



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional de discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Juan Leoncio Chávez Sobrado (ORCID: 0000-0001-5155-866X)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A nuestro señor Jesucristo por permitirme dar un paso más en el largo camino de la vida.

A mi señora madre Jacinta por su tenacidad, fortaleza y dedicación hacia su familia.

A mi familia, Elizabeth, Erika y Rodrigo.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, a sus dignas autoridades administrativas, académicas y auxiliares por el apoyo presentado a la presente.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Juan Leoncio Chávez Sobrado estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. En 98 folios para la obtención del grado académico de Maestra en gestión pública, es de mi autoría.

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de agosto de 2020



Juan Leoncio CHÁVEZ SOBRADO
DNI N° 44166015

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	20
2.1 Tipo y diseño de investigación	20
2.2 Variables y operacionalización.....	21
2.3 Población y muestra.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5 Procedimiento	27
2.6 Método de análisis de datos	28
2.7 Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
3.1 Resultados descriptivos.....	29
3.2 Resultados inferenciales	33
3.2.1 Prueba de bondad de ajuste	33
3.2.2 Prueba de variabilidad.....	34
3.2.3 La gestión del cambio en la calidad de servicio.....	34
3.2.4 La gestión del cambio en los elementos tangibles	35
3.2.5 La gestión del cambio en la fiabilidad	37
3.2.6 La gestión del cambio en la capacidad de respuesta.....	38
3.2.7 La gestión del cambio en la seguridad	39
3.2.8 La gestión del cambio en la empatía	40
IV. DISCUSIÓN.....	41

V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	53
Anexos	60
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	60
Anexo 2. Instrumentos.....	63
Anexo 3. Confiabilidad del instrumento.....	67
Anexo 4. Validez de los instrumentos	69
Anexo 5. Base de datos.....	81

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión del cambio	22
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio	22
Tabla 3 Distribución de los jueces evaluadores	25
Tabla 4 Prueba de confiabilidad de variables	26
Tabla 5 Valores porcentuales de la variable gestión del cambio	28
Tabla 6 Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gestión del cambio	29
Tabla 7 Valores porcentuales de la variable calidad de servicio	30
Tabla 8 Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio	31
Tabla 9 Prueba de bondad de ajuste de la gestión del cambio en la calidad de servicio	32

Tabla 10	Prueba de variabilidad de la gestión del cambio en la calidad de servicio	33
Tabla 11	Prueba de estimación de parámetros de la gestión del cambio en la calidad de servicio	34
Tabla 13	Prueba de estimación de parámetros de la gestión de cambio en la fiabilidad	35
Tabla 14	Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la empatía	37
Tabla 15	Prueba de estimación de la gestión del cambio en la seguridad	38
Tabla 16	Prueba de estimación de parámetros de la gestión del cambio en la empatía	39

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Diseño correlacional causal.	21
Figura 2	Valores porcentuales de la variable gestión del cambio	28
Figura 3	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gestión del cambio	29
Figura 4	Valores porcentuales de la variable calidad de servicio	30
Figura 5	Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio	31

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca; Determinar la influencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Se empleó mediante un enfoque cuantitativo, un método deductivo, básico, de nivel correlacional causal y no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 393 personas con discapacidad del mismo instituto de rehabilitación, para la muestra se fueron 91 personas seleccionadas con el muestreo aleatorio simple, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados permitieron concluir esta investigación y demostrar que no existe influencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles, así mismo se mostró que no existe influencia de la gestión del cambio con la fiabilidad, pero si existe influencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta, seguridad y empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del instituto estudiado. Se puede concluir en general que sí existe influencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos, así lo demostró el estadístico Wald y el valor fue de 10,057, un gl de 1 y Sig. 0.002 <0.05.

Palabras claves: Gestión del cambio, calidad de servicio, empatía, Seguridad y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present research work seeks; To determine the influence of the change management on the quality of the professional rehabilitation service for the disabled of the National Rehabilitation Institute, Chorrillos 2019. It was used through a quantitative approach, a deductive, basic method, of a causal correlational level and not an experimental cross-section. The population consisted of 393 people with disabilities from the same rehabilitation institute. For the sample, 91 people were selected with simple random sampling, the survey technique and the questionnaire instrument were used. The results allowed to conclude this research and demonstrate that there is no influence of change management on tangible elements, it was also shown that there is no influence of change management with reliability, but there is influence of change management on the responsiveness, security and empathy of professional rehabilitation for disabled people of the institute studied. In general, it can be concluded that there is influence of the change management in the quality of the professional rehabilitation service for the disabled of the National Rehabilitation Institute, Chorrillos, as demonstrated by the statistician Wald and the value was 10,057, a gl of 1 and Sig. 0.002 <0.05.

Keywords: Change management, quality of service, empathy, Security and responsiveness.

I. Introducción

Alrededor del mundo las personas que poseen algún tipo de discapacidad son la población más marginada, debido a sus desfavorables resultados sanitarios, inferiores nivel académico, tasas de pobreza entre otros factores que aquejan más su salud física y emocional. Aunado a todo ello, las instituciones de rehabilitación para personas discapacitadas carecen de recursos financieros, tecnológicos, personal calificado, lo que dificulta la atención de calidad e individualizada que estas personas requieren para su completa mejoría y/o adaptación a una vida más autónoma (OMS, 2017). Esta situación amerita que las organizaciones encargada de esta tarea, deban proponerse constantes cambios para poder adaptarse a las necesidades que plantean sus usuarios, las cuales son diferente conforme la condición de salud de cada uno.

En este contexto, los constantes cambios y la situación de crisis económica y sanitaria que vivimos en la actualidad nos obligan a realizar las cosas de diferentes maneras, lo que requiere innovación, emplear otros recursos, descubrir nuevas competencias, capacidades y habilidades, lo que se traduce en que mejor se conoce como la gestión del cambio (Rossi y Moya, 2020). Esta gestión del cambio dentro de las organizaciones promueve a la transformación de sus objetivos, la optimización de los procesos y tecnologías que se encuentran inmersas en sus funciones con cual la organización puede ofrecer sus servicios; pero principalmente en el caso de los centros de salud la mejora de la calidad de los servicios (Conexiónsan, 2019). En este contexto, la gestión del cambio dentro de las organizaciones se debe llevar a cabo mediante el ajuste internos de los procesos, los sistemas y los trabajadores. Procurando un nuevo procedimiento a través de las siguientes acciones; ejecutar un proceso capaz de planificar y probar un cambio, comunicación asertiva, programación e implementación de cambios, documentación de mismos y la evaluación final (Conexiónsan, 2019).

Según Vanguardia Noticias (2020), algunos equipos de rehabilitación europeos proporcionan información acerca del perfil de los colaboradores, información acerca de la especificación del servicio que ofrecen, sus capacidades y competencias, precios,

información de contacto y canales de comunicación. Esto como estrategias para que los usuarios estén bien informados e ir creando una relación más estrecha con ellos. En España muchos de los profesionales de la salud exigen al gobierno una transformación urgente de los centros asistenciales para la rehabilitación de las personas, pues consideran que su gestión en cuanto a políticas, cultura, estructura organizacional e insumos suministrados es deficiente para poder atender con niveles adecuados de calidad a los usuarios (Lavanguardia, 2020).

En el contexto nacional, la persona con discapacidad a través de la ley N° 29973 y su reglamento, tienen por objeto establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica. Censo Nacional 2017 (INEI) el 10.4% de la población nacional posee alguna discapacidad, de los 32 millones aproximadamente en la población actual. El Ministerio de Trabajo informó que entre el 2017 y 2019 unas 122 empresas a nivel nacional han sido multadas por no cumplir con la ley de empleo de contratación de personas con discapacidad. Las multas suman un valor total de S/ 753,140, indicó en el mes de marzo del 2019 la viceministra de Trabajo, Ana María Risi, durante su presentación en la Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad.

En el Instituto Nacional de Rehabilitación la atención para rehabilitación profesional varía entre 20 a 30 pacientes nuevos por mes, todos ellos con algún tipo de discapacidad. En ese contexto, el área de rehabilitación para discapacitados en su afán de mejorar sus servicios trata de adecuarse a los cambios del contexto nacional, brindando capacitación acorde a las exigencias del mercado. Sin embargo, existen limitaciones propias de una institución del Estado, no obstante, cuenta con los equipos y personal capacitado para mejorar el servicio. En esa coyuntura, mediante esta investigación se pretende encontrar la relación entre la gestión del cambio y la calidad del servicio del área de rehabilitación para discapacitados para encontrar los puntos álgidos para presentar mejoras y brindar un mejor servicio al usuario.

La participación en la actividad económica de la persona con discapacidad, en realidades económicas como la nuestra según los recursos personales disponibles como nivel de ingreso, capacitación están siendo vistas en condición de mayor o menor vulnerabilidad.

En el ámbito internacional se han realizado algunas investigaciones entre las que se pueden mencionar a Rueda, Acosta, Cueva y Idrobo (2018), quienes señalan que los cambios organizacionales son más complejos que lo planteado en teoría puesto que las organizaciones no suelen comportarse de forma ideal, dado que dicho comportamiento varía con el tiempo y se encuentra influenciada por diversos factores, tanto internos como externos que se asocian para poder gestionar, monitorear y evaluar a la organización logrando encaminarla hacia el logro de objetivos. Mientras que Arroyave (2018) menciona que la gestión del cambio dentro de las organizaciones puede llegar a generar conflictos entre sus gestores dado a la resistencia que estos plantean. Dichos cambios pueden ocurrir en diferentes niveles y estratos de análisis de la situación organizacional especialmente enfocados en la estructura, las relaciones interpersonales, el rendimiento del desempeño, el entorno, entre otros. Estos cambios son muy complejos por lo que requieren de la intervención de un conjunto de personas en todos los niveles de los procesos, sistemas y criterios.

En este mismo contexto, se menciona la investigación llevada a cabo por Contreras (2018) quien indica que la gestión del cambio se evidencia a partir de la transformación del comportamiento del personal de la organización, para lo cual es esencial mantener una comunicación efectiva, promocionar el conocimiento y las habilidades a través de las capacitaciones y los instrumentos de medición de su desempeño, para visualizar cual es la evolución de las acciones de cambio. Además, considera que las relaciones interpersonales y la especificación de las funciones de cada miembro de la organización son esenciales. Mientras que Martín (2018), menciona que la gestión del cambio se verifica partiendo de la transformación de la política de las organizaciones, la alineación estratégica y la cultura de la organización. Lo cual implica una persistencia y una inversión

de tiempo, de comunicación a través del liderazgo, conforme la persuasión de los agentes de cambio conjuntamente con su cooperación y una visión clara de los objetivos.

Por otro lado, Anchundía (2016) indica que, en el INR de Ecuador dedicado a la atención de personas con problemas de hipertensión, a pesar de sus deficiencias a nivel de recursos financieros y tecnológicos, el personal procura dar una atención adecuada a los usuarios de los servicios, mostrando interés y empatía, dando información de forma oportuna y eficaz, así como una orientación y una dirección idónea hacia la atención adecuada. Finalmente, Díaz (2016) afirma que los procesos de cambios pueden ser afectados por las inconsistencias en las actividades y conocimiento del personal que deben encargarse de ejecutarlas; en este sentido, se instala la incertidumbre cuando las coordinaciones y definiciones de roles no sean suficientes por lo que no resulta ser productivo exigir por parte del personal un compromiso hacia las indicaciones operacionales, considerando una lógica moral y de autoridad que no ha sido reforzadas con estrategias que promuevan el aprendizaje y las capacidades de los empleados para asumir dichos cambios.

En cuanto a las investigaciones nacionales que anteceden al presente estudio, se puede indicar que Castillo (2018), menciona que la calidad de servicio en el centro de rehabilitación es alta, considerando que los elementos que favorecen las expectativas y cubren las necesidades de los usuarios son precisamente, la seguridad y confiabilidad que tienen en el servicio que reciben, en la capacidad profesional y de respuesta del personal, la empatía, las condiciones de la infraestructura y los equipos, así como la fiabilidad del servicio brindado. Mientras que Tarazona (2017), menciona que la gestión del cambio tiene entre sus principales barreras la falta de comunicación e información por parte de los líderes de la organización para hacer entender al trabajador los beneficios y necesidades de albergar un cambio a nivel organizacional, lo que genera más resistencia al mismo. Además, menciona que la gestión del cambio tiene una incidencia alta en el clima organizacional, encontrando algunos factores negativos en la cultura y política organizacional para la adaptación interna y externa al cambio dentro de la organización.

Para lo cual se debe encontrar formas innovadoras de manejar los recursos y enfocar los esfuerzos.

Por su parte Portilla (2017), menciona que la calidad de servicio en el área de rehabilitación es muy deficiente en cada uno de sus aspectos, dado que se evidencia una falta de información, ausencia de los servicios higiénicos, lo que amerita cambios urgentes para la comodidad del usuario. En cuanto a las dudas que presentan los usuarios no son atendidas oportunamente, por lo que la fiabilidad del servicio se encuentra afectada, mientras que la capacidad de respuesta no es la adecuada y el trato hacia los usuarios no es adecuado, lo que genera desconfianza en la institución. Mientras que Rojas (2017), señala que hay una relación significativa entre la variable calidad de servicio y gestión del cambio; indicando que los elementos que conforman la calidad de servicio, como es la tangibilidad, la fiabilidad, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta gestionan eficientemente el cambio motivando un mejor servicio y una satisfacción en el usuario; lo que a su vez genera una mejora en la imagen de la organización, propiciando elevar su efectividad y la confianza que tienen sus usuarios en ella.

Por otro lado, Guillen (2016), afirma que los servicios públicos dirigidos a la rehabilitación de las personas con discapacidad son de calidad pueden mejorar sus condiciones de vida, promoviendo su integración al entorno social y laboral, logrando que la persona rehabilitada pueda asociarse a la vida de la comunidad. Finalmente, Meléndez (2015), durante su trabajo de investigación llegó a la conclusión que el 82% del personal administrativo del hospital de Belén ubicado en Trujillo posee un alto nivel de calidad de servicio. Lo cual se evidencia en el cuidado que le dan a la información e historial médico; sin embargo, la satisfacción del cliente alcanza un nivel regular por lo que se considera que esta variable tiene incidencia en la atención brindada, en la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad.

