



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**Calidad del servicio administrativo en la satisfacción de atención al
usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021**

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

AUTORA:

Ramírez Chinarro, Karin Teresa (ORCID: 0000-0002-7089-3305)

ASESOR:

Mtro. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (ORCID: 0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a mi familia a quienes amo, en especial a mis hijos quienes son mi prioridad y mi mayor motivación y a mis hermanas que con su presencia, respaldo y cariño me apoyan constantemente y me alienta a crecer cada día.

A mis padres, por haber sido ejemplo de honradez, fe, lealtad, sapiencia, amor y ser hoy la luz de mi vida.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, permitir culminar con éxito mi tan anhelada maestría, darme buena salud, iluminar mi camino día a día y darme fortaleza en todo momento.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante.

Al Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” y sus colaboradores que me brindaron toda la información y apoyo necesario para hacer posible este proyecto.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Mg. Dennis Fernando Jaramillo Ostos, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de Contenidos

	Pg.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Resultados Descriptivos.....	21
4.2. Resultados Inferenciales	29
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIÓN	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Confiabilidad

Anexo 5: Certificado de validación de expertos

Anexo 6: Prueba de normalidad

Anexo 7: Base de datos

Índice de Tablas

Tabla 1. Niveles de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021	21
Tabla 2. Niveles de la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021	22
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021	23
Tabla 4. Niveles entre la calidad del servicio administrativo en la mejora de la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021	25
Tabla 5. Niveles entre la satisfacción del usuario en la empatía para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	26
Tabla 6. Niveles entre la satisfacción del usuario en la fiabilidad para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	27
Tabla 7. Niveles entre la satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	27
Tabla 8. Niveles entre la satisfacción del usuario en la seguridad para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	28
Tabla 9. Niveles entre la satisfacción del usuario en los elementos tangibles para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	29
Tabla 10. Determinación del ajuste de los datos de la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	29
Tabla 11. Pseudo coeficiente de determinación de las variables.....	30
Tabla 12. Presentación de los coeficientes la calidad de servicio administrativo se relaciona con la satisfacción de atención del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	30
Tabla 13. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	31
Tabla 14. Presentación de los coeficientes de la empatía en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	31
Tabla 15. Pseudo coeficiente de determinación de las variables.....	32
Tabla 16. Presentación de los coeficientes de la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	32
Tabla 17. Pseudo coeficiente de determinación de las variables.....	33
Tabla 18. Presentación de los coeficientes de la capacidad de respuesta	

incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	33
Tabla 19. Pseudo coeficiente de determinación de las variables.....	33
Tabla 20. Presentación de los coeficientes de la seguridad incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	35
Tabla 21. Pseudo coeficiente de determinación de las variables.....	35
Tabla 22. Presentación de los coeficientes de los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.....	36

Índice de Figuras

Figura. 1. Diseño de Investigación	15
Figura. 2. Distribución porcentual de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021	21
Figura. 3. Distribución porcentual de la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021	22
Figura. 4. Distribución porcentual de las dimensiones de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021	23

Resumen

Mantener altos niveles de calidad del servicio administrativo actualmente es una prioridad para las instituciones públicas, es un proceso de mejora continua para alcanzar el éxito que desean, que involucra a todos los niveles de la entidad, cuya finalidad es la satisfacción de los usuarios. La investigación se titula “Calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima,2021”. Se plantea como objetivo general, determinar la incidencia de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” -Lima,2021. El tipo de investigación fue básica de enfoque cuantitativo de nivel correlacional causal y diseño no experimental transversal. La población de estudio utilizada fueron 80 usuarios de la institución. El muestreo fue no probabilístico. Se concluye que existe incidencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario, tal como lo demuestran el estadístico de Wald mayor a 4.00 y el valor de significancia estadística $p_valor = 0.000 < 0.05$. Mediante el coeficiente de Nagelkerke, la variación de la satisfacción del usuario se debe al 49.1% de los niveles de la calidad del servicio.

Palabras clave: Calidad, satisfacción y usuarios.

Abstract

Maintaining high levels of administrative service quality is currently a priority for public institutions, it is a process of continuous improvement to achieve the success they desire, which involves all levels of the entity, whose purpose is user satisfaction. The research is entitled "Quality of administrative service in user satisfaction in the Instituto Nacional de Oftalmología -Lima,2021". The general objective is to determine the incidence of administrative service quality on user satisfaction at the Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" -Lima,2021. The type of research was a basic quantitative approach with a causal correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The study population used was 80 users of the institution. The sampling was non-probabilistic. It is concluded that the quality of the administrative service has an impact on user satisfaction, as shown by the Wald statistic greater than 4.00 and the statistical significance value $p_value = 0.000 < 0.05$. Using the Nagelkerke coefficient, the variation in user satisfaction is due to 49.1% of the service quality levels.

Keywords: Quality, satisfaction and users.

I. INTRODUCCIÓN

Existen más de mil millones de individuos a nivel mundial con imperfecciones visuales por falta de atención, según lo señala el primer Informe mundial relacionado a la visión propagado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), manifestando que los motivos que ocasionan el aumento de la deficiencia visual, sobre todo en los países sub desarrollados, son los cambios en la forma de vivir, envejecimiento de los ciudadanos y la restricción que existe en la calidad de atención oftalmológica, sobre todo en los países sub desarrollados.

A nivel mundial, según la OMS (2019), por lo menos mil millones tienen una deficiencia visual que podía haberse evitado con tratamiento, por lo cual, resulta necesario que los servicios de salud enfatizan en integrar la atención oftalmológica, principalmente en el nivel de la atención primaria, procurando atender a mayor número de personas resolviendo sus problemas oftalmológicos, previniendo, tratando, detectando a tiempo y rehabilitándolas. Sabemos que mientras mayor edad tiene la población, aumenta el riesgo de padecer afecciones visuales, por no proporcionárseles la atención de calidad que necesitan.

En latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud (OPS,2019), según sus estudios desarrollados revela que las zonas rurales y marginales, es donde existen mayor número de personas con ceguera e incapacidad visual, en numerosas naciones se considera que por cada millón de individuos hay 5.000 ciegos y 20.000 habitantes que tienen deficiencia visual, sin embargo, estas pueden prevenirse aproximadamente en 80 por ciento. Para reducir ello, resulta necesario incrementar una atención oftalmológica de calidad, fortaleciendo los servicios del estado, hasta llegar a la satisfacción total de la población, en los lugares más pobres de cada país.

A nivel local, en nuestro país se da mucha importancia a la calidad de servicio, motivo por lo cual es importante instruir a nuestra institución para que realizar todos los esfuerzos logrando satisfacer al usuario. En la Constitución

Política del Perú en su artículo 9° indica la política nacional de salud, el Poder Ejecutivo supervisa y la norma, siendo el encargado de diseñar y conducir de manera múltiple y descentralizada proporcionando a todas las personas los accesos equilibrados a la atención de salud.

El Ministerio de Salud (MINSA) se encarga de dirigir, regularizar y fomentar la mediación del Sistema Nacional de Salud con el propósito de conseguir el crecimiento de las personas, ya que es el ente rector, quien con Resolución Ministerial Nro. 546-2011/MINSA; aprobó la NTS Nro. 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud “Categorías de establecimientos del Sector Salud”; mediante el cual define a la categoría III-2 como un establecimiento que tiene la función de proponer normas, investigación e innovación tecnológica y atenciones de salud mediante la docencia, investigación y prestación de servicios especializados que ayuden a solucionar los problemas de salud.

Así tenemos que el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” (INO) es un órgano desconcentrado del III nivel de atención del MINSA, creado hace 77 años, que tiene como objetivo principal ofrecer servicios de salud oftalmológica de alta calidad, desarrollar y constituir profesionales para la salud ocular altamente calificados, tratando de lograr la satisfacción del usuario, así como del personal de la entidad, permitiéndole lograr un desarrollo y progreso sostenido, técnico y operativo, ubicándolo como una institución ejemplar en nuestro país y en el extranjero. Logrando en el año 2020, ingresar al ranking elaborado por HospiRank 2020 y Global Health Intelligence, como uno de los Hospitales Mejor Equipados del Perú y Latinoamérica.

Actualmente brinda atención por emergencia, consulta general y especialidades atendiendo aproximadamente a 500 pacientes diarios, sin embargo, antes de la pandemia, atendía aproximado de 1500 pacientes diarios, cuenta con 12 departamentos de atención especializada y con equipos de última tecnología.

Considerando que, la visión desbloquea el potencial humano, facilitando la existencia de los individuos permitiéndoles desarrollar sus actividades, proporciona a la educación mejores resultados e incrementa la producción

laboral, logrando disminuir la desigualdad social. Y, a la vez, favoreciendo a la disminución de la pobreza, mejorando la salud y bienestar, otorgando una mejor educación y trabajo adecuado.

En el ámbito de la salud se ofrecen gran cantidad de servicios con sus respectivas y diversas complejidades hacia la atención al usuario, y como ya hemos podido comprender que la calidad de servicio administrativo es la máxima prioridad para las organizaciones, lo cual está directamente relacionado con la satisfacción de los usuarios, es también muy importante dentro del instituto, que proporciona servicios, procura satisfacer y fidelizar a sus usuarios con sus atenciones a nivel nacional. En la actualidad, la atención que brinda es estándar, sin embargo, se puede afirmar que puede alcanzar contar con un servicio de calidad, permitiendo que sus pacientes logren que sus necesidades sean satisfechas. En estos últimos meses, se evidencia un incremento de inconformidad de los usuarios, debido a que por la emergencia sanitaria que estamos travesando la atención que se brinda es limitada, no abasteciéndose para la gran demanda de paciente que asisten a nuestra institución, ocasionando periodos de espera para obtener una cita, periodo de espera en la atención, insuficiente personal orientador, de admisión y de caja, los trámites administrativos implican mucha demora, falta de amabilidad del personal administrativo, manifestándolo a través de reclamos, que generalmente son por cuestiones tangibles que ocasionan que baje la calidad de atención.

Se propone en este trabajo de investigación, analizar la incidencia de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario del INO - Lima, 2021, obtener un enfoque general de la calidad de servicio administrativo que ofrece el Instituto Nacional de Oftalmología, desde una percepción del usuario, considerando las dimensiones empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, así como su incidencia en la satisfacción de atención al usuarios que asisten a esta institución.

Ante la situación descrita en el contexto del INO, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Qué incidencia tiene la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021?. Considerando los siguientes problemas

específicos: ¿Qué incidencia tienen las dimensiones la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y los elementos tangibles y la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología – Lima, 2021?.

El vigente estudio justifica su importancia desde el enfoque teórico, ya que, accede analizar las diversas teorías enfoques y corrientes que existen afines a la calidad del servicio en la satisfacción de atención al usuario, esta búsqueda teórica permite contrastar con la realidad encontrada, permitiendo un análisis concienzudo y profundo sobre el tema. Así mismo, desde el enfoque práctico los resultados que se obtengan del estudio, servirán para que el INO, pueda comprender en qué situación se encuentra la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio administrativo brindada, en una situación de emergencia sanitaria como la que vivimos, estableciendo estrategias para facilitar el acceso a las prestaciones oftalmológicas, garantizando las medidas de bioseguridad. Por último, metodológicamente la investigación legará a la ciencia y a los futuros investigadores, diseños, métodos e instrumentos que serán adecuados a las características del contexto y qué servirán de guía y modelo para próximos trabajos relacionados con el tema.

