3	4	1	5	5	1	4	3	5	4	5	5	3	1	3	5
134	3	4	5	2	5	5	1	3	5	5	5	1	5	1	3	3	4	4	1	3	3	1
135	3	4	3	2	5	1	1	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	1	4	2	2	5
136	2	3	5	5	4	5	3	2	5	3	3	1	5	4	4	5	3	5	1	3	3	5
137	3	5	5	3	5	5	1	1	5	5	1	1	1	3	4	1	4	4	3	1	3	1
138	3	1	4	3	5	5	1	1	3	1	5	1	4	4	4	3	3	5	3	3	3	5
139	3	3	5	2	3	5	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
140	3	5	3	5	2	3	2	5	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2	4	1	2	1
141	3	2	5	3	5	3	3	4	5	4	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	3	5
142	5	4	1	3	5	5	4	5	5	5	5	2	4	3	4	5	5	5	3	1	2	4
143	3	4	5	1	5	5	1	2	5	5	5	1	2	4	1	4	3	4	5	1	1	3
144	1	4	4	2	4	2	3	3	1	5	4	1	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3
145	3	3	3	2	5	4	2	5	2	5	5	5	4	3	4	3	1	4	2	1	4	5

146	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	3	2	3	2	3	1
147	3	3	4	2	4	5	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4
148	2	4	5	2	4	5	5	4	3	3	5	2	4	5	4	5	4	4	3	1	2	5
149	3	3	4	2	3	3	2	3	5	5	4	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2
150	3	5	5	2	1	5	1	2	3	1	5	5	2	3	4	3	5	5	3	2	3	3
151	5	4	5	3	5	3	2	1	3	3	5	1	5	5	4	5	5	5	3	2	1	5
152	2	2	5	3	1	3	1	2	1	5	5	1	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4
153	3	4	5	1	4	1	2	3	4	5	5	5	3	5	5	2	5	1	2	1	2	5
154	3	3	5	3	5	3	3	5	3	2	4	5	4	3	2	4	5	5	4	3	2	4
155	4	4	5	1	1	5	2	3	1	3	2	1	2	1	1	4	5	3	5	1	2	5
156	5	3	1	3	1	5	5	3	4	5	1	1	2	5	3	5	3	1	2	3	3	5
157	3	3	5	1	5	5	3	3	1	2	5	1	3	4	5	3	3	5	3	3	2	1
158	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	2	1	4	5	3	3	4	3	4	2	3	5
159	1	1	5	3	3	5	2	5	1	5	3	5	3	5	5	4	3	4	3	2	3	5
160	3	3	5	1	3	3	2	5	1	1	5	4	1	3	1	5	3	4	4	3	3	3
161	5	1	4	2	4	3	1	2	3	5	3	1	2	5	3	2	3	5	4	1	2	2
162	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	5	2	1	2	2	2	2	3	4	3	2	2
163	3	5	5	3	5	5	1	1	1	5	1	1	3	5	5	5	5	5	3	3	2	5
164	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	3	1	5	5	5	1	3	3	3	3	3	5
165	5	5	5	1	5	5	1	1	1	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	1	1	5
166	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	1	2	5
168	5	5	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	4	2	2	5	1	1	2	2	3	1
169	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	1	3	3	3	4	4	4	3	1	4	5
170	3	3	3	1	3	5	3	5	3	3	5	1	1	5	5	3	3	3	3	1	2	1
171	5	5	5	2	3	5	2	1	4	5	5	5	3	4	5	5	1	4	4	2	2	5

172	5	4	5	3	5	5	1	1	5	5	5	1	3	5	3	3	5	5	5	1	1	5
173	3	4	1	3	4	3	3	1	4	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
174	3	4	5	3	5	3	3	3	5	5	5	1	4	5	4	1	4	3	3	1	3	1
175	3	4	5	1	5	5	3	2	2	5	4	1	1	2	5	5	3	5	3	3	4	1
176	5	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2
177	3	3	5	5	5	2	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	2	4	3	1	2	5
178	1	3	5	3	5	5	1	2	5	5	1	5	1	5	3	2	4	4	3	3	2	5
179	3	3	2	2	2	3	4	2	3	5	1	3	2	4	2	1	3	4	4	2	4	4
180	1	5	5	2	4	4	3	4	5	5	5	1	5	5	5	4	1	3	2	1	3	5
181	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	1	2	5
182	1	5	5	3	5	4	1	5	5	5	1	5	5	5	2	1	3	3	2	4	3	5
183	3	3	5	4	5	3	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4
184	4	5	5	5	5	2	2	4	5	1	5	5	3	4	3	4	4	5	2	1	2	2
185	3	4	4	2	4	3	2	3	4	5	5	1	2	3	3	2	2	5	3	3	3	4
186	1	5	4	4	3	5	4	4	4	4	1	5	3	4	4	2	3	3	2	3	2	4
187	4	3	5	5	3	5	3	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	1
188	2	3	5	1	5	4	5	4	3	4	4	1	2	5	5	4	3	2	3	3	4	2
189	4	4	5	3	5	5	2	3	5	5	5	2	2	3	2	1	5	5	3	3	3	5
190	3	4	5	1	4	4	4	2	5	5	1	2	5	5	3	1	4	5	5	2	1	5
191	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	1	2	1	2	1
192	3	5	5	4	4	1	4	4	5	1	5	3	3	4	5	4	5	4	2	3	3	2
193	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	2	4	3	1	3	3	3	1	2	4
194	3	4	5	3	3	1	5	1	2	5	3	5	5	3	5	4	2	5	4	2	2	2
195	2	4	4	5	4	3	5	2	3	4	3	3	5	3	2	2	2	4	4	3	2	1
196	4	2	5	5	4	5	3	3	1	5	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	1
197	4	1	4	1	3	5	2	4	4	4	5	4	2	5	1	2	5	4	3	3	3	3