En cuanto al sustento teórico de la gestión del cambio, en la actualidad se habla mucho acerca de las competencias y habilidades profesionales y la necesidad de que estas sean actualizadas para poder adaptarse y a enfrentarse el complejo mercado laboral que

cambia constantemente. Para lo cual una de las fundamentos o capacidades de adaptación más importantes puede ser precisamente la gestión del cambio (Duran, 2015, p. 9). Para García (2018) los cambios se producen como resultado del contexto en el cual funcionan las organizaciones, lo que sugiere los cambios económicos, políticos y sociales que promueven la adaptación de las organizaciones a las nuevas expectativas y necesidades. También la gestión del cambio, busca anticiparse a los factores que impulsan la transformación. Cuyos impulsos están relacionados a dos situaciones específicas, aprovechar las oportunidades actuales y prepararse para poder aprovechar las oportunidades en el futuro y, en segundo lugar, poder mitigar las amenazas futuras.

La gestión del cambio es definida como la gestión frente a algunas situaciones que ameritan que el individuo parta desde un punto A hasta un punto B, teniendo como un proceso intermedio que representa el cambio y facilitando una forma exitosa de adaptarse a las nuevas situaciones (Duran, 2015, p. 10). La gestión de cambio sugiere dejar de hacer las cosas de forma tradicional y dar paso a la innovación, empleando otras formas de realizar las actividades para alcanzar los mismos resultados tras otros caminos. La gestión del cambio viene a ser la modificación a nivel de personal, estructura o tecnología que se ejecuta en la organización. Cuyos cambios requieren un catalizador que es mejor conocido como agente de cambio, el cual tendrá la responsabilidad de manejar el proceso de transformación organizacional (Robbins y Coulter, 2018, p. 208). Para Jiménez (2013, p. 4), la gestión del cambio comprende un proceso en el tiempo, donde la conceptualización de la conducción, la programación y la organización subyacen la definición de la gestión del cambio. Mientras que García (2018), los cambios organizacionales distinguen diversos modelos planificados que proporcionan un enfoque en las actividades que son necesarias para poder iniciar los cambios y poder llevarlos a cabo.

Para el Centro Europeo de Postgrado (s.f.) la gestión del cambio considera dos principales aspectos, el diagnóstico de la situación actual y el diseño de la situación que se desea evidenciar, con la finalidad de determinar la brecha existente entre ambas. Lo cual amerita algunas intervenciones a nivel de las personas, los sistemas de información,

los procesos, los productos y la estrategia, entre otros. Además de definir para que el cambio, porqué, qué se va a cambiar, con qué motivo, quién intervendrá, cuándo se realizará y donde. En otras palabras, la gestión del cambio comprende un proceso complejo que no tiene una fórmula perfecta debido a que implica diversos factores que se conjugan dependiendo de la naturaleza de la misma organización, de la orientación de los objetivos y de la promotores o directivos que dirigen este cambio. Los factores que se interrelacionan pueden ser parte del ambiente económico, geopolítico, social, empresarial, laboral y directivo.

La gestión del cambio puede ser un proceso que conlleve a la organización a elevar su nivel de calidad, mejorar su eficiencia operacional e impulsar su crecimiento y su desarrollo económico. Además, se puede considerar que la gestión del cambio forma parte de un proceso donde las personas, los equipos y las organizaciones pueden asociarse efectivamente a un cambio haciendo que la realidad y los beneficios esperados coincidan. Esta gestión busca facilitar la aceptación y asimilación de esos cambios pudiendo propiciar la reducción de la resistencia y apoyar la adaptación y la transformación que se requiere para poder implementar de manera exitosa diferentes procesos de transformación. Dado que, mediante la gestión del cambio, el individuo puede enfrentarse continuamente a diferentes procesos dentro del ámbito personal, así como del profesional, buscando adaptarse a situaciones que requieren definitivamente otro paradigma laboral, otras competencias que ameriten que las personas se puedan a rediseñar, reciclar y transformar lo que permite que adapten sus conocimientos a las nuevas necesidades que plantea los mercados constantemente cambiantes (Duran, 2015).

En la actualidad es muy importante dado la necesidad de la globalización de la economía y lo trascendental que ha impulsado los cambios tecnológicos específicamente en dos situaciones concretas; la transformación digital la cual ha permitido requerir nuevas competencias y conocimientos, así como la desavenencia que ha generado la desaparición de los profesionales tradicionales creando el surgimiento de un nuevo mercado de trabajo al cual las personas deben adaptarse (Duran, 2015). Es importante mencionar que la

gestión del cambio, no solamente se refiere a los procesos personales y profesionales, sino también a procesos de cambio a nivel estructural dentro de la organización.

Todo se debe a un sin número de situaciones que han sido provocadas por diferentes contextos sociales y políticos que han hecho que muchas organizaciones se vieran en la necesidad de rediseñar sus procesos y adaptarse a profundos cambios para poder adecuarse a la nueva realidad; en otras palabras muchas personas y organizaciones, han tenido que plantearse un proceso profundo de transformación y prepararse a un nuevo escenario de trabajo que es totalmente nuevo, a los cuales no han sido preparados ni formados con anterioridad. Ocasionando una reinención de competencias y habilidades para poder satisfacer las nuevas necesidades y poder sobrevivir (Duran, 2015).

En el proceso de gestión del cambio hay dos preguntas esenciales que deben ser respondidas; Que debemos cambiar y cómo lo pretendemos hacer, estas interrogantes conllevan un riesgo que está sujeto a la posibilidad de que se puedan producir algún tipo de contratiempos que dificulten llevar a cabo algún acto o actividad que impida la transformación que se busca (Duran, 2015). Para dicha transformación se promueve el funcionamiento de acciones que van orientadas al cambio las cuales conlleva necesariamente a un grado de riesgo que las organizaciones deben asumir, considerando sus elementos esenciales, los equipos, la cultura organizacional y la dirección. Pero interiorizar el proceso de cambio no es algo fácil de gestionar, a pesar de que en la vida diaria personal y profesional está en constantes cambios, por tanto, es parte de la naturaleza del individuo. Por tanto, las situaciones controladas y normalizadas no son parte de la rutina. En otras palabras, los cambios provocan desconfianza y persiguen la falta de control y ocasionan inseguridad. Es por ello, que hay una sensación siempre de rechazo hacia los cambios, dado que de alguna forma sacan al individuo en su zona de confort y fomentan las inseguridades.

Por lo general dentro del ámbito profesional los individuos prefieren trabajar en entornos controlados realizando aquellas funciones que conocen a la perfección, en las cuales están previamente entrenados, lo que sugiere que cualquier cambio dentro del

ambiente laboral por pequeña que sea nos pone en alerta ante cuestionamientos a las capacidades y competencias para poder desempeñarse eficientemente (Duran, 2015). Los cambios pueden generar angustia, estrés y desesperación entre otros sentimientos negativos. En la actualidad y dado las circunstancias cambiantes que mueven el mundo son precisamente aquellas personas que pueden adaptarse al cambio lo que tendrán mayores posibilidades de sobrevivir, evolucionar y surgir. El cambio no se da por sí solo, todo lo contrario, requiere algunas claves para poder llevar a cabo este proceso. Entre las que destacan analizar las diferentes situaciones proyectándose hacia el futuro con una visión puesta sobre dónde podríamos estar, en otras palabras, afrontar el cambio es proyectarnos hacia el futuro identificando los factores o elementos que se posicionan como barreras al cambio. La gestión del cambio puede favorecerse de acuerdo a algunas competencias básicas, como la capacidad para hacer análisis, la mentalidad disruptiva, la gestión de las personas o de los equipos, la adaptación la comunicación e información. Al mismo tiempo que para poder gestionar adecuadamente el cambio, los individuos deben entrenarse específicamente en alguna competencia de negociación que dentro de los entornos de cambio puedan convertirse en una clave fundamental para poder alcanzar el éxito. Ya que luego de determinar cuáles son las claves del cambio, se debe diseñar las estrategias y acciones que se persiguen para lograr el cambio, no sin antes identificar los personajes que se requieren para poder alcanzar dicho proceso. Señalando que todos estos personajes comprenden habilidades básicas como la lealtad, ser buenos aliados, no ser indecisos, ser competitivos y no enemigos de los cambios (Duran, 2015).

Gestionar el cambio puede significar alcanzar tanto ventajas como inconvenientes tanto en el plano personal como en el profesional pero centrándonos más en el entorno organizacional, tiene importancias dentro del papel transformador considerando el nivel de estructura, recursos y equipo; en este sentido se puede decir que entre las ventajas podemos mencionar que permite a las personas ser más disruptivos y creativos, logrando aumentar la comunicación pues es parte fundamental del proceso de cambio. Generando que se dé un debate donde se visualicen las alternativas predominantes, logrando establecer una zona de confort para poder explorar nuevas posibilidades que nos permitan

definitivamente adaptarnos a los nuevos entornos. Destacando que la zona de confort es aquel estado mental dentro del cual los individuos pueden sentirse cómodos y seguros y que no admite por lo general ningún tipo de cambio aun cuando estos cambios pudieran mejorar o alcanzar niveles superiores a los ya alcanzados. Mientras que los inconvenientes que podría generar la gestión del cambio, es un alto grado de madurez, mayor seguridad en la inversión de los recursos dentro del proyecto, para lograr los cambios igual toda la maquinaria quedaría en fracaso si no hay un compromiso el proyecto no avanzará y si el cambio no está alineado con la estrategia, difícilmente podrá ser implementado (Duran, 2015).

Dimensión 1. Equipos. Los equipos son el conjunto de personas que van a facilitar la labor del cambio, evitando que se convierta en una pesadilla sin resultados. Los equipos son imprescindibles dado que los cambios pasan por las organizaciones, es por ello que es importante identificar cuáles son las personas idóneas para conformar estos equipos de trabajo y determinar cuál será el líder del proceso (Duran, 2015, p. 14). Los líderes de cambio requieren tres competencias esenciales, tales como la visión del futuro, habilidades psicosociales y virtudes morales; los líderes que tienen visión saben cómo alcanzar los cambios, mientras que las habilidades psicosociales permiten reforzar la seguridad en las acciones a seguir, así como las virtudes morales alcanzar ciertos niveles de confiabilidad (Aguilar, 2003). Estos equipos deben ser gestionados partiendo de los siguientes indicadores; (a) la evaluación de los agentes de cambios que están representados por los gerentes o líderes que son responsables de la transformación, la planificación de la misma, los objetivos y los resultados esperados. Seguido de los procesos (b), los cuales son una serie de pasos y acciones que propician las acciones y tareas están involucrados en los cambios. Finalmente, las Actividades (c) que deberán ser ejecutadas para poder generar el cambio que se desea. Los equipos comprenden los siguientes indicadores. (a) el Personal. el cual se refiere al conjunto de personas que harán posible las actividades y tareas que involucra la gestión del cambio. (b) los procesos, son una serie de etapas, pasos o actividades que se encuentran sistematizadas con la finalidad de obtener un resultado en específico. Finalmente, entre los equipos de cambios otro

indicador importante son las competencias que tenga el personal, las cuales comprende el conjunto de conocimiento, habilidades, experiencia y destrezas que son capaces de aportar para el desarrollo del proyecto de cambio, adaptándose a las nuevas necesidades de los usuarios (Duran, 2015).

Dimensión 2. Cultura organizacional. Representa el conjunto de valores que definen la forma de actuar de la organización de acuerdo a los niveles y estructura que se ha establecido y que son la base del funcionamiento de la misma (Duran, 2015, p. 14). Según Valle, Proaño y Cruz (2017) la cultura organizacional es un conjunto de presunciones, que han sido inventadas, diseñadas, desarrolladas y establecidas por un grupo de personas que poco a poco van a ir aprendiendo a enfrentar los problemas los cuales tiene una adaptación externa e interna que estén ejerciendo una mayor influencia para posteriormente ser validadas. Para Sheen (2018), la cultura organizacional representa el grado en el cual las normas y reglas que tienen validez y respeto entre los miembros de la organización. La cultura organizacional de la gestión del cambio comprende los indicadores de valores institucionales, objetivos y políticas de la organización. Los valores institucionales de la organización están referidos al conjunto de elementos que se fomentan con la convicción propia de los colaboradores, tales como el respeto, la apoyo, el trabajo en equipo, la honestidad, la puntualidad, entre otros. Los objetivos es lo que desea alcanzar la organización en un tiempo determinado y finalmente las políticas de la organización son los lineamiento, normas y regulaciones que señalan el camino y límite de acción de la organización, lo que condiciona la conducta de sus colaboradores.

Dimensión 3. Dirección. En el proceso de cambio es fundamental dado que las personas que están encargado de ello podrán dar impulso y promover acciones que permitan alcanzar los objetivos o por el contrario imposibilitar dichas metas (Duran, 2015, p. 14). Para Robbins y Coulter (2018), los gerentes tienen entre sus funciones servir como agentes o catalizadores de los cambios dentro de las organizaciones, dado que tiene conocimiento de la historia, cultura, política, estructura y procedimientos de la empresa, así como también de sus clientes u usuarios. Los gerentes inician, dirigen y administran el proceso de cambio, planeando y diseñando los planes para poder implementarlos.

Mientras que Garbanzo (2015), menciona que la dirección para la gestión del cambio debe tener la habilidad de reconocer cuando se requiere generar un cambio dentro de la organización, por ello deben ser personas eficaces, eficientes y competentes. Además de poseer habilidades y la capacidad para poder dirigir a la organización a través del proceso de cambio que pueden ser promovidos por factores interno y externos. Estos cambios suelen ser el resultado de la compleja y cambiante dinámica social y económica, así como el avance de ciertas prácticas profesionales que permiten que mejorar el funcionamiento y desempeño de algunas organizaciones. Es importante mencionar que las organizaciones pueden requerir un cambio, por dos razones esenciales, cuando se evidencia una disminución del desempeño o cuando la visión del líder se anticipa a un cambio transcendental en la tendencia de las necesidades, esta última situación es la función principal de la dirección del cambio proyectarse hacia el futuro previniendo sobre situaciones fortuitas.