En cuanto a los objetivos de investigación se plantean los siguientes: Determinar la incidencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología – Lima, 2021. Con relación a los objetivos específicos tenemos: Determinar la incidencia de las dimensiones la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y los elementos tangibles en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.

En relación al sistema de hipótesis general se propone los siguientes: Existe Incidencia significativa de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021. En relación a las hipótesis específicas: existe incidencia significativa de las dimensiones la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y los elementos tangibles y la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología – Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Es importante reconocer los trabajos previos que se llevaron a cabo con relación a las variables estudiadas en este estudio, los cuales permitirán tener un panorama del comportamiento de estas variables a nivel nacional en poblaciones similares a las de esta investigación. Como la investigación de Mori (2018) quien obtuvo un coeficiente del modelo de regresión logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ($X^2 = 22,597$, p-valor = 0.000) es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), grado de libertad que confirmando que existe incidencia significativa de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción del usuario de la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. A la vez, Accilio (2016) demostró que la calidad de servicio incide directamente en la satisfacción de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, lo que significa que el 89.1% de la variación de la satisfacción de los estudiantes se explica por la calidad del servicio. Así mismo, Arteaga (2016) determinó que fiabilidad domina con 30.65%, y la de mayor implicancia el entorno, determinando que la calidad de atención, incide en la satisfacción del usuario. También, Conde (2016) halla que la calidad percibida del servicio administrativo se encuentra en un nivel regular y predomina una satisfacción medianamente en la población, al mismo tiempo, se concluye que la calidad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios en forma positiva de la Municipalidad distrital de El Agustino 2016

Así tenemos a Figueroa (2020) que concluyó que existe una incidencia significativa, positiva y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia de 0.05. Así mismo se ha observado que en centro de atención MAC de Ventanilla, tiene un nivel de calidad de servicio con respecto a la Satisfacción del usuario, determinado por la curva de COR al 25,6% que confirma la incidencia. De otro lado, Montalvo (2018), concluye la calidad de servicio se halla en nivel regular y la satisfacción de los usuarios igualmente regular, la tangibilidad se asocia con el nivel de satisfacción que percibe el usuario y finalmente determina mediante la estadística la existencia de relación (p-valor = 0,000<0,05). A la vez, Álvarez (2017), quien determinó que

un índice de 0,08 de calidad de servicio en relación a las perspectivas y percepciones de sus cinco, los usuarios quedaron plenamente satisfechos. Finalmente, Condezo (2020), concluye en que existe de una influencia significativa entre la atención y la prestación de servicios y una correspondencia directamente proporcional.

Diversos autores a nivel internacional han diseñado trabajos de investigación referente a las variables que se estudian en esta, los cuales permitirán tener un panorama el comportamiento de estas variables a nivel internacional en poblaciones similares a las de este estudio. Entre estas se cita la investigación de Maggi (2018) concluye que el servicio no proporciona seguridad y la atención no es eficiente en relación al trato. A la vez, Gómez (2020) la mitad de la muestra indica que están medianamente de acuerdo con el servicio manifestado en el trato y la amabilidad, en tanto el 26.7% de la muestra señaló que están medianamente de acuerdo con las instalaciones físicas y, por último, el 53% indicaron que la organización dispone de equipos con un aspecto moderno, determinando que una apropiada gestión administrativa es primordial para otorgar una calidad de servicio. Asimismo, Boza y Solano (2017), llegó a la conclusión que se desempeñaron adecuadamente las perspectivas en relación con las atenciones de salud.

Tenemos también a Naspiran (2021) determine una relación moderadamente positiva entre sus variables y el valor de 0,465 así como asociación significativa bilateral de ($p=0,000$), aceptándose la hipótesis general. Según Ñañez (2018), identificaron que la empatía tenía la mayor insatisfacción y que la tangibilidad la mayor satisfacción. De otro lado, Padilla y Naranjo (2020), los resultados identificaron el 63% de una asociación significativa. Finalmente, Menéndez (2020) determino una relación positiva con un nivel de ($p=0,810$); los niveles alto y bajo, del componente interpersonal y de seguridad ($p=0,907$) y del componente entorno y de empatía ($p=0,032$), respectivamente.

La calidad del servicio, es un proceso de perfeccionamiento constante, en la actualidad ha tomado mucha importancia siendo un elemento preciso para que las entidades alcancen el éxito esperado, involucrando todos los niveles de la entidad, cuya finalidad es lograr satisfacer al usuario, según la Real Academia Española (RAE,2020): Calidad viene del Latín, *qualitas* y son las propiedades

innatas de algo que permite calificar su valor; mientras que Servicio, viene del Latín *servitium* que significa prestación humana para satisfacer necesidades del usuario.

Existen muchas definiciones sobre calidad, entre ellas tenemos a Fontalvo y Vergara (2011) que conceptualizan la calidad como una característica innata del servicio que satisface las perspectivas de los usuarios. Juran (1990) la considera como el ajuste del uso, como las especificaciones de un servicio que le otorgan la facultad de cubrir las expectativas de los usuarios brindando satisfacción. Berzelay (2010) considera que la calidad habiendo tomado un gran protagonismo, es muy importante para poder sobresalir en entornos altamente competitivo. Zeithaml et al. (1988), la considera como una evaluación que hacen los usuarios en relación a la complacencia que pueden recibir del servicio.

De la misma manera, Deming (1989) indica que es la capacidad de garantizar la complacencia a los usuarios, considerando todas las etapas que intervienen en la atención del servicio, utilizando todo lo necesario para reducir los errores y haciendo que todo el personal se involucre, mejorar el clima y las relaciones del equipo de trabajo ya sean externos que son aquellos que se vinculan sólo cuando van a adquirir un servicio y los internos que son los que trabajan en la entidad y prestan el servicio. Albrecht, (1992). Para Cronin & Taylor (1994), es lo que se quiere sentir, comparando lo que se recibe y lo que se espera.

También tenemos que la Norma ISO 9000, Organización Internacional de Normalización (2015) la señala como un conjunto de particularidades innatas con el fin de cumplir las exigencias. Así mismo, es la prolongación de la diferencia de las perspectivas de usuarios y la evaluación al respecto de sus dimensiones según Berry et al (1993). Así tenemos, que la calidad de servicio es la perspectiva que el usuario tiene del servicio, debiendo lograr que los usuarios sientan que sus necesidades están satisfechas, por ejemplo: tiempo de espera, calidad, eficiencia, eficacia, rapidez y amabilidad. Así mismo, es la acción que se ofrece; siendo intangibles, no otorgan propiedad. Su elaboración puede estar relacionada a los productos físicos, Kotler (1997). También es la estimación que los usuarios hacen referente a la excelencia del servicio. Zeithaml et al. (1988).

Para comprender las particularidades en la prestación de servicio es necesario considerar los servicios como el factor correcto para comprender la calidad del servicio, Parasuraman et al. (1985). Siendo estas características la Intangibilidad, cuando un usuario adquiere un servicio no sabe si es de buena calidad, tendrá que verificarlo para saberlo; otra característica es la heterogeneidad, la percepción varía de un usuario a otro; y la inseparabilidad, los servicios son indisociables en cuanto a producto y consumo, Duque (2005).

Entre las principales teorías de la calidad, Rodríguez (2020) tenemos la teoría del control total de calidad, creada por el Dr. Feigenbaum, señala que, para lograr el éxito de un producto, durante todo el proceso de elaboración, se debe priorizar la calidad. La teoría de los 13 principios, de Viveros, señala 13 normas a seguir en la elaboración del producto para lograr la mejor calidad, las cuales son: desde el comienzo hacer bien las cosas, ser optimista, dar soluciones, efectuar trabajos apropiadamente, ser puntuales, llegar a la satisfacción del usuario, ser cordial, asumir los errores y subsanarlos, ser humilde, ordenado, otorgar confianza. Teoría de Joseph Muran, para lograr la calidad es preciso definir los peligros de una baja calidad, ajustar el producto de acuerdo al uso, conocer los requerimientos de los usuarios para lograr sus expectativas, constantemente mejorar el producto, tener en cuenta que la calidad es una inversión. Trilogía de Juran, señala que se deben seguir tres pasos para lograr la mayor calidad en la entidad, como son planificación, control y mejorar la calidad.

Contamos con modelos para evaluar la calidad del servicio según Cruz, Orduña y Álvarez (2018) el modelo de Grönroos (1984), basado en técnicas en las que las acciones de elaboración y consumo se efectúan de manera sincrónica, la calidad observada por los usuarios es la combinación de como se da (funcional) y qué se da (técnica), relacionadas a la imagen de la entidad, que es primordial para valorar la calidad apreciada, relacionando la imagen institucional con la calidad.

Así mismo, tenemos el modelo de los Cinco Gaps o de las Discrepancias, desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml, basado en percepción del usuario de lo que recibe y lo que realmente espera del servicio. De otro lado,

tenemos el modelo CAF (Common Assesstment Framework) basado en la importancia de los efectos alcanzados por la entidad mediante la complacencia de los usuarios internos y externos, obteniendo un análisis del estado de la entidad actual con el propósito de proponer un plan de acción para lograr su excelencia.

Otro modelo que tenemos es EFQM (European Foundation for Quality Management) fundamentado en los efectos alcanzados por la entidad en relación a sus usuarios externos y al rendimiento planificado, las entidades deben determinar los requerimientos y perspectivas de los usuarios y determinar su satisfacción logrando mejorar los resultados constantemente.

Finalmente tenemos el SERVQUAL, que calcula la calidad del servicio, conoce sus perspectivas de los usuarios y su apreciación, permite determinar aspectos cualitativos y cuantitativos de los usuarios, creado por Zeithaml et al. (2009), mejora la calidad del servicio brindada por la entidad, utilizando un interrogatorio tipo valorándola mediante sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, evaluando lo que los usuarios esperan de la entidad proveedora del servicio comparándolo con lo que percibe el usuario, permitiendo determinar las gestiones de calidad para optimizarla.

La Variable Calidad de Servicio, tiene por dimensiones, tal como lo mencionan Chacón y Rugel (2018) en su artículo, tenemos empatía, atención personalizada brindada por la entidad a sus usuarios, dar atención a cada uno de los usuarios entendiéndolos en sus exigencias. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988). Así mismo, viene hacer la habilidad que tiene la entidad para brindar una atención de manera particular a sus usuarios, otorgando seguridad, determinando sus necesidades personales. Drucker (1992). También se puede definir como el beneficio personalizado que otorgan las entidades con mucho esfuerzo a sus usuarios. Torres Samuel & Vásquez Stanescu (2015).