198	5	2	5	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	5	2	3	3
199	4	3	3	2	4	5	3	1	3	2	5	1	1	3	3	3	2	3	3	4	3	5
200	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	2	4	5	2	5	5	2	3	3	5
201	3	4	5	1	2	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	2	3
202	3	5	5	3	5	5	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	4	1	3	5
203	4	2	4	1	3	3	2	3	5	1	5	1	4	4	5	2	2	1	2	2	4	2
204	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	4	4	4	1	2	4
205	3	4	5	1	4	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	5	2	3	5
206	4	4	5	1	2	4	4	3	4	2	5	5	1	2	3	2	3	2	3	2	3	5
207	3	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	3	2	4	5	4	1	1	2
208	3	5	4	4	5	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4
209	4	5	4	2	3	4	2	3	3	3	5	5	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4
210	3	4	5	2	5	2	1	3	4	5	5	3	4	4	2	4	3	1	4	2	3	4
211	3	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	2	4	4	4	3	2	2	5	1	3	5
212	3	4	3	2	1	3	4	5	4	1	4	1	2	2	5	3	4	2	3	4	1	5
213	3	4	5	1	4	2	2	3	2	5	5	1	1	2	3	4	5	5	2	2	2	5
214	2	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5
215	3	5	5	2	5	1	2	2	2	5	5	1	1	4	2	3	3	4	5	3	3	2
216	3	5	5	3	2	5	1	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	2	1	5
217	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	2	4
218	3	4	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	2	2	1	3
219	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	3	5	1	3	5	3	4	2	4	2	3	5
220	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	5	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2
221	3	3	4	3	5	3	4	2	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5
222	4	3	5	3	5	5	3	3	5	3	4	1	3	5	3	4	4	5	2	3	3	1
223	1	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	2	4	2	4	5	5	3	1	2	1

224	2	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	2	1	3	3
225	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	3	1	5	3	1	3	5	5	3	1	1
226	3	3	5	1	5	5	1	3	3	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	2	3	5
227	5	3	5	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	3	1	5	5	2	1	1	5
228	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
229	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	2	3	5	3	2	4	2	4	4	3	5
230	4	3	5	4	5	5	2	2	4	4	4	5	1	5	4	3	4	5	4	2	4	1
231	2	4	4	1	3	2	1	3	2	4	5	1	4	3	2	4	4	5	2	1	2	5
232	4	5	2	3	5	5	1	2	4	5	4	5	4	3	1	2	3	4	3	1	4	4
233	5	5	3	3	5	5	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1
234	1	5	1	5	1	3	5	5	4	3	4	5	3	3	2	3	5	5	1	3	3	2
235	1	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
236	3	3	4	4	2	5	2	3	2	1	4	5	2	3	3	3	5	5	2	3	3	5
237	1	3	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	1	5	3	5	4	5	4	4	3	3
238	2	3	4	1	3	1	4	1	4	4	5	5	1	4	5	2	4	4	2	1	2	5
239	2	3	4	3	4	1	4	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	5	2	2	3	3
240	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	3	2	5	5	3	3	4	3	1	1	2
241	3	3	2	1	1	2	2	3	4	5	3	4	2	3	5	3	5	4	3	3	4	4
242	3	4	1	2	5	5	3	3	5	5	3	1	4	3	4	5	3	4	2	4	2	4
243	2	3	5	2	1	1	2	5	1	5	5	2	5	4	5	1	5	4	4	3	3	5
244	1	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	1	3	5	5	4	4	5	4	1	1	1
245	2	4	5	5	5	5	2	3	3	2	5	1	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3
246	2	5	5	3	4	3	1	4	3	1	5	1	1	3	2	4	5	4	1	1	4	4
247	2	2	1	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	2	3	5	5	3	2	3	5
248	3	2	5	4	4	5	3	1	4	3	1	5	3	5	5	4	4	4	4	1	1	2
249	2	1	5	4	3	2	3	4	3	2	4	1	4	3	5	2	5	4	3	4	3	3

250	2	4	4	1	3	5	2	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2
251	3	2	4	1	2	3	3	2	2	2	5	2	1	2	1	5	4	2	3	1	3	1
252	2	4	4	4	4	4	2	3	1	5	1	5	1	3	5	3	4	4	4	3	3	2
253	2	4	5	2	3	5	2	3	5	4	5	1	3	4	5	3	4	5	4	1	2	4
254	1	4	5	2	3	5	3	4	5	5	5	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	3
255	4	4	3	3	2	3	1	3	4	4	5	1	5	2	2	5	2	2	3	1	1	1
256	3	5	5	3	5	5	5	3	5	2	5	5	2	3	3	4	4	5	2	3	4	
257	1	4	5	3	4	5	2	4	3	4	1	5	5	3	4	4	3	3	3	3	2	5
258	3	4	3	3	1	3	4	3	1	3	5	1	3	1	4	3	2	2	2	4	2	4
259	1	5	5	1	3	2	4	1	2	5	5	5	3	5	2	1	3	2	1	1	3	3
260	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	5
261	3	2	1	1	2	5	2	2	1	1	3	1	3	5	4	1	1	2	2	4	3	1