La dirección dentro del proceso de cambio se sustenta en la evaluación de algunos ámbitos importantes para poder tomar una decisión en relación a la transformación que se requiere, estos elementos que dirigen los cambios son las necesidades de los usuarios de la organización, las modificaciones en las leyes o regulaciones que apliquen según el funcionamiento y operaciones de la organización, los avances tecnológicos y los cambios a nivel de la economía en el caso de organizaciones con fines de lucro (Robbins y Coulter, 2018, p. 209). La dirección de la gestión de cambio emplea como indicadores los agentes de cambio o catalizadores de cambio, las cuales son todas aquellas personas que darán su tiempo, esfuerzo y aporte operativo e intelectual para poder alcanzar los objetivos del cambio. Los cuales deben poder tener habilidades de liderazgo, pudiendo persuadir al resto de los miembros de la organización a sumarse a estos esfuerzos comprendiendo la necesidad, importancia y beneficios del cambio, para finalmente poder alcanzar los resultados deseados que no es más que la transformación deseada que de acuerdo al diagnóstico y planificación inicial era requerida por la organización.

En lo que respecta a la variable Calidad de servicio, se puede iniciar definiendo los servicios como el conjunto de actividades y beneficios intangibles que una

organización puede ofrecer a sus clientes u usuarios a cambio de una transacción de dinero u con otro objeto. Los servicios pueden estar basados en los equipos y las personas que los ejecutan, entre los equipos se consideran la automatización y la operación de los mismo por personal calificado y no calificado. Mientras que los servicios que están sustentados por sus colaboradores encuentran su definición en la mano de obra calificada, la no calificada y el personal que es profesional (Kerin y Hartley, 2018, p. 298). La calidad de servicio es la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. También señala la existencia de criterios generales y las denomina: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

La calidad del servicio implica el nivel o grado de un servicio que satisface las necesidades o expectativas de los usuarios con respecto al servicio. De acuerdo a la amplitud de la discrepancia diferencia que existía entre la expectativa y deseos de los usuarios y sus percepciones (Vargas y Aldana, 2014). En este sentido, un servicio de calidad debe ajustarse a las funciones a las cuales fue diseñado originalmente, aportar un beneficio tangible a los usuarios de acuerdo al costo del servicio, el servicio no debe presentar ningún tipo de falla, debe funcionar bien cuando lo utiliza y debe ser confiable para su utilización tanto a corto como largo plazo. Los usuarios quedarán satisfechos si tanto la calidad del sistema, la eficiencia del personal y las estrategias son las adecuadas. Involucrando los clientes satisfechos, servicios diseñados de acuerdo a las necesidades y empleados que se encuentren motivados y satisfechos con su trabajo, lo cual estimula la eficiencia en su desempeño (Mejías, Godoy y Piña, 2018).

Por otro lado, Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993, p. 23), **la calidad del servicio es definida como el nivel de calidad del servicio igualando o incluso sobrepasando las expectativas de los usuarios.** Las cuales representan diversas variaciones de acuerdo a las características y circunstancias individuales que representan las necesidades de los usuarios las cuales condicionan o determinan sus expectativas, así como sus experiencias previas. Mientras que Cotte (1991, p. 21), menciona que la calidad

de servicio implica que los servicios se ajusten a las normas técnicas de sus respectivas profesiones del personal de atención. Desde el punto de vista de la calidad se encuentra centrada en el usuario desde lo positivo o negativo, orientándose hacia la satisfacción del usuario y a protegerlo de algún daño. Según Publicaciones Vértice (2008) la calidad del servicio representa el nivel de excelencia que la organización ha escogido alcanzar para satisfacer a sus usuarios; representando la medida y el mecanismo que se emplea para poder alcanzar dicha calidad en el servicio, el cual es definido a su vez por algunas características como el precio, la imagen y la reputación del mismo. Por su parte, Varo (1994, p. 170), explica que los servicios pueden ser de calidad siempre y cuando satisfacen las necesidades de los usuarios de acuerdo a elementos como seguridad, fiabilidad y prestaciones. Finalmente, Setó (2004, p. 6) la calidad del servicio ofrecida por la empresa se traduce en la satisfacción del usuario, la fiabilidad en el servicio, la fidelidad del usuario y los beneficios que son percibidos luego de la utilización del servicio.

Para Revilla (2014, p. 1094), la calidad del servicio al usuario en los centros de salud está sujeta a ciertos principios tales como; (a) Beneficencia el cual implica desde el punto de vista ético los profesionales del sector salud tienen la obligación de hacer el bien y no hacer el mal bajo ninguna circunstancia, incluso si el paciente así lo solicita se debe hacer el bien de acuerdo al mejor beneficio del usuario. Seguido de (b) no maleficencia. Lo que indica que no se debe tomar ninguna acción que puede ser perjudicial para el usuario del servicio médico y finalmente el principio de autonomía dado que el usuario tiene el derecho de decidir sobre su cuerpo y su salud.

Dimensión 1. Elementos tangibles. Los elementos tangibles comprenden las instalaciones físicas, equipos, personales y materiales para la información, comunicación y atención (Kerin y Hartley, 2018, p. 306). Mientras que Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993), los elementos tangibles que comprenden la calidad de los servicios representan los materiales dirigidos a la comunicación e información conforme las condiciones físicas de las instalaciones donde se dan los servicios de atención. Además de ello, los equipos que establecen los sistemas y los procesos que definen el servicio dirigido a los usuarios. La estructura organizacional representa también las instalaciones físicas, equipos,

muebles, personal y materiales de comunicación. Según Setó (2004) indica que los elementos tangibles determinan las cualidades físicas del servicio, la apariencia, su operatividad, entre otros elementos que pueden apoyar y favorecer la percepción y expectativas de los usuarios (Salazar y Cabrera, 2016). Cuando se trata de servicios dirigidos a la salud, los elementos tangibles son representados por los diferentes canales de comunicación, la información que reciben los usuarios, los equipos que emplea tanto el personal médico como el administrativo para la atención al usuario, los equipos tecnológicos para los exámenes y chequeos de acuerdo a las capacidades técnicas. Entre los indicadores de los elementos intangibles, se reconocen las (a) instalaciones físicas; (b) los equipos, materiales médicos y recursos tecnológicos que son empleados para ejecutar el servicio y finalmente los (c) sistemas de comunicación.

Dimensión 2. Fiabilidad. Representa la capacidad que tiene la organización para poder ejecutar el servicio prometido de forma fiable y precisa (Kerin y Hartley, 2018, p. 306). La confiabilidad implica la ejecución del servicio que es ofrecido a los usuarios, el cual debe cubrir todas las características, condiciones, tiempos, indicaciones y especificaciones ofrecidas (Zheathaml, Parasuraman y Berry, 1993). Estas afirmaciones coinciden con lo expuesto por Meléndez (2015), quien afirma que la confiabilidad está representando por la capacidad y habilidad para poder ejecutar el servicio conforme lo ofrecido, cumpliendo con todas las condiciones de forma segura y cuidadosa.

Los usuarios siempre antes de elegir un servicio o una organización, por lo general se informan sobre ello; precios, ubicación, beneficios, atributos, entre otras consideraciones que para ellos sea relevante. Por tanto, de acuerdo a ello se hace una expectativa al respecto, la cual será la base de su valoración posterior, sobre todo cuando se llegan a acuerdos o negociaciones previas con la organización en cuanto a los que se espera como resultado al final del servicio. Por ello se dice que el servicio es confiable si puede cumplir con lo ofrecido, cubriendo las expectativas del cliente (Vargas y Aldana, 2014). En este mismo orden de ideas, el servicio es confiable si (a) Cumple con lo ofrecido; (b) logra mejorar la imagen de la organización gracias a su efectividad; y

finalmente, la (c) información dada del servicio puede ser verificada por el usuario tras la experiencia.

Dimensión 3. Capacidades de respuesta. La capacidad de respuesta se refiere a la disposición de los miembros de la organización para poder ayudar y atender a los usuarios, proporcionando un servicio rápido (Kerin y Hartley, 2018, p. 306). Esta capacidad de respuesta comprende la disposición y voluntad que tienen los miembros de la organización para poder ofrecer el servicio de atención al usuario, con prontitud y celeridad (Zheathaml, Parasuraman y Berry, 1993). Mientras que Vera y Trujillo (2018) mencionan que la capacidad de respuesta como elemento esencial en la calidad del servicio proporciona la satisfacción del usuario y por ende mejora la buena imagen de la organización, a la cual se le atribuye responsabilidad y confiabilidad como valor agregado. Por su parte Cotte (1991) indica que las organizaciones que cuenta con capacidad de respuesta tienen altos niveles de fiabilidad y accesibilidad en sus servicios, además de que cumplen con sus tiempos y compromisos contraídos. Los usuarios del servicio deben ser atendido con prontitud, se les debe guiar adecuadamente conforme sus necesidades para lo cual es importante indagar en ello demostrando que hay un interés genuino en apoyarlos en la solución de sus demandas, sobre todo si hablamos de la rehabilitación de la salud de una persona. Es por ello, que la capacidad de respuesta dentro de un centro asistencial puede evaluarse en la medida en la cual los usuarios pueden obtener información oportuna y precisa de su situación, pudiendo tener un contacto directo con la organización y sus colaboradores, mediante un fácil acceso. Para la capacidad de respuesta se mide, la disposición del personal que este cargo de la atención, la rapidez de la respuesta y el tiempo empleado para dar respuesta a los usuarios.

Dimensión 4. Seguridad. La seguridad en la prestación del servicio, implica la inexistencia de riesgos tanto físico, biológicos, riesgos y dudas en relación al mismo; lo que sugiere que todas las características y condiciones del servicio deben estar evaluadas y controladas para poder garantizar su seguridad (Zheathaml, Parasuraman y Berry, 1993). Mientras que Ortega y Suarez (2009), afirman que la seguridad o garantía de la calidad de los servicios asistenciales dirigidos a la salud son considerados como el conjunto de

elementos que tienen como finalidad principal resguardar, mantener y promover la calidad de atención hacia los pacientes; lo cual determina la brecha entre el desempeño real de la atención y los resultados esperados por los pacientes, en coincidencia con los mecanismos tecnológicos que son capaces de atender un sistema en particular. En otras palabras, la seguridad en la calidad de los servicios de salud, comprenden tanto la normativa, como la vigilancia y la mejora de los procesos de tal manera que la atención que se preste al paciente sea tanto eficaz como segura.

Dimensión 5. Empatía. La empatía representa la amabilidad que proporciona la atención individualizada a los usuarios (Kerin y Hartley, 2018, p. 306). La empatía consiste en ofrecer un servicio con atención individualizada a sus usuarios (Zheathaml, Parasuraman y Berry, 1993). Mientras que Cottle (1991) indica que la empatía señala la cortesía del personal de la organización hacia el usuario, conservando una comunicación respetuoso y amable, pudiendo dar información precisa y con un lenguaje que pueda ser comprendido con facilidad. El personal que es empático con el usuario, es aquel que se toma el tiempo de escuchar lo que el usuario necesita; pudiendo dar laguna opción para alcanzar una solución al respecto. Según Yépez, Ricaurte y Jurado (2018) quienes realizaron una investigación en un INR, llegaron a la conclusión que los doctores que demostraron empatía para con sus pacientes recibieron una mejor recepción por parte de estos durante su consulta, lo que permitió que el usuario se sintiera más cómodo y generando una confianza para poder dar mayor información de su problema a nivel de salud. La empatía tiene como principales indicadores para su medición, (a) la atención individualizada hacia los usuarios, pues cada uno tienen un problema diferente por tanto requiere una atención especializada de acuerdo a su condición y necesidades; seguido del (b) acompañamiento, el cual se refiere al apoyo técnico y moral que requiere del personal que está a cargo de ofrecer el servicio, sobre todo en los casos de los centros de rehabilitación dirigido a personas discapacitadas donde la recuperación no solo depende del tratamiento y terapias, sino de las parte emocional y la fortaleza mental que tenga el usuario; y finalmente, el (c) Conocer la necesidad del usuario es indispensable para trazar el plan de acción de acuerdo a sus necesidades y prioridades.

De acuerdo a la problemática descrita la **formulación** se da de la siguiente manera, ¿Cómo influye la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?, **los problemas específicos** son ¿De qué manera influye la gestión de cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?; ¿De qué manera influye la gestión de cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?; ¿De qué manera influye la gestión de cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?; ¿De qué manera influye la gestión de cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?; ¿De qué manera influye la gestión de cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?.

En cuanto a la **justificación** de la investigación en el ámbito teórico se pretende dar un sustento a las variables en función a las actuales teorías, de tal manera siendo esta una investigación básica los resultados se enfocarán a corroborar la teoría. En la justificación práctica se puede mencionar que los resultados de la investigación servirán como diagnóstico de las falencias que presenta la institución, pero también tomar en cuenta las fortalezas y medir la calidad del servicio en dicha institución, todo ello se constituirá en un insumo para mejorar los servicios en el área estudiada. En lo que respecta a la justificación metodológica la experiencia adquirida en esta investigación permite definir un conjunto de pasos sistemáticos que se han empleado para llegar a las conclusiones, esta metodología servirá como insumo para otros investigadores que deseen profundizar el tema que se aborda en esta investigación.

Sobre el **objetivo general**, Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Así también los **objetivos específicos**: Determinar la incidencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación

profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

Las hipótesis, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno estudiado. (p.92). La **hipótesis general** se planteó de la siguiente manera: Existe incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. **Las hipótesis específicas son:** Existe incidencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Existe incidencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Existe incidencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Existe incidencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Existe incidencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque.

En cuanto al enfoque de esta investigación fue cuantitativo, porque empleó herramientas estadísticas de tipo descriptiva e inferencial para analizar los resultados. Hernández y Mendoza (2018), definen este enfoque como aquel que se emplea para medir ciertas características encontradas en la investigación para ello se emplea la estadística y herramientas matemáticas.

2.1.2 Método.

Sobre el método que se empleó en esta investigación fue el hipotético - deductivo porque partió de una hipótesis previa para alcanzar después de los resultados una conclusión general. Para Hernández y Mendoza (2018), el método deductivo es apropiado para las investigaciones cuantitativas porque estas inician con una hipótesis la cual deben probar para llegar a conclusiones que pueden ser comparadas y aplicadas en otros casos.

2.1.3 Tipo

Fue de tipo básica porque solo empleó la teoría para el estudio, sin necesidad de entrar al campo práctico. Alan y Cortez (2018), afirman que este tipo de investigación no buscan una aplicación práctica de los hallazgos encontrados sino más bien solo emplear la teoría como fundamento de sus hallazgos.

2.1.4 Nivel de estudio.

El nivel de la investigación fue correlacional causal porque trató de encontrar el nivel de asociación entre una variable y otra. Para Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones de tipo correlacional causal tienen una variable independiente y otra dependiente, la primera es la causa y la segunda es el efecto de lo que produce la variable independiente.