Otra dimensión es la fiabilidad, Parasuraman Zeithaml y Berry (1988) definiéndola como la destreza que tiene la entidad para brindar un servicio fiable y cuidadoso. Definida por Creus (2005) como la posibilidad de que un equipo o sistema trabaje de forma adecuada en un periodo determinado. Según Araujo

(2007) las personas son responsables de actuar en forma correcta en el momento preciso. Así mismo, Barry (2009) menciona que la fiabilidad es la habilidad para determinar los inconvenientes y solucionarlos con anticipación.

La capacidad de respuesta, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) la señala como la destreza de apoyar a los usuarios y proporcionar una prestación de manera inmediata. También podemos decir que es la destreza de ofrecer un servicio rápido, adecuado y de calidad, de acuerdo a la necesidad de los usuarios, Guerra y Cabello (2011). Así mismo, se define como la forma en ayudar a los usuarios brindando un servicio de forma oportuna y cumpliendo con lo requerido, Cottle (1991).

La dimensión seguridad, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) la define como las habilidades, atenciones y conocimientos del personal para demostrar confianza y credibilidad a los usuarios. También podemos decir que seguridad es la noción, el esmero y destrezas de los trabajadores para infundir confianza a los usuarios, Torres Samuel & Vásquez Stanescu (2015). Así mismo, la credibilidad que otorga la entidad al usuario, permitiendo solucionar sus problemas de manera honesta y confiable. Druker (1990),

La dimensión elementos tangibles, Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) con lo que cuentan las instalaciones físicas de la entidad, equipos, infraestructura, personal debidamente uniformados, limpieza y materiales de comunicación. Zeithman, Valerie y Bitner (2002) la definen como aspecto físico de la entidad donde son las instalaciones, equipo, trabajadores y materiales de información, lo que los usuarios visualizan y evalúan. Es el aspecto de la institución donde se brinda el servicio a los usuarios, teniendo en consideración la infraestructura, maquinaria, uniforme del personal y aspectos que son percibidos por el usuario al momento de la prestación del servicio, Cottle (1991).

En relación a la variable de satisfacción de atención al usuario, actualmente alcanzar la satisfacción del usuario es el propósito más deseado de las entidades, sabemos que es uno de las consecuencias más significativas de brindar un servicio de excelente calidad, de esta satisfacción dependerá si el cliente regresa a recibir nuevamente una atención, la disposición que tendrá el usuario por pagar por el servicio, y que recomiende a sus conocidos por el servicio recibido.

Igualmente, la satisfacción de atención al usuario externo en servicios de salud, es como el paciente se siente al ser atendido, ya que se sentirá más satisfecho cuando se le brinde una atención con profesionalismo, cordialidad, accesibilidad y una pronta atención. Kaushal (2016). Así mismo, podemos decir que la satisfacción del usuario, obedece a la ejecución que se perciba en cuanto a la entrega del servicio. Kotler y Keller (2012). También, como las apreciaciones si un servicio superó sus expectativas. Hill y Alexander (2001). Harrington (1997) indica que la diferencia del desempeño percibido y las expectativas es la satisfacción del usuario.

Así mismo, se considera que es el grado de estado de ánimo de un individuo comparando lo esperado con la perspectiva del usuario. Begazo (2006). Se puede definir como el efecto de saciedad del usuario. Oliver (2010). Se debe conocer las características del servicio ya que requieren una atención de calidad. Tenemos también la definición de Westbrook (1981) quien señala que la satisfacción no sólo se entiende por el proceso de la comunicación, sino que se debe entender principalmente por el elemento afectivo en transcurso de la prestación del servicio. Así mismo, Cronin (1992) señala que la calidad de la prestación es satisfacer las necesidades del usuario, siendo el efecto del balance de las perspectivas con el desempeño.

La satisfacción del usuario abarca muchos aspectos diferentes, una evaluación individual de todo lo relacionado con la atención médica, una determinación en términos de atención médica y el estado de salud resultante se alinea con el punto de vista del usuario. Ribeiro (2003).

También Westbrook y Reilly (1983), la define como el resultado emocional de un medio conocedor originado del balance de la percepción y las necesidades de los usuarios. Guerra y Cabello (2011), definen que la satisfacción se logra según lo que los usuarios esperan recibir, de acuerdo a lo ofrecido por la institución. Así mismo, lo definen como el nivel de cumplir que tiene la entidad, en relación a las apreciaciones y posibilidades que el usuario espera de los servicios ofrecidos.

Es como se siente el usuario luego de recibir el servicio, según sus expectativas, Velásquez (2012). Kotler y Keller (2006), considera que es el resultado emocional del usuario de comparar la apreciación de la calidad del

servicio con las perspectivas. Kotler (1996) menciona que la satisfacción es el grado de apreciación del usuario como resultado de confrontar lo que percibe y lo que espera.

Las características de la satisfacción, según Larrea (2012), considera que la finalidad de la entidad es lograr la satisfacción del usuario, por eso una característica es que es subjetiva, porque se basa en los sentimientos de los usuarios quienes si se sienten bien regresarán por el servicio; no es modificable, ya que para que un usuario cambie de forma de ver un servicio, es obligatorio que sus experiencias futuras sean exitosas; no todos los usuarios son iguales, las entidades deben lograr la satisfacción de todos los usuarios, analizando sus necesidades y satisfaciéndolas.

Las teorías de la satisfacción al usuario, tenemos la teoría de la equidad, mediante la cual la complacencia se da cuando las consecuencias están equilibradas en costo, esfuerzo y tiempo, Brooks, (1995), otra teoría es la de Atribución Causal, considera que la consecuencia se observa en triunfo o derrota, atribuyéndose las causas a factores internos y externos, Brooks, (1995), también tenemos la teoría del resultado o desempeño, que considera que la satisfacción del usuario se haya vinculada con el rendimiento en las particularidades del servicio apreciadas por el usuario. Brooks, (1995), además tenemos la teoría de las expectativas, mediante la cual las perspectivas del usuario se afirman en el desempeño de las características del servicio comprando, las expectativas con el desempeño y finalmente tenemos la teoría de colas, basado en las conductas de las líneas de espera. Martínez, (2003)

Entre los modelos usados para medir de la satisfacción del usuario Mejías y Manrique (2011) mencionan el Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (SCSB), formado por dos variables, las causales que vienen a ser las perspectivas y percepciones y los efectos que vendría a ser las quejas y lealtad, en el medio se encuentra la variable satisfacción, teniendo un impacto positivo si la calidad es alta. Otro modelo es ACSI de Satisfacción del Cliente, a diferencia del Barómetro Sueco, considera una variable media valor, entre las acciones del proceso y la satisfacción, es una medida uniforme y autónoma de la experiencia del usuario; elaborado por Stephen M.

Así mismo, tenemos el modelo del Barómetro Noruego de Satisfacción del

Cliente (NCSB) considera saber que piensan los usuarios como un elemento que afecta a la complacencia y la lealtad y por último tenemos el modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI) está apoyado en el modelo de ACSI, teniendo como diferencia que el ECSI no toma en cuenta que la satisfacción tiene que ver con las quejas, así como incluye la variable imagen y sus relaciones con expectativas de lealtad, cliente y satisfacción.

La Variable Satisfacción del usuario, Kotler (1996) menciona tres dimensiones para la satisfacción del cliente, el rendimiento percibido, relacionado al desempeño que el usuario quiere tener luego de recibir un servicio, tiene como características, que es determinada por el usuario, basada en resultados obtenidos, determinado por la percepción, es vulnerable a las opiniones de otros usuarios, obedece al estado de ánimo de los usuarios y determinado por las expectativas del usuario. Es satisfacer al usuario aceptando que el servicio tiene un beneficio constante y satisfactorio. Rust y Oliver (1994)

Otra dimensión son las expectativas, Kotler (1996) señala que son las ilusiones de los usuarios por conseguir algo que les importa, originado por las promesas de la entidad sobre lo ofrecido, experiencia de servicios anteriores o recomendaciones de terceras personas y promesas ofrecidas por la competencia. En muchos casos el incremento de las perspectivas de los usuarios origina una desvalorización de los índices de satisfacción que no quiere decir una desvalorización en la calidad de los servicios, por ello se debe hacer seguimiento constante a las esperanzas de los usuarios para comprobar si la entidad puede proporcionárselos, determinando si está al nivel, debajo o arriba de las perspectivas que ofrece la competencia y si concuerdan con lo esperado por el usuario promedio, para recibir el servicio. También se dice que las expectativas, Zeithaml & Bitner,(2002), sugerir servicios a usuarios puede entenderse como el nivel de servicio que desean los usuarios y el nivel de beneficio que desean obtener.

Y la última dimensión son los niveles de satisfacción, después de haber ejecutado el servicio, los usuarios perciben, la insatisfacción producida cuando el servicio observado no logra las perspectivas del usuario; satisfacción se suscita cuando el servicio recibido se ajusta con las perspectivas del usuario y

satisfacción, cuando el servicio observado sobrepasa las perspectivas del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque

Este estudio recopila datos de la muestra escogida utilizando herramientas que serán procesadas estadísticamente para probar las hipótesis de investigación mediante mediciones numéricas y análisis estadístico, lo que puede determinar la conclusión que pertenece al enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014).

Tipo de Estudio

La tipología del estudio es básica porque desde su inicio su objetivo ha sido generar conocimiento, para cumplir con esta condición, y buscar poner a prueba las diversas teorías y métodos que constan en relación causa-efecto entre las variables investigadas, contribuyendo a ampliar el conocimiento con la participación del investigador, Sánchez y Reyes (2006).

Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental, en razón de que las variables descritas no cambiaron su comportamiento, se describen tal cual se exponen, una peculiaridad del diseño, es examinar los fenómenos en su accionar de texto. El estudio tiene un corte de tipo transversal, porque acopió toda la información en una sola ocurrencia, Hernández et al., (2014). La investigación elaborada responde a un nivel correlacional causal debido a que pretende encontrar una asociación entre las variables de interés y, además, conocer cuál el grado de incidencia de las mismas.

A continuación, se representa gráficamente la fórmula, la cual es:

$$M = V1 \xrightarrow{R^2} V2$$

Figura 1: Diseño de Investigación

Donde:

M : Muestra 70 usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima.

V1 : Calidad de Servicio

V2 : Satisfacción del Usuario

R² : Relación – causalidad.

3.2. Variables – operacionalización

Variables

Definición Conceptual de calidad de servicio

Dicha variable involucra una serie de particularidades del servicio, mediante la optimización de los procesos, permitiendo la satisfacción de lo brindado a los usuarios, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).

Definición Conceptual de satisfacción de atención al usuario

La Variable Satisfacción de atención al usuario se define según Kotler (1996) menciona que es el grado de sentir de los usuarios como consecuencia de diferenciar lo que percibe de un servicio con lo que espera.