2.1.5 Diseño

Fue no experimental, debido a que los resultados no recibieron un tratamiento especial para variarlos. Para Hernández y Mendoza (2018), aseguran que estos diseños no experimentan con las variables sino tan solo las estudian y registran los resultados tal como resultan y así mismo se registran. También será transversal, porque la información se tomará en un solo momento. Para Hernández y Mendoza (2018), denominan transversal aquel estudio donde la información es obtenida en un solo momento para estudiarlas en ese tiempo.

La representación gráfica del diseño se representa en la siguiente figura.

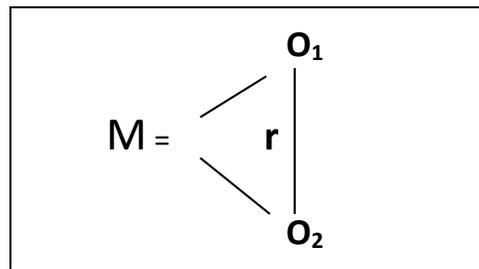


Figura 1. Diseño correlacional causal.

Dónde:

- M : Corresponde a la muestra a ser estudiada.
- O1 : Representa la variable gestión del cambio, esta es independiente.
- r : Relación entre variables.
- O2 : Representa la variable calidad de servicio, es dependiente.

2.2 Variables y operacionalización

La variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y observarse. Hernández, Fernández y Baptista (2010- p.93), En este estudio vamos a identificar dos variables: variable 1: Gestión del cambio y variable 2: Calidad del servicio.

2.2.1 Gestión del cambio

Definición conceptual

Gestión del cambio. Gestionar el cambio significa hacer frente a situaciones en las que hay que pasar de un punto A, a un punto B, gestionando todo el proceso intermedio y facilitando que se consiga de manera exitosa (Duran, 2015, p. 10).

Definición operacional

La variable gestión del cambio se operacionaliza en tres dimensiones: Equipos (9 preguntas), Cultura organizacional (9 preguntas) y Dirección (4 preguntas).

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del cambio

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Equipo	Líderes de equipo	1-3	Ordinal	Bajo (22 - 51) Medio (52 – 81) Alto (82 – 110)
	Agentes de cambio	4-6		
	Personal de soporte	7-9		
Clima organizacional	Valores	10-12	Nunca (1)	Bajo (22 - 51) Medio (52 – 81) Alto (82 – 110)
	Compromiso	13-15	Casi nunca (2)	
	Responsabilidad	16-18	A veces (3)	
Dirección	Comité responsable	19-20	Casi siempre (4)	Bajo (22 - 51) Medio (52 – 81) Alto (82 – 110)
	Recursos	21-22	Siempre (5)	

2.2.2 Calidad de servicio

Definición conceptual

En: “La calidad de servicio es la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. También señala la existencia de criterios generales y las denomina: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad,

cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente”.
(Zheathaml, Parasuraman y Berry 1993, p.23)

Definición operacional

La variable calidad de servicio se operacionaliza en cinco dimensiones las cuales son: Elementos tangibles (4 preguntas), Fiabilidad (5 preguntas), Capacidad de respuesta (4 preguntas), Seguridad (4), y empatía (5).

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Elementos tangibles	Equipos médicos.	1-4		
	Instalaciones.			
	Apariencia del personal			
	Elementos informativos.			
Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido.	5-9	Ordinal	
	Imagen de la organización.			
	Información verificable por el cliente.			
Capacidad de respuesta	Disposición del personal.	10-13	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (22 - 50) Medio (51 - 81) Alto (82 - 110)
	Rapidez en la respuesta			
	Tiempo de respuesta.			
Seguridad	Compromiso	14-17		
	Amabilidad			
	Conocimiento			
Empatía	Atención individualizada.	18-22		
	Acompañamiento.			
	Conoce la necesidad del usuario.			

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población fueron 393 personas con discapacidad del Instituto Nacional de Rehabilitación. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), es la totalidad de los sujetos

que el investigador pretende estudiar, cumplen con ciertos criterios en cuanto a características diferenciadas para ser elegidos.

2.3.2 Muestra

Para obtener la muestra se empleó la fórmula proporcionada por Bernal (2010), la cual de acuerdo al cálculo que se muestra línea abajo es de 91 Para Hernández y Mendoza (2018), la muestra es una pequeña parte de la población elegida para la investigación, esta muestra tiene características de la misma población y es capaz de representarla para hacer proyecciones. El cálculo se da de la siguiente manera.

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

N	393
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
e	0.09

$$n = \frac{377.4372}{4.1356} \cdot 91.2654028$$

Muestra a encuestar será de 91 personas con discapacidad del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Muestreo

Se empleó el muestreo aleatorio simple, debido a que cada integrante de la población tuvo la posibilidad de ser encuestado. Sobre ello Martínez (2012), “el muestreo aleatorio simple o también denominado aleatorio irrestrictivo, en el cual se da igual oportunidad de selección a cada elemento o unidad dentro de la población” (p. 175).

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

2.4.1 Técnica

Fue la encuesta porque fue una técnica que puede obtener la información haciendo uso de un cuestionario. Hernández y Mendoza (2018), menciona que la encuesta es una técnica que proporciona al investigador información importante para ser analizada por métodos estadísticos.

2.4.2 Instrumentos

Se empleó el cuestionario como medio para poder obtener la información de los sujetos de estudio. Hernández y Mendoza (2018), afirman que el instrumento es un formato que contiene un conjunto de preguntas relacionadas a las variables de investigador y que es empleado para recoger la información de la población.

Ficha técnica de la variable 1: Gestión del cambio

Nombre original	:	Cuestionario acerca de la gestión del cambio
Autor	:	El investigador
Año	:	2020
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Objetivo	:	Determinar la relación de la gestión del cambio en la calidad del servicio en rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación
Duración	:	20 minutos
Significación	:	El cuestionario está referido a determinar la relación de la gestión del cambio en la calidad del servicio en rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación
Estructura	:	El cuestionario consta de 22 ítems, con una escala de 5 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert

como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5)

Ficha técnica de la variable 2: calidad de servicio

- Nombre original** : Cuestionario acerca de calidad del servicio.
- Autor** : El investigador
- Año** : 2020
- Tipo de instrumento** : Cuestionario
- Objetivo** : Describir las particularidades de la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados en el Instituto Nacional de Rehabilitación.
- Duración** : 20 minutos.
- Significación** : El cuestionario está referido a determinar el nivel de la calidad del servicio
- Estructura** : El cuestionario consta de 22 ítems, con una escala de 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5)

2.4.3 Validez por juicio de expertos:

Se efectuó mediante juicio de expertos, quienes fueron conocedores del tema e hicieron su aporte en función a los criterios que se eligieron previamente, la intención de esta validación fue darle al cuestionario un nivel de relación entre las preguntas y que estas respondan a lo que el autor desea obtener.

Tabla 3

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
----------	-------------	------------	----------	--------------

Dr. Abner Chávez Leandro	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Willy Gastello Mathews	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Enrique Gutiérrez Rivasplata	sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: propia

2.4.4 Prueba de confiabilidad

La confiabilidad se empleó para poder identificar si el instrumento midió aquello que se espera que mide, ello se hace con el estadístico del Alfa de Cronbach (Hernández y Mendoza, 2018, p. 323).

Tabla 4

Confiabilidad de los cuestionarios gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión del cambio	0.970	22
Calidad de servicio	0.819	22

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

Para poder aplicar la confiabilidad se procedió a tomar una muestra para aplicar una prueba piloto, la cual se realizó a 20 personas con discapacidad del Instituto Nacional de Rehabilitación, el resultado fue de 0.970 en el instrumento de la gestión del cambio y en el instrumento de la variable calidad de servicio fue de 0.819, verificándose en la tabla del coeficiente del Alfa de Cronbach, la cual indica que tiene una relación Muy alta, es decir el instrumento confiable (Ver Anexo 3).

2.5 Procedimiento

Sobre el procedimiento para realizar esta investigación en primer lugar se definió la problemática, las preguntas de investigación, objetivos e hipótesis. En segundo lugar, se elaboró el cuestionario de preguntas. Se contactó con la institución donde se realizó el estudio y se informó sobre los objetivos del mismo. Se contactó con cada una de las personas que se encuestarán por vía celular o correo electrónico para aplicar la encuesta

no sin antes informarle sobre el objetivo del mismo. Una vez obtenida la información se procederá a tabularlas las respuestas.

2.6 Método de análisis de datos

El método fue el siguiente: se tabuló las respuestas de los encuestados en una hoja de Excel. Luego se procedió a trasladar esa información a una base de datos del programa SPSS y mediante la programación se obtuvo tablas y gráficos de estadística descriptiva y luego se probó las hipótesis mediante la estadística inferencial haciendo uso de la regresión logística ordinal, de la cual se pudo obtener resultados para poder analizarlos.

2.7 Aspectos éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta los principios éticos empleados en investigación científica, como el consentimiento informado con los informantes sobre el objetivo del estudio y el tratamiento de la información. La veracidad en la información es otro de los principios, es decir toda la información que se expondrá es verificable en la fuente. Así también es importante tener en cuenta el respeto al derecho de autor, para lo cual se citarán las frases que se tomarán de autores e inmediatamente se citarán en las referencias de acuerdo a las Normas APA.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Variable gestión del cambio.

Tabla 5

Distribución de frecuencia de gestión del cambio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo 22-50	17	3,7	18,7
	Medio 51-81	45	9,9	49,5
	Alto 82-110	29	6,4	31,9
	Total	91	20,0	100,0

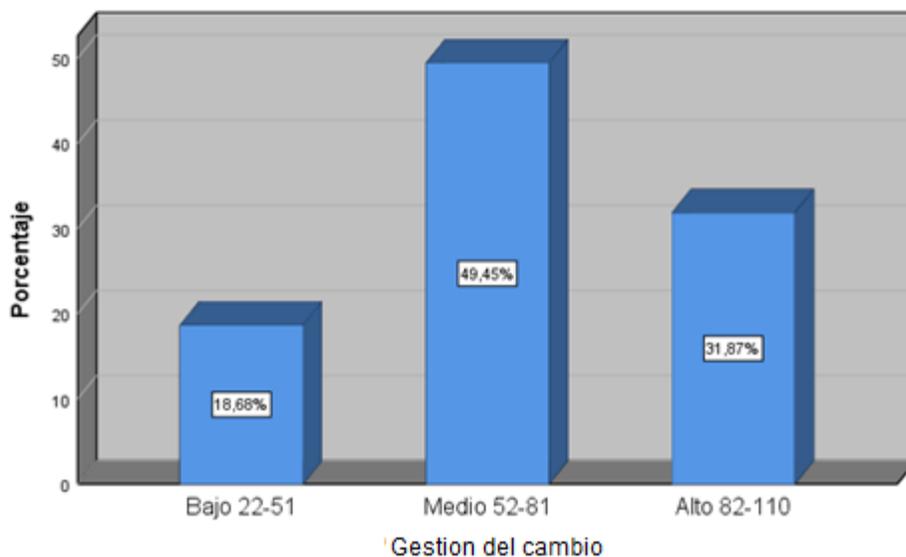


Figura 2. Valores porcentuales de la variable gestión del cambio

En la tabla 5, se muestra los resultados de la variable gestión del cambio en la que el 49.45% es de nivel medio, 31.87% es de nivel alto y 18.68% es de nivel bajo.

Tabla 6

Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gestión del cambio

dimensiones		Recuento	% de N columnas
Equipo	Bajo 9-21	19	20,9%
	Medio 22-34	46	50,5%
	Alto 35-45	26	28,6%
Clima organizacional	Bajo 9-21	15	16,5%
	Medio 22-34	48	52,7%
	Alto 35-45	28	30,8%
Dirección	Bajo 4-9	28	30,8%
	Medio 10-15	20	22,0%
	Alto 16-20	43	47,3%

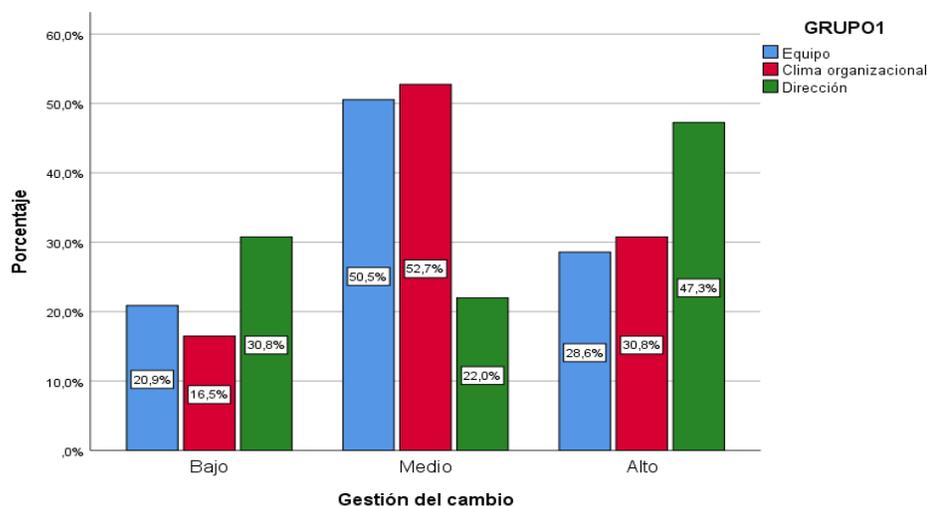


Figura 3. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gestión del cambio

En relación a la tabla 6, se tiene que en lo que respecta a las dimensiones de la variable gestión del cambio, en la dimensión equipo el 50.5% de los encuestados considera que es de nivel medio, el 28.6% considera que es de nivel alto y el 20.9% lo considera de nivel bajo. En la dimensión clima organizacional, el 52.7% lo considera de nivel medio, el 30.8% de nivel alto y el 16.5% de nivel bajo. En la dimensión dirección, el 47.3% lo considera de nivel alto, el 30.8% de nivel bajo y el 22.0% de nivel medio.