Definición operacional de la Variable Calidad de servicio

Esta variable está conformada por cinco dimensiones. Seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta; así como la dimensión de empatía posee tres indicadores tales como un horario adecuado en atención a los usuarios, atención individualizada y comprende necesidades de los clientes, la dimensión fiabilidad en cuatro indicadores tales como cumplimiento de compromisos, solución de problemas, atención oportuna y no comenten errores; la dimensión capacidad de respuesta cuenta con dos indicadores eficiente y disposición de los trabajadores; dimensión seguridad con tres indicadores conocimiento, certeza y confianza y la dimensión elementos tangibles con tres indicadores como los equipos modernos, apariencia del trabajador y el aspecto de su instalación. Además, esta variable fue examinada por medio de un cuestionario; recurriendo a una escala de respuesta nominal polítómica con cinco opciones.

Definición operacional de Satisfacción de atención al usuario

La variable satisfacción de atención al usuario se haya conformada en tres dimensiones que son el nivel de satisfacción, las expectativas y el rendimiento percibido; a su vez la dimensión rendimiento percibido con dos indicadores

percepción del cliente y resultados del servicio la dimensión expectativa con tres indicadores ofertas de la empresa, experiencia de visitas anteriores y opiniones de terceros y la dimensión niveles de satisfacción con tres indicadores insatisfecho, satisfecho y complacido. La variable se evaluó mediante un cuestionario, a través de una escala con respuestas nominal politómica de cinco opciones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es el conjunto de usuarios sujeto a analizar, que cuentan con particularidades en común, agrupados en un determinado tiempo, según Vara (2015). La población general será de 80 usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología.

Muestra

De acuerdo a Vara (2015) refiere que un grupo representativo de la población, contando con características similares, en relación al número debe ser representativa, en el caso de este estudio los participantes fueron 70 usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología, los mismos que fueron seleccionados de manera aleatoria.

Muestreo

Hernández et al. (2014), señala que el muestreo no probabilístico intencional es seleccionado con base en los propósitos, intereses o conveniencia del autor, bajo criterio de inclusión y exclusión, donde participaron los usuarios asistentes, sin embargo, se excluyó a quienes no cumplieron en responder o viciaron la encuesta, participaron 70 usuarios.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de la encuesta

Para analizar las variables y recabar información de la muestra de la encuesta que se considere más relevante, para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario se utiliza el análisis de documentos. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) las técnicas siendo métodos muy utilizados en el

estudio y que operativizan la utilización de los métodos, la técnica originaria empleada por la investigación es la observación, que radica en la observación, levantamiento de información y registro, según Valderrama (2015) estos documentos buscan tener información de fuentes seguras, mediante involucrados de manera directa con el fenómeno de estudio.

Instrumento

Los instrumentos utilizados para ambas variables fue el cuestionario de preguntas, según Valderrama (2015) es una serie de reactivos formados de acuerdo a un orden con el fin de llegar a un determinado objetivo, obteniendo información exacta de un fenómeno.

Ficha técnica del instrumento

El instrumento inicial es la Calidad de servicio, siendo la encuesta el instrumento que fue estudiado en un universo de investigación de 70 usuarios del Instituto, obteniendo un nivel de confianza de 82.4%, estando situado el margen de error en 17.6%, considerándose que el tamaño de la muestra, es representativa. El segundo instrumento se denomina: Satisfacción de atención al usuario, siendo la encuesta el instrumento que fue estudiado en un universo de investigación de 70 usuarios del Instituto, obteniendo un nivel de confianza de 91.3%, estando situado el margen de error en 8.7%, considerándose que el tamaño de la muestra, es representativa. Para ambas variables, la fecha del trabajo de campo se ubicó en diciembre del 2021, la escala de medición de respuestas del instrumento fue nominal, el tiempo de aplicación fue de 25 minutos. La escala de medición para la primera variable fue de 30 ítems, conformada por cinco dimensiones y para el caso de la segunda variable fue de 24 indicadores, conformada por tres dimensiones y cada uno está estructurado con una escala politómica de cinco niveles.

Validez

Se citó a tres profesionales de la materia y metodólogos con la finalidad que expresen su veredicto mediante el Juicio de Expertos, con lo cual se determinó la validez de los instrumentos. Los expertos revisaron los criterios, pertinencia, relevancia y claridad de cada elemento, además de construirlos a

través de una matriz de operacionalización de las variables, identificando coherencia y relaciones entre elementos, dimensiones e indicadores. Según Hernández (2010) define la validez como el grado en que el instrumento evalúa lo que al principio consideró calcular.

Confiabilidad

El cuestionario para medir ambas variables, contó con la escala de respuestas nominal politómica, el coeficiente estadístico más adecuado para calcular ello es el Alfa Cronbach. Se utilizó una prueba piloto a 15 usuarios con particularidades parecidas a la muestra, resultando 0,824 de confiabilidad para la primera variable calidad de servicio y 0,913 en la segunda variable.

3.5. Procedimiento

El estudio se inició luego de demostrar la literatura, los informes y observaciones de la realidad, sobre los problemas que generan en la calidad del servicio administrativo y la satisfacción en la atención de los usuarios en el Instituto Nacional de Oftalmología. Se determinaron los problemas, hipótesis de trabajo y los objetivos generales a lograr, afines con las variables anteriores, se revisó las referencias existentes del estudio, determinado la elección del método y su operacionalización de variables, finalizando con la elaboración de instrumentos para contar con los datos, que posteriormente fueron evaluados por especialistas y la confiabilidad se estableció con el Alfa Cronbach, se efectuó el procesamiento con ayuda del software SPSS.25, a partir de los resultados hallados se redactó las conclusiones.

3.6. Métodos de análisis de datos

El propósito del análisis de datos es recurrir a una variedad de técnicas y métodos que ayuden a la recopilación de fuentes de información requerida por quien realiza la investigación. (Hernández et al., 2014).

Se utilizó instrumentos, posteriormente se realizó gráficos descriptivos y tabulación con el apoyo del software Excel 2016, asimismo se utilizó como soporte el software de SPSS.25 para el resto de herramientas estadísticas, se obtuvo tablas descriptivas, en las cuales se desagregó según las dimensiones y niveles; asimismo se pudo mostrar los cuadros de frecuencias. Por último, se

realizó un análisis de inferencia según una regresión logística y un coeficiente de prueba de Nagelkerke.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se elaboró de acuerdo con el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, con base en las normas de la facultad utilizados en la preparación de tesis y documentos académicos, así como la autorización de quienes participaron en esta investigación, respetando el estilo de escritura de la APA.

IV RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 1

Niveles de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	29	41,4
Alto	41	58,6
Total	70	100,0

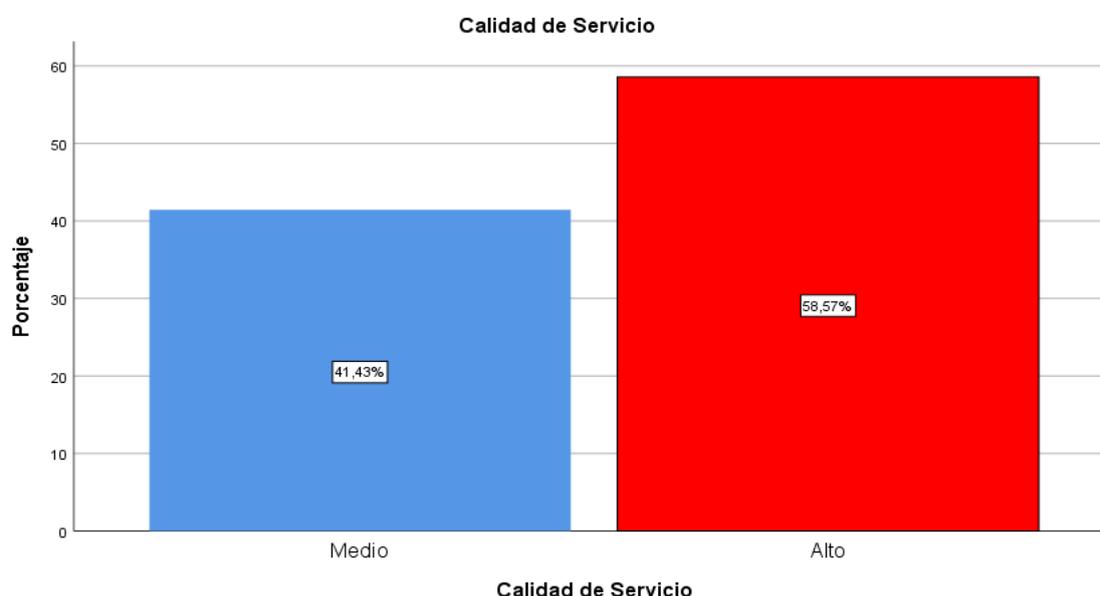


Figura 2. Distribución porcentual de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

De la tabla 1 acerca del nivel de calidad en la prestación de servicio, se visualiza la percepción de la muestra, a partir de ella, se indica que ninguno percibe que la calidad de servicio tenga un nivel bajo, en tanto que el 41,4% indica que la calidad de servicio está en nivel medio, finalmente el 58,6% perciben que el nivel de calidad de servicio es alto.

Tabla 2

Niveles de la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Satisfacción del Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	31	44,3
Alto	39	55,7
Total	70	100,0

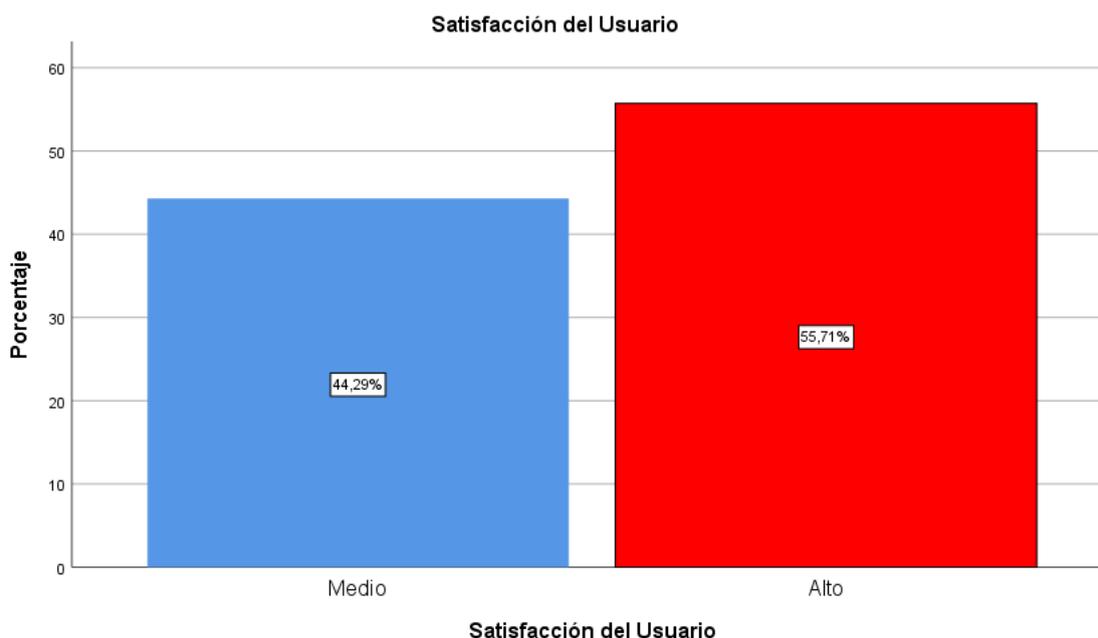


Figura 3. Distribución porcentual de la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Igualmente, en relación al resultado que seguidamente se exponen por niveles de la satisfacción del usuario, ninguna persona de la muestra percibió que la satisfacción tenga un nivel bajo, mientras que el 44,3% indicó que es medio, finalmente, el 55,7% manifestó que el nivel es alto.

Dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Medio	38	54,3
	Alto	32	45,7
	Total	70	100,0
Fiabilidad	Medio	22	31,4
	Alto	48	68,6
	Total	70	100,0
Capacidad de respuesta	Bajo	7	10,0
	Medio	61	87,1
	Alto	2	2,9
	Total	70	100,0
Seguridad	Medio	44	62,9
	Alto	26	37,1
	Total	70	100,0
Elementos tangibles	Medio	6	8,6
	Alto	64	91,4
	Total	70	100,0

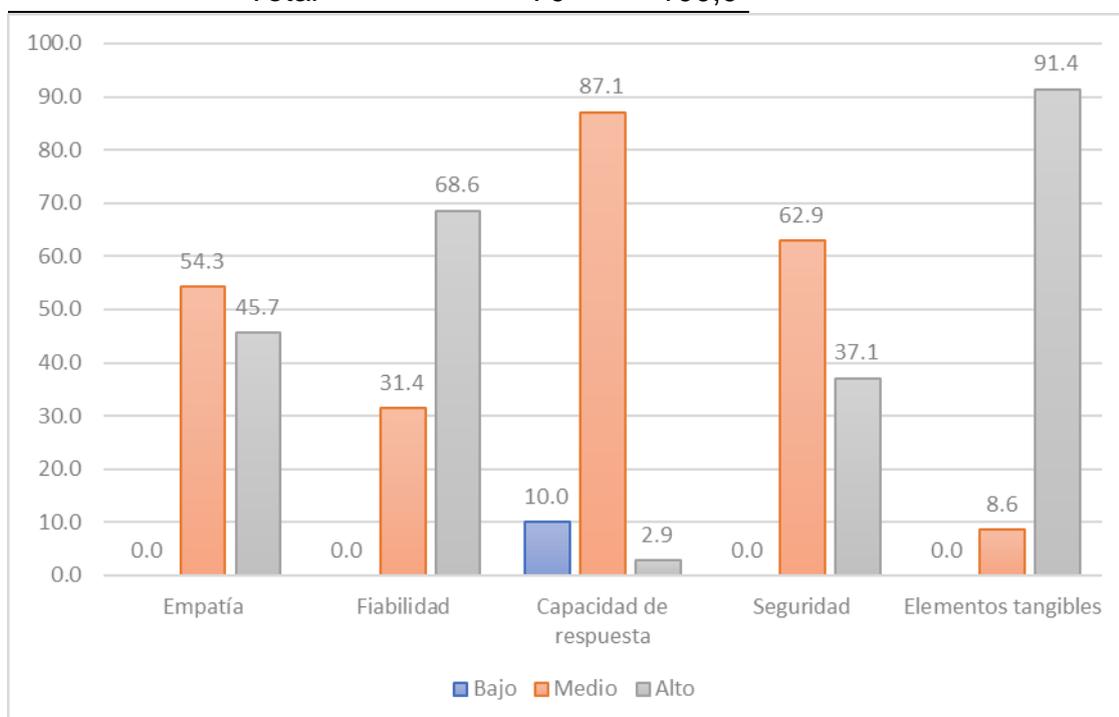


Figura 4. Distribución porcentual de las dimensiones de la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.

En relación a las dimensiones, se muestran los resultados por niveles de empatía, ningún usuario de la muestra indicó que el nivel sea bajo, el 54,3% es medio y el 45,7% percibe que la empatía es alta.

De esta manera, en relación a la dimensión, que revelan los resultados por niveles de la fiabilidad, ningún usuario de la muestra indicó que el nivel sea bajo, el 31,4% es medio y el 68,6% percibe que la fiabilidad es alta.

De igual manera, en relación a la dimensión, que revelan los resultados por niveles de la capacidad de respuesta, el 10,0% de la muestra indicó que el nivel es bajo, el 87,1% es medio y el 2,9% percibe que la capacidad de respuesta en el “Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021” es alto.

De otro modo, en relación a la dimensión, que muestran los resultados por niveles de seguridad en el Instituto Nacional de Oftalmología, ningún usuario de la muestra indicó que el nivel sea bajo, el 62,9% es medio y el 37,1% percibe que la seguridad es alto.

Finalmente, en relación a la dimensión, que muestran los resultados por niveles de elementos tangibles en el “Instituto Nacional de Oftalmología-Lima”, ningún usuario de la muestra indicó que el nivel sea bajo, en tanto que el 8,6% es medio y el 91,4% percibe que los elementos tangibles en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021 es alto.

Calidad del servicio administrativo y la satisfacción de atención al usuario

Tabla 4

Niveles entre la calidad del servicio administrativo en la mejora de la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

*Tabla cruzada Calidad de Servicio*Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			
		Medio	Alto	Total	
Calidad de Servicio	Medio	Recuento	24	5	29
		% del total	34,3%	7,1%	41,4%
	Alto	Recuento	7	34	41
		% del total	10,0%	48,6%	58,6%
Total		Recuento	31	39	70
		% del total	44,3%	55,7%	100,0%

Con respecto a los resultados anexos, en el cuadro anterior se muestra los niveles entre la satisfacción del usuario en la mejora de la calidad de servicio, de los cuales el 34,3% de los encuestados revelan que la satisfacción del usuario presenta nivel medio por lo que la calidad de servicio presenta nivel medio, el 48,6% de la muestra manifestó que el nivel es alto por lo que la calidad de servicio es alto y el 7,1% de los encuestados señalan que la satisfacción del usuario es alto por lo que la calidad de servicio es medio.

Tabla 5

Niveles entre la satisfacción del usuario en la empatía para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

*Tabla cruzada Empatía*Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			
		Medio	Alto	Total	
Empatía	Medio	Recuento	23	15	38
		% del total	32,9%	21,4%	54,3%
	Alto	Recuento	8	24	32
		% del total	11,4%	34,3%	45,7%
Total		Recuento	31	39	70
		% del total	44,3%	55,7%	100,0%

En relación a los resultados anexos, en la tabla 5 se muestra los niveles entre la satisfacción del usuario en la empatía para la calidad de servicio, el 32,9% de los encuestados revelan que satisfacción del usuario presenta nivel medio, el 34,3% de los encuestados reveló que es alto, ningún usuario de la muestra indicó que el nivel de satisfacción sea bajo.

Tabla 6

Niveles entre la satisfacción del usuario en la fiabilidad para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

*Tabla cruzada Fiabilidad*Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario		
		Medio	Alto	Total
Fiabilidad Medio	Recuento	13	9	22
	% del total	18,6%	12,9%	31,4%
Alto	Recuento	18	30	48
	% del total	25,7%	42,9%	68,6%
Total	Recuento	31	39	70
	% del total	44,3%	55,7%	100,0%

También en relación a los resultados adjuntos, en la tabla 6 se muestra el nivel de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad para la calidad del servicio, obteniendo que el 0,0% de la muestra manifestó que la satisfacción del usuario presenta nivel bajo, el 18,6% de los encuestados declaran que el nivel de la satisfacción del usuario es medio, y el 42,9% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es alta.

Tabla 7

Niveles entre la satisfacción del usuario en la capacidad de respuesta para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

*Tabla cruzada Capacidad de respuesta*Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			
		Medio	Alto	Total	
Capacidad de respuesta	Bajo	Recuento	6	1	7
		% del total	8,6%	1,4%	10,0%
	Medio	Recuento	25	36	61
		% del total	35,7%	51,4%	87,1%
	Alto	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	2,9%	2,9%
Total		Recuento	31	39	70
		% del total	44,3%	55,7%	100,0%

Por otro lado, con respecto a los resultados adjuntos, la tabla muestra los niveles entre la satisfacción del usuario en la “capacidad de respuesta” para la calidad de servicio, donde el 0,0% de la muestra manifiesta que el nivel de satisfacción presenta nivel bajo, el 35,7% de la muestra declaran que el nivel de la satisfacción del usuario es medio y el 2,9% de la muestra manifestó que la satisfacción del usuario es alto.

Tabla 8

Niveles entre la satisfacción del usuario en la seguridad para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

*Tabla cruzada Seguridad*Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			
		Medio	Alto	Total	
Seguridad Medio	Recuento	24	20	44	
	% del total	34,3%	28,6%	62,9%	
Alto	Recuento	7	19	26	
	% del total	10,0%	27,1%	37,1%	
Total		Recuento	31	39	70
		% del total	44,3%	55,7%	100,0%

De la misma manera, según los resultados adjuntos, en la tabla muestra los niveles entre la satisfacción del usuario en la seguridad para la calidad de servicio, de los cuales el 0,0% de la muestra indicó que la satisfacción del usuario presenta nivel bajo por lo que la seguridad para la calidad de servicio presenta nivel bajo, el 34,3% de la muestra indicó que el nivel de la satisfacción del usuario y el 27,1% de la muestra manifestó que la satisfacción del usuario es alta.

Tabla 9

Niveles entre la satisfacción del usuario en los elementos tangibles para la calidad de servicio del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

*Tabla cruzada Elementos tangibles*Satisfacción del Usuario*

		Satisfacción del Usuario			
		Medio	Alto	Total	
Elementos tangibles	Medio	Recuento	4	2	6
		% del total	5,7%	2,9%	8,6%
	Alto	Recuento	27	37	64
		% del total	38,6%	52,9%	91,4%
Total		Recuento	31	39	70
		% del total	44,3%	55,7%	100,0%

Finalmente se tienen los resultados adjuntos, en la tabla 9 se muestra el nivel de la satisfacción del usuario en relación a los “elementos tangibles”, de los cuales el 0,0% de la muestra manifestó que la satisfacción del usuario presenta nivel bajo, el 5,7% de los encuestados manifiestan que el nivel de la satisfacción del usuario es medio y el 52,9% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del usuario es alta.

Análisis previos al análisis de los datos

Dado que las particularidades del cuestionario se asumen con una escala ordinal, se opta por una prueba del tipo no paramétrico, que permite conocer la relación de dependencia entre variables posterior a la prueba de hipótesis, se opta también por un análisis de regresión logística, en razón de que la información tiene característica cualitativa, para este propósito asumiremos el informe SPSS.

Tabla 10

Determinación del ajuste de los datos de la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario del “Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021”.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	38,898			
Final	6,914	31,984	1	,000

Función de enlace: Logit.

Comparado con el informe del programa y con los datos presentados en la tabla, el estadístico chi-cuadrado tiene un valor de 31.984 y un p-valor (valor de significación) de 0,000 en comparación con un nivel de significancia estadística α igual a 0,05 ($p \text{ valor} < \alpha$), es decir, rechazando la hipótesis nula, la variable dato no es Independiente, lo que significa la dependencia de una variable con respecto a la otra.