3.1.2 Calidad de servicio

Tabla 7

Distribución de frecuencia de calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido			
Bajo 48-64	17	3,7	18,7
Medio 65-81	45	9,9	49,5
Alto 82-96	29	6,4	31,9
Total	91	20,0	100,0

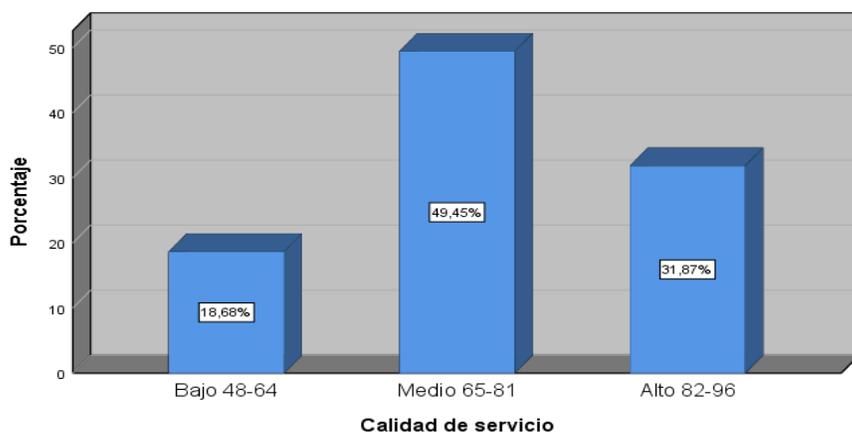


Figura 4. Valores porcentuales de la variable calidad de servicio

Los valores presentados en la variable calidad de servicio muestra que el 48.5% de las respuestas apuntan a afirma que el nivel es medio, 31.87% perciben que es de nivel alto y 18.68% perciben que es de nivel bajo.

Tabla 8
Distribución de frecuencia de las dimensiones de calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

	Nivel Baremo	Recuento	% de N columnas
Elementos tangibles	Bajo 4-9	4	4,4%
	Medio 10-15	11	12,1%
	Alto 16-20	76	83,5%
Fiabilidad	Bajo 5-11	17	18,7%
	Medio 12-18	54	59,3%
	Alto 19-23	20	22,0%
Capacidad de respuesta	Bajo 6-10	28	30,8%
	Medio 11-15	51	56,0%
	Alto 16-19	12	13,2%
Seguridad	Bajo 4-9	10	11,0%
	Medio 10-15	49	53,8%
	Alto 16-20	32	35,2%
Empatía	Bajo 7-12	8	8,8%
	Medio 13-18	52	57,1%
	Alto 19-23	31	34,1%

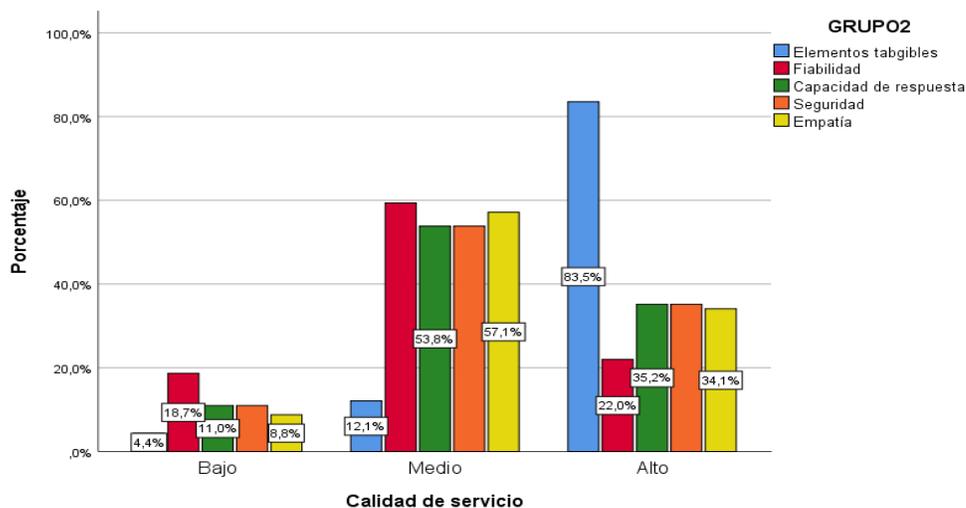


Figura 5. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio
 En cuanto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, se tiene que la dimensión elementos tangibles presenta un 82.5% en el nivel alto, 12.1% en el nivel medio y 4.4% en el nivel bajo. En la dimensión fiabilidad el 59.3% confirma que es de nivel medio,

22.0% es de nivel alto y 18.7% de nivel bajo. En la dimensión capacidad de respuesta, se tiene que el 56.0% es de nivel medio, el 30.8% lo considera de nivel bajo y el 13.2% de nivel alto. En la dimensión seguridad el 53.8% lo considera de nivel medio, 35.2% de nivel alto y 11.0% de nivel bajo. En la dimensión empatía el 57.1% lo considera de nivel medio, 34.1% de nivel alto y 8.8% de nivel bajo.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de bondad de ajuste

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste de la gestión del cambio en la calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Gestión del cambio en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Calidad de servicio	Pearson	5.409	2	0.067
Elementos tangibles	Pearson	5.909	2	0.52
Fiabilidad	Pearson	0.428	2	0.807
Capacidad de respuesta	Pearson	2.290	2	0.318
Seguridad	Pearson	0.201	2	0.904
Empatía	Pearson	4.145	2	0.126

En la hipótesis de la prueba de bondad de ajuste: H_0 . El modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba y H_1 . El modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. Los valores de la tabla 9, el valor de la prueba de Chi Cuadrado de Pearson para gestión del cambio en la calidad de servicio fue de 0.067 este es mayor que 0.05, en este caso se acepta la hipótesis nula, es decir el modelo se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En cuanto a la relación gestión del cambio en los elementos tangibles fue de $0.52 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se determina que el modelo no se ajusta adecuadamente a los datos en prueba. En la relación gestión del cambio en la fiabilidad fue de $0.807 > 0.05$ se acepta la hipótesis nula. en la relación gestión del cambio en la capacidad de respuesta, los valores fueron $0.3018 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula. En la relación gestión del

cambio en la seguridad fue $0.904 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y en la relación de gestión del cambio en la empatía el valor fue de $0.126 > 0.05$ se acepta la hipótesis nula.

3.2.2 Prueba de variabilidad

Tabla 10

Prueba de variabilidad de la gestión del cambio en la calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Gestión del cambio en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Calidad de servicio	0.165	0.189	0.088
Elementos tangibles	0.015	0.022	0.014
Fiabilidad	0.054	0.064	0.029
Capacidad de respuesta	0.179	0.211	0.104
Seguridad	0.111	0.131	0.063
Empatía	0.139	0.166	0.083

En la tabla 10 se muestra la proporción de la variabilidad en la calidad de servicio, en el análisis de Nagelkerke la variabilidad en calidad de servicio es de 18.9%, de elementos tangibles fue de 2.2%, de fiabilidad es de 6.4%, de capacidad de respuesta es de 21.1%, de seguridad fue de 13.1% y de empatía es de 16.6%, demostrando con ello que la gestión del cambio como factor de predicción permite un mejor comportamiento de la variable calidad de servicio (18.9%) y en las dimensiones capacidad de respuesta (21.1%) y empatía (16.6) y en menor proporción las dimensiones elementos tangibles (2.2%) y fiabilidad (6.4%).

3.2.3 La gestión del cambio en la calidad de servicio

Hipótesis general.

H_0 = No existe incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

H₁= Existe incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

Tabla 11

Prueba de estimación de parámetros de la gestión del cambio en la calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CALIDAD1 = 1.00]	-1,987	,447	19,730	1	,000	-2,864	-1,110
	[CALIDAD1 = 2.00]	,625	,370	2,856	1	,091	-,100	1,350
Ubicación	[CAMBIO1=1.00]	-2,011	,634	10,057	1	,002	-3,254	-,768
	[CAMBIO1=2.00]	,244	,460	,283	1	,595	-,656	1,145
	[CAMBIO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 11, muestra que la gestión del cambio incide en la calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 10,057, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. 0.002 <0.05. Así también, el valor de la calidad de servicio presenta un Wald de 19,730 con Sig. 0.000 <0.05, valor que determina que la gestión del cambio es causa de la calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

3.2.4 La gestión del cambio en los elementos tangibles

Hipótesis específica 1

H₀= No existe incidencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

H₁= Existe incidencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Tabla 12
Prueba de estimación de parámetros de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TANGIBLES1 = 1.00]	-3,094	,656	22,217	1	,000	-4,380	-1,807
	[TANGIBLES1 = 2.00]	-1,622	,499	10,553	1	,001	-2,601	-,643
Ubicación	[CAMBIO1=1.00]	-,597	,739	,652	1	,420	-2,045	,852
	[CAMBIO1=2.00]	,263	,665	,157	1	,692	-1,040	1,567
	[CAMBIO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 12, muestra que la gestión del cambio no incide en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 0.652, este es inferior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. 0.420 >0.05. Sin embargo, se puede verificar que en los elementos tangibles en el nivel 1 presenta un Wald de 22,217 con Sig. 0.000 <0.05, valor que indica que existe influencia de los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, pero ello no se debe a la gestión del cambio. Por lo que se afirma que no existe influencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

3.2.5 La gestión del cambio en la fiabilidad

Hipótesis específica 2

H₀= No existe incidencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

H₁= Existe incidencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Tabla 13

Prueba de estimación de parámetros de la gestión de cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[FIABILIDAD1 = 1.00]	-1,220	,396	9,472	1	,002	-1,997	-,443
	[FIABILIDAD1 = 2.00]	1,652	,421	15,372	1	,000	,826	2,479
Ubicación	[CAMBIO1=1.00]	-,350	,606	,333	1	,564	-1,538	,838
	[CAMBIO1=2.00]	,798	,484	2,717	1	,099	-,151	1,746
	[CAMBIO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 13, muestra que la gestión del cambio no incide en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 2.717, este es inferior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. 0.099 >0.05. Sin embargo, se puede verificar que en la fiabilidad en el nivel 2 presenta un Wald de 15,372 con Sig. 0.000 <0.05, valor que indica que existe influencia de la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, pero ello no se debe a la gestión del cambio. Por lo que se afirma que no existe influencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

3.2.6 La gestión del cambio en la capacidad de respuesta

Hipótesis específica 3

H₀= No existe incidencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

H₁= Existe incidencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Tabla 14

Prueba de estimación de parámetros de las competencias profesionales en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CAPACIDAD1 = 1.00]	-1,749	,440	15,837	1	,000	-2,611	-,888
	[CAPACIDAD1 = 2.00]	1,303	,408	10,180	1	,001	,503	2,103
Ubicación	[CAMBIO1=1.00]	-2,651	,688	14,852	1	,000	-4,000	-1,303
	[CAMBIO1=2.00]	-,695	,493	1,986	1	,159	-1,662	,272
	[CAMBIO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 14, muestra que la gestión del cambio incide en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 14.852, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. $0.000 < 0.05$. Así también, se puede verificar que en la capacidad de respuesta en el nivel 1 presenta un Wald de 15,837 con Sig. $0.000 < 0.05$, valor que indica que existe influencia de la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Por lo que se afirma que existe influencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

3.2.7 La gestión del cambio en la seguridad

Hipótesis específica 4

H₀= No existe incidencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

H₁= Existe incidencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Tabla 15

Prueba de estimación de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SEGURIDAD1 = 1.00]	-2,971	,520	32,589	1	,000	-3,991	-1,951
	[SEGURIDAD1 = 2.00]	,038	,365	,011	1	,916	-,677	,754
Ubicación	[CAMBIO1=1.00]	-2,062	,658	9,815	1	,002	-3,352	-,772
	[CAMBIO1=2.00]	-,573	,469	1,497	1	,221	-1,492	,345
	[CAMBIO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 15, muestra que la gestión del cambio incide en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 9,815, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. 0.002<0.05. Así también, se puede verificar que en la seguridad en el nivel 1 presenta un Wald de 35.589 con Sig. 0.000 <0.05, valor que indica que existe influencia de la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Por lo que se afirma que existe influencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

3.2.8 La gestión del cambio en la empatía

Hipótesis específica 5

H₀= No existe incidencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

H₁= Existe incidencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Tabla 16

Prueba de estimación de parámetros de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[EMPATÍA1 = 1.00]	-2,652	,551	23,201	1	,000	-3,732	-1,573
	[EMPATÍA1 = 2.00]	,809	,387	4,366	1	,037	,050	1,568
Ubicación	[CAMBIO1=1.00]	-1,543	,688	5,025	1	,025	-2,892	-,194
	[CAMBIO1=2.00]	,693	,481	2,076	1	,150	-,250	1,637
	[CAMBIO1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 16, muestra que la gestión del cambio influencia en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 5,025, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. 0.025 < 0.05. Así también, se puede verificar que en la capacidad de respuesta en el nivel 1 presenta un Wald de 23,201 con Sig. 0.000 < 0.05, valor que indica que existe influencia de la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Por lo que se afirma que existe influencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

IV. Discusión

La presente investigación tuvo por finalidad saber si la gestión del cambio tiene influencia en la calidad de servicio de la rehabilitación profesional a personas con discapacidad que acuden al Instituto Nacional de Rehabilitación en Chorrillos, teniendo en cuenta que las personas que acuden a este lugar también son profesionales, mucho de ellos militares entre otros profesionales que buscan mejorar sus oportunidades profesionales para seguir estando activos en el aspecto laboral, razón por la cual en esta investigación se planteó como objetivo general determinar la incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

En relación al objetivo general mencionado líneas arriba, los resultados inferenciales con la prueba estadística de regresión logística ordinal se tiene que la gestión del cambio incide en la calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamentó el valor de Wald fue de 10,057, este fue superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo, el Sig. 0.002 <0.05. Así también, el valor de la calidad de servicio presenta un Wald de 19,730 con Sig. 0.000 <0.05, valor que determinó que la gestión del cambio es causa de la calidad de servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

Este resultado reportado en la investigación nos indica que los componentes de la gestión del cambio como es el equipo, el clima organizacional y la dirección del Instituto Nacional de Rehabilitación son adecuados para que exista calidad de servicio en las personas con discapacidad que acuden a este lugar a mejorar sus capacidades para entrar al mercado laboral. En este sentido los resultados de nuestra investigación coinciden con los obtenidos por Contreras (2018), quien mencionó que la gestión del cambio se evidencia a partir de la transformación del comportamiento del personal de la organización, razón por la cual es imprescindible mantener una comunicación efectiva, así como también promocionar el conocimiento y las habilidades de los profesionales

mediante capacitaciones, así como también los instrumentos de medición de su desempeño, de esta manera se visualiza la evolución del cambio.