4.2. Resultados Inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ho: La calidad del servicio no incide en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

H1: La calidad del servicio incide en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Tabla 11

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

<u>Pseudo R cuadrado</u>	
Cox y Snell	,367
Nagelkerke	,491
McFadden	,333

Respecto a la prueba R cuadrado, indica la relación porcentual de la calidad del servicio en la mejora de la satisfacción del usuario. En relación al coeficiente de Nagelkerke, se deduce que la variación del nivel de satisfacción del usuario responde al 4,1% de la calidad de servicio.

Tabla 12

Presentación de los coeficientes la calidad de servicio administrativo se relaciona con la satisfacción de atención del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Estimaciones de parámetro

						Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TS = 2]	-1,580	,415	14,500	1	,000	-2,394	-,767
Ubicación	[TC=2]	-3,149	,643	23,957	1	,000	-4,410	-1,888
	[TC=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

La siguiente tabla presenta los coeficientes de regresión contra los resultados en función del nivel de satisfacción del usuario (3) en un nivel alto frente al nivel de calidad de servicio de la variable independiente en el nivel medio (2), para el resultado el coeficiente es -3.149, lo que significa que los usuarios que afirman que la calidad del servicio es medio tienen mayor probabilidad de afirmar que la satisfacción del usuario es alto, y esto es especialmente importante porque el valor de probabilidad es significativo p-valor es 0,000 y el valor del coeficiente de Wald es 23,957 comparado con el nivel de significación 0,05.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La empatía no incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

H1: La empatía incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Tabla 13

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,123
Nagelkerke	,164
McFadden	,095

En relación a la prueba del pseudo R cuadrado, indica el porcentaje de dependencia de la empatía en la mejora de la satisfacción del usuario. En cuanto al coeficiente de Nagelkerke, se tiene a la variabilidad de la satisfacción del usuario del instituto se debe al 16,4% de la empatía en el Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021.

Resultado específico 1

La empatía en la satisfacción del usuario

Tabla 14

Presentación de los coeficientes de la empatía en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Estimaciones de parámetro

		Estimació n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TS = 2]	-1,099	,408	7,242	1	,007	-1,899	-,298
Ubicación	[TCD1=2	-1,526	,526	8,413	1	,004	-2,557	-,495
]							
	[TCD1=3	0 ^a	.	.	0	.	.	.
]							

Función de enlace: Logit.

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

De igual manera, la tabla anterior presenta el resultado de los valores de la regresión con respecto al resultado dependiente del nivel de satisfacción del usuario (3) se tiene un nivel alto en referencia de la dimensión de empatía en nivel regular (2), en relación al coeficiente se obtuvo -1,526, significa que los usuarios que expresan que empatía es media tiene una probabilidad de expresar que el nivel es ubique en un nivel alto, este valor es significado debido a su coeficiente de p value de 0.004 y, un valor numérico de Wald de 8.413 en contraste con 0.05.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La fiabilidad incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

H1: La fiabilidad no incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Tabla 15

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

<u>Pseudo R cuadrado</u>	
Cox y Snell	,040
Nagelkerke	,053
McFadden	,030

De la misma manera, la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la relación porcentual de la fiabilidad con relación al coeficiente de Negalkerke, se obtuvo que la variación en la manera en que organiza la satisfacción del usuario se debe al 5.3% de la fiabilidad.

Resultado específico 2

La fiabilidad en la satisfacción del usuario

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de la fiabilidad incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TS = 2]	-,511	,298	2,936	1	,087	-1,095	,074
Ubicación	[TCD2=2]	-,879	,526	2,787	1	,095	-1,910	,153
	[TCD2=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

De igual manera, la tabla presenta los coeficientes de la regresión en relación al resultado dependiente del nivel de satisfacción del usuario (3) con nivel alto en comparación al nivel de fiabilidad en el nivel medio (2), se obtuvo un coeficiente -0,879, lo que significa que los usuarios que declaran que la fiabilidad es media tienen más probabilidades de afirmar que el nivel de satisfacción sea alto, lo que no es significativa debido que el p value es 0.095 y el valor de Wald es 2.787 frente a un nivel de significancia de 0.05.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

H1: La capacidad de respuesta no incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Tabla 17

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,106
Nagelkerke	,141
McFadden	,081

De igual manera, se encuentra la prueba del pseudo R cuadrado, que muestra la dependencia porcentual de la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021. Con relación al coeficiente de Nagelkerke, la variación de la manera en se organiza la satisfacción del usuario responde al 14.1% de la capacidad de respuesta.

Resultado específico 3

La capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Estimaciones de parámetro

		Estimación n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TS = 2]	-17,223	,260	4376,37 2	1	,000	-17,733	-16,712
Ubicación	[TCD3=1]	-19,014	1,111	292,884	1	,000	-21,192	-16,837
	[TCD3=2]	-16,858	,000	.	1	.	-16,858	-16,858
	[TCD3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Además se observa los coeficientes de la regresión, en la tabla, con relación al resultado dependiente del nivel de satisfacción del usuario (3) con nivel alto frente a la capacidad de respuesta en el nivel medio (2), se obtuvo un coeficiente -16,858, involucrando que los usuarios que revelan que capacidad de respuesta es media muestra la probabilidad de revelar que el nivel de satisfacción sea alto, que no se muestra el valor de significación p-valor por tener pocos casos para esta categoría y el valor del coeficiente de Wald tampoco se muestra por los pocos casos en alguna de las categorías.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La seguridad incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

H1: La seguridad no incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Tabla 19

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,072
Nagelkerke	,096
McFadden	,054

De igual forma, se asume la prueba del pseudo R cuadrado, que permite conocer la relación porcentual de la seguridad en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021. Con relación al coeficiente de Nagelkerke, la variación de la manera en que se organiza la satisfacción del usuario corresponde al 9.6% de la seguridad.

Resultado específico 4

La seguridad en la satisfacción del usuario

Tabla 20

Presentación de los coeficientes de la seguridad incide en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TS = 2]	-,999	,442	5,100	1	,024	-1,865	-,132
Ubicación	[TCD4=2]	-1,181	,536	4,856	1	,028	-2,231	-,131
	[TCD4=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Por otro lado, se muestra en la tabla los coeficientes de regresión en relación al resultado dependiente del grado de satisfacción del usuario (3) con un nivel alto en comparación a la seguridad en un nivel medio (2), se obtuvo un coeficiente -1,181, que quiere decir que los usuarios que expresan que la seguridad es media presenta la probabilidad de revelar que el nivel de satisfacción sea alto, este valor es

significativo en razón de que el p value es 0.028 menor al 0.05, con un coeficiente de Wald de 4.856.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: Los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

H1: Los elementos tangibles no inciden en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Tabla 21

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

<u>Pseudo R cuadrado</u>	
Cox y Snell	,019
Nagelkerke	,025
McFadden	,014

De igual manera, se encuentra la prueba del pseudo R cuadrado, que muestra la relación de dependencia porcentual acerca de los elementos tangibles en el nivel de satisfacción. En cuanto al coeficiente de Nagelkerke, se tiene que la variación de manera en que organiza la satisfacción del usuario responde al 2.5% de los elementos tangibles.

Resultado específico 5

Los elementos tangibles en la satisfacción del usuario

Tabla 22

Presentación de los coeficientes de los elementos tangibles inciden en la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima, 2021

Estimaciones de parámetro

						Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[TS = 2]	-,315	,253	1,550	1	,213	-,811	,181
Ubicación	[TCD5=2]	-1,008	,902	1,249	1	,264	-2,777	,760
	[TCD5=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

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

Por último, los coeficientes de la regresión presentados en la tabla frente al resultado dependiente del nivel de satisfacción del usuario (3) con un nivel alto en relación a los elementos tangibles en nivel medio (2), se obtuvo un coeficiente -1,008, lo que significa que los usuarios que muestran que el elemento tangible es medio tienen una probabilidad de revelar que el nivel de satisfacción sea alto, este coeficiente no es significativo en razón de que su p value es 0.264 mayor a nivel de significancia de 0.05. por otra parte, el coeficiente de Wald fue de 1.249.

V. DISCUSIÓN

Mantener altos niveles de calidad del servicio administrativo es una prioridad para las organizaciones actualmente, esto guarda relación directa con el nivel de satisfacción del usuario; sin embargo debido a la situación de emergencia sanitaria mundial, el trabajo administrativo se ha visto afectado en cuanto a su efectividad y eficiencia, generando situaciones constantes de reclamos e insatisfacción por parte de usuarios debido a dificultades administrativas en el servicio de oftalmología de un instituto en Lima, es por eso, la finalidad del estudio se enfocó en el análisis de la ocurrencia de la calidad de servicio administrativo sobre la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021, a partir de los resultados obtenidos se ha procedido a contrastar con los antecedentes de investigación y las perspectivas teóricas respecto a la temática planteada.

La hipótesis general de estudio planteado fue, demostrar la existencia de incidencia significativa de la “calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima en el año 2021”. Con relación a la información del sistema y los fundamentos obtenidos a través del estadístico del Chi cuadrado, se halló un valor $-31,984$ y un p-valor igual a $0,000$, en comparación a la significación estadística α igual a $0,05$ ($p\text{-valor} < \alpha$), por tanto, se rechazó la hipótesis nula, equivalente a decir que hay una relación de dependencia. En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, indica la dependencia porcentual de la calidad del servicio administrativo en la mejora de la satisfacción del usuario del instituto referido, respecto al coeficiente de Nagalkerke, tenemos la variación de la satisfacción del usuario del instituto está en $49,1\%$ de la calidad del servicio en el instituto de oftalmología evaluado. En cuanto a los coeficientes de la regresión en relación al resultado dependiente del nivel de la satisfacción del usuario se tiene al coeficiente $-3,149$, constatando que los usuarios que revelan que la calidad del servicio es medio, presentan mayor probabilidad de mostrar que el nivel de la satisfacción del usuario sea alto, explicando el valor de significación p-valor es 0.000 .

Los resultados hallados en la investigación demostraron similitud con el informe de Mori (2018) quien obtuvo un coeficiente del modelo de regresión

logística binaria es de 1.854 y el coeficiente Chi cuadrado de Wald ($X^2 = 22,597$, p -valor = 0.000) es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), grado de libertad que confirmando que existe incidencia significativa de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción del usuario de la unidad de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, muy semejante a los resultados obtenidos. También se encontraron similitudes con el resultado de Accilio (2016) demostró que la calidad de servicio incide directamente en la satisfacción de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, lo que significa que el 89.1% de la variación de la satisfacción de los estudiantes se explica por la calidad del servicio. Así mismo, Conde (2016) halla que la calidad percibida de los servicio administrativo se encuentra en un nivel regular y predomina una satisfacción medianamente en la población, al mismo tiempo, se concluye que la calidad del servicio administrativo incide en la satisfacción de los usuarios en forma positiva de la Municipalidad distrital de El Agustino 2016. Los resultados obtenidos tanto a nivel descriptivo como inferencial difieren de los hallazgos de Álvarez (2017), quien comprobó que el índice de incidencia en la calidad de servicio fue de 8%, en cuanto a las expectativas y percepciones de las cinco dimensiones de la calidad de atención, utilizando el método Servqual.

Sin embargo, se encontró similitud con los resultados de Figueroa (2020) que concluyó que existe una incidencia significativa, positiva y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia de 0.05. Así mismo se ha observado que en centro de atención MAC de Ventanilla, tiene un nivel de calidad de servicio con respecto a la Satisfacción del usuario, determinado por la curva de COR al 25,6% que confirma la incidencia. También encontramos coincidencias con los hallazgos de Condezo (2020) quien llega a concluir que existe contribución significativa entre la atención y la prestación de servicios, existiendo una influencia significativa y una correspondencia directamente proporcional, demostrando que la actitud genera confianza significativa, lo mismo ocurre con la eficiencia y la credibilidad, hallando relación directa y significativa.

Desde una perspectiva teórica podemos afirmar que la calidad de servicio viene a ser una extensión de la disconformidad que consta de las expectativas de

los usuarios y la apreciación en relación a la empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad, propuesta establecida en el modelo de satisfacción de la calidad Servqual. La calidad de servicio se sustenta en la perspectiva que los usuarios tienen del servicio o bien, para ello la perseverancia de la institución deben complacer las necesidades de los usuarios, en aspectos afines con el tiempo de espera, calidad, eficiencia, eficacia, rapidez y amabilidad. Así mismo, la calidad de servicio se puede definir también como la acción que se ofrece; siendo intangibles, sin embargo, son evidenciables en el servicio que otorga la organización. La calidad puede relacionarse con productos tangibles o servicios intangibles, Kotler (1997). La calidad en el servicio desde la perspectiva de los usuarios se entiende como una evaluación que estos hacen respecto a la sublimidad, cualidades o ventajas que diferencian al servicio, según Zeithaml (1988). Relacionados con los resultados que describen la calidad del servicio

En cuanto a los resultados que describen la calidad de servicio en el instituto estudiado se valora la percepción de los encuestados, en el cual el 41,4% perciben que el nivel acerca la calidad es moderada y el 58,6% perciben que el nivel del es alto en el Instituto. En cuanto a las dimensiones de la variable, en los niveles de empatía predomina el nivel medio con 54,3%. En cuanto a la fiabilidad los encuestados perciben que el nivel es alto en un 68,6%. En relación a la dimensión capacidad de respuesta en el Instituto el 87,1% se ubica en un nivel medio. Por otro lado, en cuanto a la dimensión seguridad el nivel predominante es el medio en un 62,9%. Finalmente, en cuanto a la dimensión elementos tangibles el nivel alto es el predominante según la percepción de los encuestados 91,4%.

En relación a la satisfacción del usuario en el Instituto evaluado, ningún usuario indicó el nivel de satisfacción sea baja, en tanto que el 44,3% es medio y el 55,7% manifiestan que de la satisfacción del usuario en el Instituto presenta nivel alto.

Los resultados mencionados guardan similitud en algunos aspectos a nivel descriptivo con los hallados por Montalvo (2018) quien determinó que el 65,1% de usuarios aceptan que la calidad del servicio que se le brindó es regular, en un 45,4%, quienes afirmaron sentirse parcialmente satisfechos, demostrando,

asimismo, una asociación media y significativa, con un coeficiente de 0.59 y un p value de $p=0.000$.

Respecto a la primera hipótesis específica, relacionado con la existencia de incidencia significativa de la empatía en la satisfacción de atención al usuario del centro referido. El análisis previo de los datos, en relación a la prueba del pseudo R cuadrado, refiere la dependencia porcentual de la empatía en la mejora de la satisfacción del usuario. Respecto al coeficiente de Nagalkerke, tenemos que la variabilidad de la satisfacción del usuario del instituto se debe al 16,4% de la empatía en la institución evaluada. Desde una perspectiva teórica los resultados mencionados se respaldan bajo el principio relacionado a la calidad de servicio, donde se afirma que hay que considerar las características de los servicios, ya que una mejor comprensión de ellos, garantiza mejores indicadores relacionados a la satisfacción del usuario, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). De los cuales se resalta la empatía como característica principal, ya que el ponerse en el lugar del usuario, entender sus hábitos, requerimientos y trabajar en función de sus expectativas se convierten en la base de la calidad del servicio brindado, a ello se le agrega la heterogeneidad, la misma que en cuanto a su percepción varía de un usuario a otro, complementando con la inseparabilidad, donde los servicios son indisociables en cuanto a producto y consumo, Duque (2005).

En relación a la segunda hipótesis específica, hay incidencia significativa de la fiabilidad en la satisfacción de atención al usuario del instituto mencionado. A la vez, tenemos la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la dependencia porcentual de la fiabilidad en la satisfacción del usuario de la institución. En relación, al coeficiente de Nagalkerke, tenemos la variabilidad de la manera cómo se organiza la satisfacción del usuario corresponde al 5.3% de la fiabilidad. En relación a los resultados tenemos al coeficiente $-0,879$, involucrando que los usuarios que declaran que fiabilidad es media representan la probabilidad de mostrar un alto nivel de satisfacción, no siendo significativa por ello el valor de significación p-valor es 0.095 y el valor del coeficiente de Wald de 2.787 frente al nivel de significación del 0.05.

Del mismo modo, los resultados obtenidos con respecto a la dimensión fiabilidad en los servicios, difieren de los hallazgos de Arteaga (2016) quien

determinó que el nivel de satisfacción del usuario dominante es la fiabilidad con 30.65%, y de mayor implicancia es del entorno, que también es solamente dimensión en la que el autor determina una relación fuerte, por lo cual demuestra que la calidad de atención, influye en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización en un hospital de la ciudad de Tarapoto.

Respecto de la tercera hipótesis específica, relacionado a la existencia de incidencia significativa de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención al usuario del centro analizado, se cuenta con la prueba del pseudo R cuadrado, muestra la dependencia porcentual de ambas variables. En relación al coeficiente de Nagalkerke, se cuenta con la variabilidad de la manera cómo se organiza y como está incide en la satisfacción del usuario, se halló que se debe en un 14.1% a la capacidad de respuesta en el centro. Encontramos similitud en las conclusiones a las que llega Gómez (2020) quien afirma que es necesaria la aplicación de una adecuada gestión administrativa para prestar un servicio de calidad, el informe evalúa la atención del personal de salud de emergencia de un hospital rural. Siguiendo la línea teórica Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) señala un imprescindible para las organizaciones, lograr una atención adecuada e inmediata a los usuarios en cuanto a sus requerimientos, siendo necesario desarrollar una ágil capacidad de respuesta ante los requerimientos y necesidades.

Respecto a la cuarta hipótesis específica, concerniente a la existencia de incidencia significativa de la seguridad en la satisfacción de atención al usuario. Se cuenta con la prueba del pseudo R cuadrado, que indica la dependencia porcentual en ambas variables. En relación al coeficiente de Nagalkerke, tenemos que la variabilidad de la manera cómo se organiza la satisfacción del usuario se debe al 9.6% de la seguridad. Los resultados de los coeficientes de la expresión de la regresión con relación al resultado dependiente del nivel de satisfacción del usuario, se halló al coeficiente -1,181, involucrando que los usuarios que revelan que la seguridad es media muestra la probabilidad de declarar que el nivel de satisfacción sea alto, que es significativa por ello el valor de significación p-valor es 0.028 y el valor del coeficiente de Wald de 4.856 frente al nivel de significación del 0.05.

Así mismo se encontraron similitudes con el informe de Maggi (2018) quien, al analizar factores relacionados con la confianza y seguridad, concluye que el

servicio no ofrece seguridad a los pacientes y las atenciones no son eficiente en relación al trato con calidez. Conceptualmente la dimensión seguridad, propuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) se entiende como las habilidades, atenciones y conocimientos del personal para demostrar confianza y credibilidad a los usuarios. También podemos decir que seguridad es la noción, el esmero y destrezas de los trabajadores para infundir confianza a los usuarios, es por ello que la credibilidad que otorga el usuario a la entidad, permitiéndole solucionar sus problemas de manera honesta y confiable.

Respecto a la quinta hipótesis específica, referido a la existencia de incidencia significativa de los elementos tangibles en la satisfacción de atención al usuario en el centro materia de investigación. Se cuenta con la prueba del pseudo R cuadrado, que demuestra la dependencia porcentual de ambas variables. En relación al coeficiente de Nagalkerke, se cuenta con la variabilidad de la manera cómo se organiza la satisfacción del usuario, hallándose que se debe al 2.5% de los elementos tangibles. El informe de Ñañez (2018), evidencia similitudes en cuanto a la dimensión con mayor insatisfacción entre los usuarios contributivos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la empatía y un mayor porcentaje de pacientes satisfechos de la Medicina Prepagada en la dimensión de aspectos tangibles. Como podemos entender la satisfacción del usuario, es multidimensional que analiza de forma personalizada diferentes puntos de vista, afines al cuidado de la salud, definidos como el grado en que la asistencia sanitaria y los resultados en el estado de la salud efectúan con las perspectivas del usuario.

Tal y como entendemos la satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que analiza diferentes aspectos de la atención sanitaria de forma individual, definida como el grado en que los resultados sanitarios y el estado de salud se alinean con la percepción del usuario

VI. CONCLUSIÓN

Primera: Al investigar la incidencia de la variable calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario, se demostró que la variabilidad de la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima se debe al 49,1% de la calidad del servicio administrativo del centro, según el coeficiente de Nagelkerke, la cual es significativa, cuyo p-valor es 0.000 y el valor del coeficiente de Wald de 23,957, por encima de 4.00.

Segunda: Al analizar la variabilidad de la satisfacción del usuario y concluir que esta se debe al 16,4% de la empatía según la perspectiva del usuario del centro evaluado, ello se determinó con el coeficiente de Nagelkerke, la cual es significativa, cuyo p-valor es 0.004 y el valor del coeficiente de Wald de 8,413, por encima de 4.00.

Tercera: Al analizar la incidencia de la satisfacción del usuario en la Institución se determina que no hay incidencia entre ambos, por el valor de significación p-valor es 0.095 no hallándose significancia.

Cuarta: Al analizar la repercusión de la variabilidad de la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Oftalmología-Lima se debe al 14,1% de la capacidad de respuesta del instituto en mención, ello según el coeficiente de Nagelkerke, el cual es significativa, cuyo p-valor es 0.000 y el valor del coeficiente de Wald de 4376,3, por encima de 4.00.

Quinta: Al analizar la satisfacción del usuario del centro en mención, se determinó que se debe al 9,6% de la seguridad del instituto mencionado. El cual es significativa por el p-valor de 0.028 y el valor del coeficiente de Wald de 4.856, por encima de 4.00.

Sexta: Al evaluar la incidencia de la satisfacción del usuario, se determinó que no hay incidencia con los elementos tangibles del instituto evaluado, esto debido al $p= 0.264$ obtenido, no hallándose significancia.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Recomiendo a la gestión de la entidad evaluada, mejorar el acceso y oportunidad de la atención de los usuarios en trámites administrativos.