En este contexto Anchundia (2016) también coincide con nuestros resultados en cuanto a la relación existente entre la gestión del cambio y la calidad de servicio por cuanto manifiesta que una organización a pesar de sus deficiencias de recursos financieros y tecnológicos, evoluciona en la gestión del cambio por cuanto el personal se preocupa por dar una atención adecuada a los usuarios del servicio, mostrando interés, brindando información oportuna, veraz y eficaz, así como también proporcionando a los usuarios una orientación correcta en cuanto a la atención requerida. Estos resultados son avalados por la investigación de Rossi y Moya (2020), quien manifestó que actualmente los cambios constantes, las deficiencias sanitarias y la crisis económica en general, influye obligatoriamente a que los profesionales de la salud en el desarrollo de sus actividades empleen otros recursos de innovación, nuevas competencias, capacidades y habilidades, lo que se traduce indudablemente en gestión del cambio.

Del mismo modo, Rojas (2017) reseñó la existencia de una relación significativa entre ambas variables; manifestando que los elementos que integran la calidad de servicio, como por ejemplo la tangibilidad, la fiabilidad, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, generan eficientemente un cambio orientado a una mejor calidad de servicio y por consiguiente a la satisfacción del usuario; lo que a su vez proporciona renovación en la imagen de la organización, incrementando su efectividad y la confianza que sus usuarios depositan en ella.

En cuanto al objetivo específico de determinar la influencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. En este aspecto los resultados inferenciales muestran que la gestión del cambio no incide en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamentó en el valor de Wald que es de 0.652, este fue inferior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. 0.420 >0.05. Sin embargo, se

pudo verificar que en los elementos tangibles en el nivel 1 presenta un Wald de 22,217 con Sig. 0.000 <0.05, valor que indicó que existe influencia de los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, pero ello no se debe a la gestión del cambio. Por lo que se afirma que no existe influencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

Al respecto se puede citar el estudio hecho por Castillo (2018), quien realizó una investigación en un centro de rehabilitación en el que llegó a la conclusión que los elementos tangibles relacionados a la infraestructura y los equipos son importantes porque mejoran la calidad de servicio de una organización. Esta respuesta difiere en la alcanzada por la tesis en curso pues si bien es cierto de acuerdo a los resultados no influye es porque en la actualidad el Instituto Nacional de Rehabilitación de Chorrillos cuenta con los equipos, la infraestructura y el personal especializado en dar los cursos que requieren las personas con discapacidad, sino que el problema obedece a otros aspectos y es precisamente que la institución no se adecua a los cambios que requiere realizar y ello causa reposo, retraso e inactividad de explotar la infraestructura que cuenta esta organización del Estado. Mientras que Tarazona (2017), en su investigación con respecto a la gestión del cambio menciona que la gestión del cambio tiene entre sus principales barreras la falta de comunicación e información por parte de los líderes de la organización para hacer entender al trabajador los beneficios y necesidades de albergar un cambio a nivel organizacional, lo que genera más resistencia al mismo.

Al respecto, también se tiene el punto de vista teórico de Kerin y Hartley (2018), quien afirma que los elementos tangibles comprenden las instalaciones físicas, equipos, personales y materiales para la información, comunicación y atención, aspecto que en la realidad el Instituto Nacional de Rehabilitación de Chorrillos cuenta con estos elementos para dar una atención de calidad a los usuarios. Mientras que Zheathaml, Parasuraman y Berry (1993), mencionan que los elementos tangibles comprenden la calidad de los servicios y representan los materiales dirigidos a la comunicación e información conforme las condiciones físicas de las instalaciones donde se dan los servicios de atención. Además

de ello, los equipos que establecen los sistemas y los procesos que definen el servicio dirigido a los usuarios. La estructura organizacional representa también las instalaciones físicas, equipos, muebles, personal y materiales de comunicación. En tal sentido, se puede afirmar que los elementos tangibles son un factor crítico de éxito para que una organización pueda brindar un servicio de calidad, pero es necesario acotar que no lo es todo, sino también hay otros factores que coadyuvan a llegar a ese fin, como son los demás elementos de la calidad de servicio que se tratan a continuación.

Con respecto al objetivo secundario dos de determinar la influencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Es importante recordar que la imagen de fiabilidad que muestre la institución a los usuarios es crucial para que éste tenga confianza en los servicios que brinda la organización. Al respecto, en los resultados inferenciales mostrados por la prueba estadística de regresión logística ordinal indica que la gestión del cambio no influencia en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 2.717, este es inferior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. $0.099 > 0.05$. Sin embargo, se puede verificar que en la fiabilidad en el nivel 2 presenta un Wald de 15,372 con Sig. $0.000 < 0.05$, valor que indicó que existe influencia de la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, pero ello no se debe a la gestión del cambio. Por lo que se afirma que no existe influencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.

Esta respuesta se debe a que las personas con discapacidad confían en su institución a la que pertenecen, además saben de la capacidad de los profesionales que trabajan en esta institución y conocer de la burocracia del sector estatal. No obstante, la confianza que ponen en esta institución no coincide con la gestión del cambio que se debe aplicar en el Instituto Nacional de Rehabilitación de Chorrillos. Sobre este aspecto se

puede citar la tesis de Castillo (2018), quien realizó una investigación en un centro de rehabilitación en el que llegó a la conclusión que la fiabilidad está relacionada con la gestión del cambio, ello en función a que esta institución requiere realizar diversos cambios para obtener la confianza de los usuarios. Sin embargo, el Instituto Nacional de Rehabilitación de Chorrillos cuenta con una imagen reconocida por su capacidad, pero lo que se requiere aquí es que el cambio se realice a nivel de directivos quienes deben acceder a las nuevas tendencias y ser más proactivos y generar los cambios necesarios para emplear la infraestructura con la que cuentan.

Con relación a esta dimensión Portilla (2017), menciona que la calidad de servicio en el área de rehabilitación es muy deficiente en cada uno de sus aspectos, dado que se evidencia una falta de información, ausencia de los servicios higiénicos, lo que amerita cambios urgentes para la comodidad del usuario. Además, presentó un resultado distinto al reportar que las dudas que presentan los usuarios no son atendidas oportunamente, por lo que la fiabilidad del servicio se encuentra afectada porque el servicio en esta institución del Estado es ineficiente. Rojas (2017), presentó un resultado que coincide con la presentada en esta investigación, al reportar la existencia de relación entre la fiabilidad y la gestión del cambio, debido a que ello es la causa de la confianza que el usuario pueda tener sobre la institución, es decir que esta cumpla con los servicios ofrecidos antes de ejecutarlo y que además lo haga con cortesía y calidad.

Y así también lo afirma Kerin y Hartley (2018), en su definición teórica al mencionar que la fiabilidad es la capacidad que tiene la organización para poder ejecutar el servicio prometido de forma fiable y precisa. La fiabilidad implica la ejecución del servicio que es ofrecido a los usuarios, el cual debe cubrir todas las características, condiciones, tiempos, indicaciones y especificaciones ofrecidas (Zheathaml, Parasuraman y Berry, 1993). Estas afirmaciones coinciden con lo expuesto por Meléndez (2015), quien afirma que la fiabilidad está representando por la capacidad y habilidad para poder ejecutar el servicio conforme lo ofrecido, cumpliendo con todas las condiciones de forma segura y cuidadosa.

Así también, se dice que el servicio es confiable si puede cumplir con lo ofrecido, cubriendo las expectativas del cliente (Vargas y Aldana, 2014). En este mismo orden de ideas, el servicio es confiable si (a) Cumple con lo ofrecido; (b) logra mejorar la imagen de la organización gracias a su efectividad; y finalmente, la (c) información dada del servicio puede ser verificada por el usuario tras la experiencia.

En lo que respecta al objetivo específico tres, de determinar la influencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Los resultados inferenciales muestran que la gestión del cambio influencia en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamentó en el valor de Wald que fue de 14.852, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo, el Sig. $0.000 < 0.05$. Así también, se puede verificar que en la capacidad de respuesta en el nivel 1 presentó un Wald de 15,837 con Sig. $0.000 < 0.05$, valor que indicó que existe influencia de la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Por lo que se afirmó que existe influencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Este resultado es coherente con la realidad del usuario en todas las organizaciones debido que todos requerimos una atención esmerada y sobre todo que sea rápida sin perder la calidad. Portilla (2017), realiza una investigación en la que corrobora que los usuarios no son atendidos oportunamente, lo que ocasiona insatisfacción en ellos al hacer largas colas, mientras que la capacidad de respuesta no es la adecuada y el trato hacia los usuarios no es adecuado, lo que genera desconfianza en la institución, este problema es recurrente en las organizaciones del Estado, donde se requiere largos momentos de espera para acceder a los servicios públicos. Sin embargo, Rojas (2017) presenta coincidencia con este estudio al mencionar en su estudio que la capacidad de respuesta sí tiene relación con la gestión del cambio. Ello en función de que la capacidad de respuesta gestiona eficientemente el cambio,

motivando un mejor servicio y una satisfacción en el usuario; lo que a su vez genera una mejora en la imagen de la organización, propiciando elevar su efectividad y la confianza que tienen sus usuarios en ella

En relación al objetivo específico cuatro de determinar la influencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Los resultados inferenciales de la prueba estadística de regresión logística ordinal muestran que la gestión del cambio incide en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 9,815, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. $0.002 < 0.05$. Así también, se puede verificar que en la seguridad en el nivel 1 presenta un Wald de 35.589 con Sig. $0.000 < 0.05$, valor que indica que existe influencia de la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Por lo que se afirma que existe influencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Al respecto Meléndez (2015), durante su trabajo de investigación llegó a la conclusión que el 82% del personal administrativo del hospital de Belén ubicado en Trujillo posee un alto nivel de calidad de servicio. Razón por la cual demuestran seguridad en su servicio plasmado mediante el cuidado que le dan a la información e historial médico.

En relación al objetivo específico cinco de determinar la influencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Los resultados inferenciales de la prueba estadística de regresión logística ordinal muestran que la gestión del cambio incide en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, tal afirmación se fundamenta en el valor de Wald que es de 5,025, este es superior al punto de corte de acuerdo a la tabla de distribución de Chi Cuadrado con un gl de 1 y el cual es de 3.8415. Del mismo modo el Sig. $0.025 < 0.05$. Así

también, se puede verificar que en la capacidad de respuesta en el nivel 1 presenta un Wald de 23,201 con Sig. 0.000 <0.05, valor que indica que existe influencia de la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Por lo que se afirma que existe influencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Al respecto, Guillen (2016), afirma que los servicios públicos dirigidos a la rehabilitación de las personas con discapacidad son de calidad pueden mejorar sus condiciones de vida, promoviendo su integración al entorno social y laboral, logrando que la persona rehabilitada pueda asociarse a la vida de la comunidad, esto demuestra que esta organización muestra empatía con los usuarios debido a que el trato que les dan en sus tratamientos son de calidad y conocen la condición en la que se encuentran los pacientes. Tarazona (2017), menciona que la gestión del cambio tiene entre sus principales barreras la falta de comunicación e información por parte de los líderes de la organización para hacer entender al trabajador los beneficios y necesidades de albergar un cambio a nivel organizacional, lo que genera más resistencia al mismo, esta situación afecta la calidad del servicio porque los trabajadores proyectan la imagen del trato que les dan dentro de la organización, por lo tanto si no hay empatía con los trabajadores, tampoco ellos mostrarán empatía con los usuarios.

V. Conclusiones

- Primera. En relación al objetivo general se concluye que existe incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, fundamentado en los resultados inferenciales de la prueba de regresión logística ordinal, cuyo estadístico de Wald fue de 10,057, un gl de 1 y Sig. 0.002 <0.05.
- Segunda. En relación al objetivo específico uno se concluye que no existe incidencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, fundamentado en los resultados inferenciales de la prueba de regresión logística ordinal, cuyo estadístico de Wald fue de 0.652, un gl de 1 y Sig. 0.420 >0.05.
- Tercera. En relación al objetivo específico dos se concluye que no existe incidencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, fundamentado en los resultados inferenciales de la prueba de regresión logística ordinal, cuyo estadístico de Wald fue de 2.717, un gl de 1 y Sig. 0.099 >0.05.
- Cuarta. En relación al objetivo específico tres se concluye que existe incidencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, fundamentado en los resultados inferenciales de la prueba de regresión logística ordinal, cuyo estadístico de Wald fue de 14.852, un gl de 1 y Sig. 0.000 < 0.05.
- Quinta. En relación al objetivo específico cuatro se concluye que existe incidencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, fundamentado en los resultados inferenciales de la prueba de regresión logística ordinal, cuyo estadístico de Wald fue de 9.815, un gl de 1 y Sig. 0.002 < 0.05.
- Sexta. En relación al objetivo específico cinco se concluye que existe incidencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados

del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019, resultados inferenciales de la prueba de regresión logística ordinal, cuyo estadístico de Wald fue de 5,025, un gl de 1 y Sig. 0.025 < 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera. Los directivos del Institución Nacional de Rehabilitación deben cambiar de actitud frente al cambio, debido a que tanto las organizaciones privadas como públicas deben renovarse y estar acordes con las exigencias del mercado y demostrar liderazgo en su gestión conjuntamente con la demostración de su capacidad de decisión.
- Segunda. Considerando que el Institución Nacional de Rehabilitación cuenta con la infraestructura y los equipos para brinda una capacitación e calidad y acorde a las necesidades de los usuarios y del mercado, además de contar con profesionales de vanguardia estas deben ser aprovechadas para dar un mejor servicio a los usuarios que asisten a esta institución.
- Tercera. En cuanto a la fiabilidad, es necesario mencionar que el Institución Nacional de Rehabilitación tiene las condiciones para poder cumplir con lo ofrecido, pero falta un tema de decisión de los directivos para que pongan en marcha la infraestructura con que cuentan y así poder cumplir con los usuarios que esperan por esta decisión que se debe tomar.
- Cuarta. Siguiendo el mismo esquema de la adaptación a los cambios el cual requiere de respuestas rápidas y decisiones acertadas, se recomienda que los directivos tomen decisión con respecto a los cambios que se deben realizar con respecto al uso de las instalaciones del Institución Nacional de Rehabilitación para realizar los procesos de capacitación a personas con discapacidad y tener respuesta rápida a esta necesidad.
- Quinta. Con respecto a la seguridad, el Institución Nacional de Rehabilitación cuenta con las condiciones para dar seguridad a los usuarios debido a que cuenta con profesionales capacitados para realizar la actividad de capacitación a los usuarios. En tal sentido, los directivos deben dar luz verde al uso de las instalaciones para poder implementar planes acordes a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Sexta. El Institución Nacional de Rehabilitación mediante sus directivos, deben mostrar empatía con las personas discapacitadas que están en plan de reinsertarse al mercado laboral, ello debe mostrarse mediante la implementación de planes de capacitación acorde a las necesidades del mercado y que sobre todo tengan sostenibilidad en el tiempo y que permitan innovarse de acuerdo al mercado laboral.

REFERENCIAS

- Abril, J. F. (2019). *El BPMN como herramienta para la optimización de los procesos en entidades del sector público*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/34890>.
- Aguilar, J. (2003). *La gestión del cambio*. Grupo Planeta GBS. Editorial Ariel España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=2DYC7Luxfk8C&dq=gestion+de+cambio&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Anchundia, M. (2016). *Adaptación familiar, adherencia terapéutica y calidad de servicio en personas con hipertensión arterial usuarias del INR San Cristóbal, Portoviejo Septiembre – noviembre 2016* (Tesis de maestría). Portoviejo, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3dGGthL>
- Arroyave, J. (2016). *Gestión del cambio para el traslado de sede de la operacionalización en mane sucursal Colombia: diagnóstico y plan de acción* (Tesis de Maestría). Universidad EAFIT. Colombia. Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11506/JuanFernando_ArroyaveSalazar_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018* (tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31268>
- Centro Europeo de Postgrado (s.f.). ¿Qué es la gestión del cambio? Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-gestion-del-cambio.html>
- Conexionesam (2019). Gestión del cambio; su importancia para una organización. Apuntes empresariales. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes->

empresariales/2019/10/gestion-del-cambio-su-importancia-para-una-organizacion/

- Contreras, J. (2017). *La gestión del cambio organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas*. Universidad de Buenos Aires. Argentina. Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0946_ContrerasSanchezJ.pdf
- Cottle, D. (1991). *El Servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&dq=calidad+del+servicio+al+cliente&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- D'Álessio F. (2015) *El proceso estratégico un enfoque de gerencia*. Centrum PUCP.Peru. <https://www.sbs.com.pe/>
- Deming W. (1989) *Calidad productividad y competitividad*, Madrid España. Ediciones Díaz Santos S.A.
- Díaz, C. (2016). Gestión del cambio en las organizaciones: efectos sobre la actividad y las personas. *Revista laboreal*, 12 (2), 1-36. DOI: 10.4000/laboreal.2314. Recuperado de URL: <http://journals.openedition.org/laboreal/2314>.
- Durán, A. (2015). *Gestión del cambio*. Editorial Elearning S.L. España. Recuperado de <https://bit.ly/2A14hzp>
- Fish R. Wheakland J. Segal L. (1984) *La táctica del cambio*. Barcelona España. Editorial Herder.
- Franklin E. (2007) *Auditoria administrativa, gestión estratégica del cambio*. Juárez, México PERSONAR EDUCACIÓN, Universidad Autónoma de México.
- Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Universidad de Costa Rica. *Revista Educación*, 40 (01). Costa Rica.

DOI: 10.15517/revedu.v40i1.22534. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44043204005/html/index.html>

García, G. (2018). *Gestión de cambios organizacionales: Modelo integrado: factores transformacionales y transaccionales*. AB Ediciones. Recuperado de <https://bit.ly/31xihML>

Guillen, A. (2016). *Servicios públicos de rehabilitación y calidad de vida en las personas con discapacidad del Distrito de Moquegua, en el año 2015*. Universidad Nacional de Moquegua. Moquegua, Perú. Recuperado de <http://200.48.160.222:8080/handle/UNAM/24>.

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education

Jiménez, A. (2013). *Gestión del cambio: creando valor a través de las personas*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://bit.ly/2BNhRXp>

Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing*. Décimo Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5426439&query=calidad+de+servicio>

Kotter, J. (1997) *El líder del cambio*. McGraw-Hill. Las claves del cambio, Deusto, 2003.

La vanguardia (2020). Trabajadores de Osakidetza piden a Gobierno Vasco que "cambie ya" su política de salud y revierta "todos los recortes. España. Recuperado de <https://bit.ly/2Nw0ZqL>

La vanguardia de noticias (2020). Equipo de rehabilitación Industria 2020 Tamaño del mercado global, crecimiento, participación, segmentos, demanda, actores clave, sinopsis demográfica, ingresos y pronósticos para 2026. *Diario binacional de rocha – chuy Chui Versión digital*. Recuperado de <https://bit.ly/385lrZ6>

- Laviano, L. *Entrevista motivacional y gestión del cambio organizacional: aportes para una articulación necesaria* [en línea] Trabajo final de grado. Montevideo: Udelar.FP, 2019
- Lazzati S. (2013) *El gerente estratega y líder del cambio*. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Martin, S. (2018). *Gestión del cambio en las organizaciones públicas. El caso de petróleo de Venezuela* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/49456/1/T40315.pdf>
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. 13ª Edición. Colombia. Ecoe ediciones.
- Martínez O. Dueñas A. Duarte R. (2017) *Cultura organizacional y gestión del talento humano*. Universidad Autónoma de Colombia.
<http://revistas.fuac.edu.co/index.php/revistaimpactocontable/article/view/05>
- Mejías, A. Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. *Revista compendium*, 20 (40). Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Meléndez, J. (2015). *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1956>
- OMS (2017). 10 datos sobre discapacidad. Organización mundial de la salud. Recuperado de <https://bit.ly/2YzgGEa>
- Porter M. (2015) *Estrategia competitiva*. Grupo editorial Patria. México.
- Portilla, J. (2017). *Calidad de servicio en el área de rehabilitación del Instituto Nacional de Rehabilitación Dra. Adriana Rebaza Flores, 2016* (tesis de maestría).

- Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16158>
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Editorial Vértice. España. Recuperado de <https://bit.ly/2Kqfmvu>
- Ramírez, G. M. (2019). *Estrategia para gestionar el proceso de gestión del cambio basado en la cultura del Accountability*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/35844>.
- Rendón, A. M., et al. (2019). *Modelo integrado de la gestión del cambio organizacional a través de los proyectos*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/9637>.
- Revilla, F. (2014). *Dimensiones de la calidad en sanidad*. Fundación Mapfre. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/2BNhRXp>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. 13a. ed. México. Pearson Educación. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808969&query=gesti%C3%B3n+del+cambio>
- Rojas, R. (2017). *Calidad del Servicio y Gestión del cambio en la Institución Educativa 1047 Juana Infantes Vera-Agustino 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8884>.
- Rossi, G. y Moya, L. (2020). *La gestión del cambio y la agilidad en contextos alterados. Empresas y management*. Recuperado de <https://www.baenegocios.com/empresasymanagement/Gestion-del-cambio-y-agilidad-en-contextos-alterados-20200619-0035.html>
- Rueda, I. Acosta, B. Cueva, F. y Idrogo, P. (2018). El cambio organizacional y su gestión estratégica. *Revistas espacios*, 39 (44), 17. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p17.pdf>

- Salazar, W. Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista industrial data*, 19 (2), pp. 13-20. Perú. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>.
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Editorial ESICC. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/2SjktZ>
- Sheen, R. (2018). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Fondo editorial universidad de Lima. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2B4xpGA>
- Sosa, B. Rozo, D. (2019) *Procedimiento para la gestión del cambio organizacional en Stefanini SAS*. Universidad distrital Francisco José de Caldas. Colombia. <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/15564>
- Tarazona, B. (2017). *Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2CEz6L2>
- Valle, A. Proaño, T. y Cruz, M. (2017). Estructura, cultura y cambio organizacional cultura – cambio – forma – fuerza. *Revista Científica Hermes*, 18, 1-20. Ecuador. Recuperado de https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477653290007/html/index.html#redalyc_477653290007_ref37
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/2zzVGD2>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. Tercera edición. Ediciones ECOE. Universidad de la Sabana. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2NEcPz7>

- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Universidad Autónoma de México. *Revista Contaduría y Administración* 63 (2), 1-22. México. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
- Yépez, M. Ricaurte, M. y Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y salud artículo original* 20 (2), 97-110. Pasto, Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
- Zheathaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Calidad*. Díaz de Santos. Madrid, España. Recuperado de <https://bit.ly/2YepZJV>.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.								
Autora: Juan Leoncio Chávez Sobrado								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general ¿Cómo influye la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera influye la gestión de cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?</p> <p>¿De qué manera influye la gestión de cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p> <p>Objetivos específicos. Determinar la incidencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe incidencia de la gestión del cambio en la calidad del servicio de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe incidencia de la gestión del cambio en los elementos tangibles de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019. Existe incidencia de la gestión del cambio en la fiabilidad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p>	Variable 1: Gestión del cambio					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
			Equipo	Líderes de equipo. Agentes de cambio. Personal de soporte.	1-9	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (22 - 50) Medio (51 – 81) Alto (82 – 110)	
			Clima organizacional	Valores. Compromiso. Responsabilidad.	10-18			
			Dirección	Comité responsable. Recursos.	19-22			
						Variable 2: Calidad de servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
			Elementos tangibles	Instalaciones Equipos Sistemas de comunicación	1-4	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2)	Bajo (22 - 50) Medio (51 – 81) Alto (82 – 110)	
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización Información verificable por el usuario.	5-9			
			Capacidad de respuesta	Disposición del personal.	10-13			

<p>¿De qué manera influye la gestión de cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?</p> <p>¿De qué manera influye la gestión de cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019?</p>	<p>capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p>	<p>Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p> <p>Existe incidencia de la gestión del cambio en la capacidad de respuesta de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p> <p>Existe incidencia de la gestión del cambio en la seguridad de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p> <p>Existe incidencia de la gestión del cambio en la empatía de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos 2019.</p>		Rapidez en la respuesta. Tiempo de respuesta.		Nunca (1)	
			Seguridad	Compromiso Amabilidad Conocimiento	14-17		
			Empatía	Atención individualizada. Acompañamiento. Conoce la necesidad del usuario	18-22		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p style="padding-left: 40px;">No experimental.</p> <p style="padding-left: 80px;">Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>La población está constituida por 393 personas con discapacidad del Instituto Nacional de Rehabilitación.</p> <p>Muestra. 91 personas</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante la regresión logística ordinal</p>

Anexo 2. Instrumentos

Estimado (a) usuario (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la relación que existe entre la **GESTIÓN DEL CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de servicio del área de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Independiente: Gestión del cambio					
	Dimensión: Equipo	S	CS	AV	CN	N
1	El área de rehabilitación del INR cuenta líderes de equipo proactivos.					
2	El personal que dirige los procesos de rehabilitación profesional a discapacitados es personal especializado.					
3	Los líderes de equipo del área de rehabilitación profesional a discapacitados monitorean que todo marche de acuerdo a lo planificado.					
4	Existe personal especializado en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.					
5	El personal está dispuesto a emprender cambios para mejorar la organización.					
6	El personal propone cambios para mejorar el servicio del área de rehabilitación profesional a discapacitados.					
7	La organización cuenta con docentes especializados para la capacitación en rehabilitación profesional a discapacitados.					
8	Los problemas técnicos son solucionados sin inconvenientes por el personal técnico del área de rehabilitación del INR.					
9	La organización cuenta con personal necesario para abordar los problemas técnicos sin contratiempos.					
	Dimensión: Cultura organizacional					
10	La organización cuenta con una misión que es compartida por los colaboradores.					

11	La organización cuenta con una visión que es compartida por todos los colaboradores					
12	La organización difunde los valores que deben ser practicados por los colaboradores.					
13	El personal cumple con la misión que tiene la organización.					
14	Los colaboradores realizan sus labores con especial esmero.					
15	El personal se siente comprometido con su labor diaria.					
16	Los colaboradores coordinan el cumplimiento de los objetivos de la organización					
17	Los colaboradores conocen su función dentro de la organización					
18	Los colaboradores responden por los resultados de su labor.					
	Dimensión: Dirección					
19	La dirección de la organización monitorea los cambios que se proponen.					
20	Existe un comité encargado de monitorear los cambios en el área de rehabilitación del INR.					
21	La organización cuenta con el potencial humano para ejecutar los cambios en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.					
22	La organización asigna recursos económicos para la implementación de los cambios en el área de rehabilitación del INR.					

Estimado (a) usuario (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la relación que existe entre la **GESTIÓN DEL CAMBIO Y CALIDAD DE SERVICIO**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de servicio del área de rehabilitación profesional a discapacitados del Instituto Nacional de Rehabilitación. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable dependiente: Calidad de servicio					
	Dimensión 1: Elementos tangibles	S	CS	AV	CN	N
1	El INR cuenta con equipos modernos para la capacitación					
2	El INR cuenta con un establecimiento atractivo					
3	El personal del INR tiene una apariencia pulcra					
4	Los elementos informativos del INR como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	El INR cumple con la hora que indica la cita de atención					
6	Cuando un usuario presenta un problema el INR muestra un sincero interés en ayudarlo					
7	El INR realiza bien el servicio desde el primer contacto					
8	El INR concluye su servicio en el tiempo establecido					
9	El INR se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	El personal comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en el INR					
11	El INR ofrece un servicio rápido a los usuarios					
12	El personal está siempre dispuesto ayudar a los usuarios					
13	El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El compromiso del personal del INR transmite confianza a los usuarios.					

15	Los usuarios se sienten seguros en las transacciones que hacen con el INR.					
16	El personal del INR es amable con los usuarios					
17	El personal del INR tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión 5: Empatía					
18	El personal del INR da una atención personalizada a los usuarios.					
19	El INR tiene un horario conveniente para los usuarios.					
20	El INR cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.					
21	El INR se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
22	El personal del INR comprende las necesidades específicas de los usuarios					

Anexo 3. Confiabilidad del instrumento

Resultado [Documento 1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5619 días.

```
GET
FILE='D:\villy\ANEXOS\DE LA U NIVIC\2020\CHAVEZ_JUAN\base_de_datos_chavez_juan.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos1.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL.
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042
VAR00043 VAR00044
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL.
/MODEL=ALPHA.
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 11:02 12/06/2020

Resultado [Documento 1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Casos	Válido	N	%
		20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042
VAR00043 VAR00044
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL.
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	22

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 11:03 12/06/2020

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Bajo o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Anexo 4. Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL CAMBIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Equipo								
1	El área de rehabilitación del INR cuenta líderes de equipo proactivos.	✓		✓		✓		
2	El personal que dirige los procesos de rehabilitación profesional a discapacitados es personal especializado.	✓		✓		✓		
3	Los líderes de equipo del área de rehabilitación profesional a discapacitados monitorean que todo marche de acuerdo a lo planificado.	✓		✓		✓		
4	Existe personal especializado en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓		
5	El personal está dispuesto a emprender cambios para mejorar la organización.	✓		✓		✓		
6	El personal propone cambios para mejorar el servicio del área de rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓		
7	La organización cuenta con docentes especializados para la capacitación en rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓		
8	Los problemas técnicos son solucionados sin inconvenientes por el personal técnico del área de rehabilitación del INR.	✓		✓		✓		
9	La organización cuenta con personal necesario para abordar los problemas técnicos sin contratiempos.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Cultura empresarial								
10	La organización cuenta con una misión que es compartida por los colaboradores.	✓		✓		✓		
11	La organización cuenta con una visión que es compartida por todos los colaboradores	✓		✓		✓		
12	La organización difunde los valores que deben ser practicados por los colaboradores.	✓		✓		✓		
13	El personal cumple con la misión que tiene la organización.	✓		✓		✓		
14	Los colaboradores realizan sus labores con especial esmero.	✓		✓		✓		
15	El personal se siente comprometido con su labor diaria.	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores coordinan el cumplimiento de los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores conocen su función dentro de la organización	✓		✓		✓		
18	Los colaboradores responden por los resultados de su labor.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Dirección								
19	La dirección de la organización monitorea los cambios que se proponen.	✓		✓		✓		

W. Castello
 Mg. Willy Castello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

20	Existe un comité encargado de monitorear los cambios en el área de rehabilitación del INR.	✓		✓		✓	
21	La organización cuenta con el potencial humano para ejecutar los cambios en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓	
22	La organización asigna recursos económicos para la implementación de los cambios en el área de rehabilitación del INR.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Mg. Willy Gastello Mathews* DNI: *09635561*

Especialidad del validador: *Magister en gestión pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de *06* del 20*20*
Gastello
Mg. Willy Gastello Mathews
Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V1: CALIDAD DE SERVICIO							
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	El INR cuenta con equipos modernos para la capacitación	X		X		X		
2	El INR cuenta con un establecimiento atractivo	X		X		X		
3	El personal del INR tiene una apariencia pulcra	X		X		X		
4	Los elementos informativos del INR como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
5	El INR cumple con la hora que indica la cita de atención	X		X		X		
6	Cuando un usuario presenta un problema el INR muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X		
7	El INR realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
8	El INR concluye su servicio en el tiempo establecido	X		X		X		
9	El INR se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
10	El personal comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en el INR	X		X		X		
11	El INR ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal está siempre dispuesto ayudar a los usuarios	X		X		X		
13	El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
14	El compromiso del personal del INR transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
15	Los usuarios se sienten seguros en las transacciones que hacen con el INR.	X		X		X		
16	El personal del INR es amable con los usuarios	X		X		X		
17	El personal del INR tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía							
18	El personal del INR da una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		

19	El INR tiene un horario conveniente para los usuarios.	X		X		X	
20	El INR cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	X		X		X	
21	El INR se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X	
22	El personal del INR comprende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 09635561

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de 06 del 2020
Gastello
 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL CAMBIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Equipo								
1	El área de rehabilitación del INR cuenta líderes de equipo proactivos.	✓		✓		✓		
2	El personal que dirige los procesos de rehabilitación profesional a discapacitados es personal especializado.	✓		✓		✓		
3	Los líderes de equipo del área de rehabilitación profesional a discapacitados monitorean que todo marche de acuerdo a lo planificado.	✓		✓		✓		
4	Existe personal especializado en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓		
5	El personal está dispuesto a emprender cambios para mejorar la organización.	✓		✓		✓		
6	El personal propone cambios para mejorar el servicio del área de rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓		
7	La organización cuenta con docentes especializados para la capacitación en rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓		
8	Los problemas técnicos son solucionados sin inconvenientes por el personal técnico del área de rehabilitación del INR.	✓		✓		✓		
9	La organización cuenta con personal necesario para abordar los problemas técnicos sin contratiempos.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Cultura empresarial								
10	La organización cuenta con una misión que es compartida por los colaboradores.	✓		✓		✓		
11	La organización cuenta con una visión que es compartida por todos los colaboradores	✓		✓		✓		
12	La organización difunde los valores que deben ser practicados por los colaboradores.	✓		✓		✓		
13	El personal cumple con la misión que tiene la organización.	✓		✓		✓		
14	Los colaboradores realizan sus labores con especial esmero.	✓		✓		✓		
15	El personal se siente comprometido con su labor diaria.	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores coordinan el cumplimiento de los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores conocen su función dentro de la organización	✓		✓		✓		
18	Los colaboradores responden por los resultados de su labor.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Dirección								
19	La dirección de la organización monitorea los cambios que se proponen.	✓		✓		✓		

20	Existe un comité encargado de monitorear los cambios en el área de rehabilitación del INR.	✓		✓		✓	
21	La organización cuenta con el potencial humano para ejecutar los cambios en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.	✓		✓		✓	
22	La organización asigna recursos económicos para la implementación de los cambios en el área de rehabilitación del INR.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ENRIQUE FAVIO GUTIERREZ Rivasplata DNI: 40489609

Especialidad del validador: DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

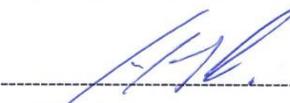
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...22... de...06...del 2020



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO |

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: CALIDAD DE SERVICIO							
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	El INR cuenta con equipos modernos para la capacitación	X		X		X		
2	El INR cuenta con un establecimiento atractivo	X		X		X		
3	El personal del INR tiene una apariencia pulcra	X		X		X		
4	Los elementos informativos del INR como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad	X		X		X		
5	El INR cumple con la hora que indica la cita de atención	X		X		X		
6	Cuando un usuario presenta un problema el INR muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X		
7	El INR realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X		
8	El INR concluye su servicio en el tiempo establecido	X		X		X		
9	El INR se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	X		X		X		
10	El personal comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en el INR	X		X		X		
11	El INR ofrece un servicio rápido a los usuarios	X		X		X		
12	El personal está siempre dispuesto ayudar a los usuarios	X		X		X		
13	El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	X		X		X		
14	El compromiso del personal del INR transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
15	Los usuarios se sienten seguros en las transacciones que hacen con el INR.	X		X		X		
16	El personal del INR es amable con los usuarios	X		X		X		
17	El personal del INR tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El personal del INR da una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		

19	El INR tiene un horario conveniente para los usuarios.	X		X		X	
20	El INR cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	X		X		X	
21	El INR se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X	
22	El personal del INR comprende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (prestar si hay suficiencia): S. hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Evaristo Fero Gutierrez Pineda DNI: 40483609

Especialidad del validador: División de Operaciones y Logística

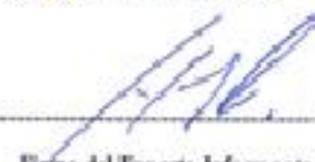
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

22 de 06 del 2010



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL CAMBIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Equipo								
1	El área de rehabilitación del INR cuenta líderes de equipo proactivos.	X		X		X		
2	El personal que dirige los procesos de rehabilitación profesional a discapacitados es personal especializado.	X		X		X		
3	Los líderes de equipo del área de rehabilitación profesional a discapacitados monitorean que todo marche de acuerdo a lo planificado.	X		X		X		
4	Existe personal especializado en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.	X		X		X		
5	El personal está dispuesto a emprender cambios para mejorar la organización.	X		X		X		
6	El personal propone cambios para mejorar el servicio del área de rehabilitación profesional a discapacitados.	X		X		X		
7	La organización cuenta con docentes especializados para la capacitación en rehabilitación profesional a discapacitados.	X		X		X		
8	Los problemas técnicos son solucionados sin inconvenientes por el personal técnico del área de rehabilitación del INR.	X		X		X		
9	La organización cuenta con personal necesario para abordar los problemas técnicos sin contratiempos.	X		X		X		
Dimensión 2: Cultura empresarial		X		X		X		
10	La organización cuenta con una misión que es compartida por los colaboradores.	X		X		X		
11	La organización cuenta con una visión que es compartida por todos los colaboradores.	X		X		X		
12	La organización difunde los valores que deben ser practicados por los colaboradores.	X		X		X		
13	El personal cumple con la misión que tiene la organización.	X		X		X		
14	Los colaboradores realizan sus labores con especial esmero.	X		X		X		
15	El personal se siente comprometido con su labor diaria.	X		X		X		
16	Los colaboradores coordinan el cumplimiento de los objetivos de la organización.	X		X		X		
17	Los colaboradores conocen su función dentro de la organización.	X		X		X		
18	Los colaboradores responden por los resultados de su labor.	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección		X		X		X		
19	La dirección de la organización monitorea los cambios que se proponen.	X		X		X		

20	Existe un comité encargado de monitorear los cambios en el área de rehabilitación del INR.	X		X		X	
21	La organización cuenta con el potencial humano para ejecutar los cambios en el área de rehabilitación profesional a discapacitados.	X		X		X	
22	La organización asigna recursos económicos para la implementación de los cambios en el área de rehabilitación del INR.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dr~~/ Mg: CHAVEZ LEANDRO, ABNER..... DNI: 22469265.....

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.....

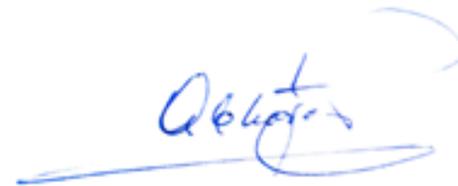
...30. de... Julio..... del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	Variable Calidad de servicio	Si	No	Si	No	Si	No
	Dimensión 1: Elementos tangibles	X		X		X	
1	El INR cuenta con equipos modernos para la capacitación	X		X		X	
2	El INR cuenta con un establecimiento atractivo	X		X		X	
3	El personal del INR tiene una apariencia pulcra	X		X		X	
4	Los elementos informativos del INR como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X	
	Dimensión 2: Fiabilidad	X		X		X	
5	El INR cumple con la hora que indica la cita de atención	X		X		X	
6	Cuando un usuario presenta un problema el INR muestra un sincero interés en ayudarlo	X		X		X	
7	El INR realiza bien el servicio desde el primer contacto	X		X		X	
8	El INR concluye su servicio en el tiempo establecido.	X		X		X	
9	El INR se preocupa por mantener el registro de los usuarios exento de errores.	X		X		X	
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	X		X		X	
10	El personal comunica a los usuarios hasta qué hora es la atención en el INR.	X		X		X	
11	El INR ofrece un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X	
12	El personal está siempre dispuesto ayudar a los usuarios	X		X		X	
13	El personal nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X	
	Dimensión 4: Seguridad	X		X		X	
14	El compromiso del personal del INR transmite confianza a los usuarios.	X		X		X	
15	Los usuarios se sienten seguros en las transacciones que hacen con el INR.	X		X		X	
16	El personal del INR es amable con los usuarios	X		X		X	
17	El personal del INR tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X	

Dimensión 5: Empatía		X		X		X	
18	El personal del INR da una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X	
19	El INR tiene un horario conveniente para los usuarios.	X		X		X	
20	El INR cuenta con personal que proporciona atención personalizada a los usuarios.	X		X		X	
21	El INR se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X	
22	El personal del INR comprende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHAVEZ LEANDRO, ABNER..... DNI: 22469265.....

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.....

...30...de... Julio...del 2020

¹~~Relevancia~~: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

59	2	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	5	3	5	5	2	2	5	5	5	4	4	3	3	4	3	1	4	4	2	5	5	5					
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	2	5	5	4	4	3	4	2	4	2	2	4	5	2	5	5	4					
61	4	4	4	4	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	4	3	4	2	2	1	5	5	1	5	5	2	2	4	3					
62	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	5	5	5	3	1	3	3	2	2	3	3	2	5	5	5					
63	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	4	4	2	3	4	5	5	5	3	2	4	3	4	2	2	2	5	5	4	1	4	5	2	4	3	4					
64	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	5	5	2	4	4	1	2	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	1	5	3	4	5	4	4					
65	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	5	4					
66	2	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	3	1	1	1	1	2	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	1	3	5	5	1	5	3	4	5	5	5						
67	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	5	4	2	2	2					
68	4	4	1	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	3	2	4	3	4	2	2	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3					
69	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	2	1	1	1	1	1	5	5	2	4					
70	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	5	5	1	5	1	3	2	1	3	2	2	2	2	3	4	4	3	5	4	3	2	1	3				
71	2	2	2	5	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	4	1	2	4	4	4	2	2	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3				
72	2	2	2	5	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	4	4	4	1	2	2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3						
73	2	2	1	2	5	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	4	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	4	3	4	2	2	2	3	5	3	4	3	2	2	4	3					
74	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	2	4	3	4	2	2	2	5	4	4	5	5	2	2	4	3						
75	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	2	2	1	1	5	1	5	5	1	2	4	3					
76	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5					
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	3	3	2	5	5	1	5	4	1	4	4		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	2	1	3	2	2	2	5	4	5	1	5	5	3	2	1	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	5	5	4	5	4	5	3	3	3	1	4	3	3	5	5	4
80	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2	3	2	1	5	1	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	2	2	5	5	2	5	5	2	5	2	4					
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	4	5	1	1	4	5	5	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5		
82	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	2	4	4	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	
83	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5	2	4	4	4	5	2	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	5	2	5	3	3						
84	3	3	4	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	2	2	4	4	3	4	2	1	4	2	4	3	4	2	2	3	1	1	1	1	1	1	4	2	4				
85	4	4	4	5	2	4	1	2	4	5	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	1	5	1	1	5	3	3	5	2	1	1	5	5	1	5	3	1	5	3	3					
86	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	3	2	5	5	1	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	4	5	3	5	4	2	4	4	4						
87	5	5	4	2	4	3	5	5	4	4	5	3	2	5	1	1	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	1	2	2	1	3	2	2	2	2	4	5	2	5	5	2	2	1	3					
88	5	4	4	4	5	1	5	3	5	5	5	5	1	5	5	1	2	4	4	1	2	2	5	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	1	5	4	1	5	5	3	5	5	4					

8	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	2	1	4	5	5	5	2	3	5	2	4	3	4	2	2	4	4	2	5	4	3	5	2	4
9	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	2	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	3
9	2	2	2	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	2	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5		