Segunda: Se recomienda a los ejecutivos de la institución fortalecer el sistema de gestión administrativa, monitoreando los procedimientos de manera permanente, garantizando la satisfacción de los usuarios.

Tercera: Se recomienda a la gestión de la institución, fortalecer la dotación y competencias de recursos humanos, capacitándolos sobre los flujos atención, atención y comunicación con los usuarios.

Cuarta: Se recomienda a las áreas involucradas en los procesos administrativos a brindar una calidad de servicio a efectos de lograr los objetivos institucionales en beneficio de los ciudadanos con eficacia y eficiencia.

REFERENCIAS

Accilio Tucto, E. (2018) *La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL - Huánuco, año 2017* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].

<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3402>

Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente Interno*. Primera edición. Barcelona. España. Ediciones Paidós. Recuperado de

https://www.academia.edu/39355778/_SERVICIO_AL_CLIENTE_INTERNO_de_Karl_Albrecht_Ediciones_Paid%C3%B3s_1aEdici%C3%B3n_1992

Alvarez, R. (2017) *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, Febrero- Marzo 2017*. [Tesis de Maestría.

<https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>.

Araujo Gonzales, Juan (2007) *El concepto fiabilidad en Anthony Giddens. Análisis y Crítica de una alternativa en la teoría sociológica (Spanish Edition)*. Edición en Español. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/355745318/El-concepto-fiabilidad-en-Anthony-Giddens>

Arteaga Torres, L. (2016) *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-obstetricia del hospital II2 Tarapoto. Enero – Junio 2016*. [Tesis de Maestría en Salud Pública mención en Planificación y Gestión. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto].

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barry Kleine (2009) *¿Qué es la fiabilidad? El cambio del paradigma de fiabilidad*. ABB Process Automation, South Asia Service. Tokoroa, Nueva Zelanda. Revista ABB.

Begazo Villanueva, José Domingo. (2006) *¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 9, Nº 18, Lima, diciembre 2006).

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf

Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993), *Calidad Total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España

Berzelay (2010). *La comunicación como calidad de servicio al cliente*. 3ra edición. México.(p.34)

Boza, R. Solano, E. (2017) *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. Costa Rica*. [Tesis de Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible Con Mención en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Estatal a Distancia Sistema de Costa Rica].

<https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>

Brooks.(1995).*Gestión del cambio en los NHS: Mc Graw Hill*.

Conde Alduve, R. (2016) *Calidad de servicio de trámite administrativo municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano*. [Tesis de Doctorado en Administración, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/4254>

Condezo Figueroa, L. (2020) *Calidad de servicio y su contribución a la satisfacción del usuario de Essalud Huánuco Periodo 2017*. [Tesis de Maestría en Gerencia Pública, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].

<https://hdl.handle.net/20.500.13080/5996>

Constitución Política del Perú de 1993, en su artículo 9º.
https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf

Cottle, David (1991) *El Servicio Centrado en el Cliente. Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Madrid. España. Editorial Ediciones Díaz de Santos S.A., 39. <https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Creus Solé, A. (2005). *Fiabilidad y seguridad*. Barcelona España. Editorial Marcombo S.A.C. 2ª Edición, 28. <https://books.google.com.pe/books?id=T6zqGALwitYC>.
- Cronin JJ, Taylor S. (1992) *Measuring service quality: A re-examination and extension*. *Journal of Marketing*, 56(3),55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service*. *The Journal of Marketing*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>.
- Cruz, Orduña y Alvarez (2018) *Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models)*. *Innovaciones de Negocios*. México
- Chacón, J. y Rugel, S. *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management* Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015 Vol. 39 (Nº 50) Año 2018
- Deming, Edwards W.(1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Diaz de Santos.
- Duque, E. (2005) *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, 64- 80 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.
- Drucker,P. (1992) *Managing of the future*. Edición Dutton.
- Figuroa Bedon, S. (2020) *Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019*. [Tesis de Maestría en administración estratégica de empresas, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45665>
- Fontalvo y Vergara (2011) *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los programas de ingeniería industrial de la ciudad de barranquilla con base en la norma ISO 9001 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (CNA)*. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406008.pdf>
- García Sinti, L. (2017) *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio del*

- personal administrativo y asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017. [Tesis Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30911>*
- Guerra Vega, R. y Cabello Morales, E. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo: RM N° 527-MINSA. Lima, Perú. 11 julio del 2011.* <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>
- Gómez Mendoza, M. (2020) *Gestión Administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020.* Tesis de Maestría en Salud Pública, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications. European journal of Marketing*, 18(4), 36-44
- Harrington, J. (1997). *Management Siglo XXI. Administración del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación.* Colombia, Ediciones Mc Graw.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V. sexta edición.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. 2010. *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill Educación.
- Hill, Nigel y Alexander, Jim. (2001) *“Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad”.* Madrid. Editorial: AENOR; 1er edición.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) *Informe mundial sobre la visión* publicado. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331423/9789240000346-spa.pdf>.
- Juran JM. (1990) *Juran y el liderazgo para la calidad. Manual para directivos.* Barcelona. Ediciones: Díaz de Santos. S.A.
- Kaushal, S. K. (2016). *Expectativa de calidad del servicio y percepciones de los*

pacientes hacia los servicios de atención médica. India.

Kleine, Barry *¿Qué es la fiabilidad? El cambio del paradigma de fiabilidad.* ABB Process Automation, South Asia Service Tokoroa, Nueva Zelanda
barry.kleine@nz.abb.com. Revista ABB 2009, 35

https://library.e.abb.com/public/6d10f9e6b0400217c125759800372435/34-37%201M947_SPA72dpi.pdf

Kotler, P. (1996). *Fundamentos de Marketing.* México. Pearson Educación.

Kotler, P. (1997) *Gestión de Marketing: Análisis, Planificación, Implementación y Control.* Ediciones Prentice – Hall

Kotler y Keller (2006) *Dirección de Marketing.* Ediciones Pearson

Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing.* México: Pearson Education. Octava edición.

Larrea, P. (2012). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia.* Sevilla – España. Editorial: Diaz de Santos.

Llerena Romero, S. (2017) *Cultura organizacional y calidad de servicio de los trabajadores administrativos CAS del Hospital Goyeneche Arequipa 2016.* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16336>

Maggi Vera, W. (2018), *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Ecuador 2018.* [Tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.

Martínez Ferreira, M. (2003). *Teoría de colas.* Gestipolis, Editor. Recuperado de <http://www.gestipolis.com/teoria-de-colas/>

Maturrano Villanueva, J. (2019) *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de empleo del gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019.* [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional José Faustino

Sánchez

Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20-%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejías-Acosta, A. y Manrique-Chirkova, S. (2011) *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. Ingeniería Industrial, vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 43-47 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>

Menendez Amaiquema, A. (2020) *Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52656>

Montalvo Ramirez, S. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017*. [Tesis Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo_rs.pdf?

Mori Asencios, C. (2018) *La calidad del servicio administrativo en la satisfacción del usuario en la unidad de emergencia del Hospital Sergio Enrique Bernales – 2018*. [Tesis Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30894>

Mejías-Acosta A., Manrique-Chirkova, S. (2011) *Artículo original Calidad dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores / dimensiones of customer satisfaction at universities Banks: an approach using factors analysis I Universidad de Carabobo*. Facultad de Ingeniería. Valencia, Venezuela.

Ministerio de Salud (MINSa, 2011), *Norma Técnica de Salud “Categorías de*

Establecimientos del Sector Salud” Resolución Ministerial Nro. 546-2011/MINSA, Perú: Minsa.

Montalvo Ramírez, S. (2018) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Especialidad de Traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2017*. [Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28372>.

Naspiran Delgado, A. (2020) *Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65654>.

Ñañez Guerrero, V. (2018) *Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de Medicina Prepagada en el cantón Samborondón, Guayas Ecuador*. [Tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11962>.

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. 2da edition. Nueva York: M.E. Sharpe.

Organización Panamericana de la Salud (OPS,2019), *Salud Visual*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-visual>

Padilla Martínez, M., Naranjo Teneda, R. (2020) *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. [Tesis de Maestría en Administración Pública, Universidad Técnica de Ambato]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52656>

Parasuraman, A., Zenithal V. y Berry L. (1985) *A conceptual model of Service Quality and its implications for future research*, (Vol. 49) Editorial American Marketing Association, Estados Unidos de America.

I *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Real Academia Española (RAE,2020).

- Reichheld, F. F. (2003). *The one number you need to grow*. *Harvard business review*. 81(12).
- Ribeiro, A. L. A. (2003). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João, para concurso de Provas Públicas para professor coordenador na área científica de ciências de enfermagem*. Porto.
- Rodriguez Puerta, A. (2020), *Las 4 teorías de la calidad principales y sus características*. Gestipolis. Recuperado: [gestipolis.com. https://www.lifeder.com/teorias-calidad/](https://www.lifeder.com/teorias-calidad/)
- Rust, R. y Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis*. *Compendium*, 57-76.
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima : San Marcos, 2015. ISBN:9786123028787.
- Vara H. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima. Editorial Macro.
- Velásquez, A. (2012). *Calidad y Satisfacción de los Usuarios*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/clavel87/calidad-y-satisfaccion-de-los-usuarios>
- Westbrook, R. (1981). *Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets*, *Journal of Retailing*, Vol. 57.
- Westbrook, R. A. y Reilly, M. D. (1983). *Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectation theory of consumer satisfaction*. En R. S. Day y H. K. Hunt (Eds.), *Advances in Consumer Research*, 10, 15-22. Bloomington: indiana University.
- Zárate Aquino, L. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53123/Z%C3%A1rate_ALW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Services Marketing: integrating focus across the firm*. México: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (5ta Ed.) (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. 740

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variable: Calidad de Servicio Administrativo

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos	Escala
Empatía	Ofrecen atención personalizada	El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los usuarios.	Alto [110 - 150] Medio [70 - 109] Bajo [30- 69]	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		El personal administrativo brinda atención personalizada.		
	Horarios de trabajo convenientes de atención a los usuarios	El personal administrativo respeta el horario establecido para los usuarios.		
		Los horarios del personal administrativo son convenientes para los usuarios.		
	Comprenden las necesidades de los clientes	El personal administrativo responde a las necesidades de los usuarios.		
		El personal administrativo le brindo una buena atención.		
Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio ofrecida.		
		Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio programado.		
	Solución de problemas	Cuando usted tuvo un problema, el personal administrativo le brindó orientación para una solución oportuna.		
		Considera que el personal administrativo, cuando usted tuvo un problema, mostró interés en solucionarlo.		
	Atención oportuna	La atención que le brindó el personal administrativo fue inmediata.		
		El personal administrativo se mostró presto para brindarle una atención oportuna.		
	No comenten errores	El personal administrativo le brindo atención adecuada.		
		El personal administrativo tiene cuidado en el registro de información de los usuarios.		
	Capacidad de Respuesta	Eficiente	El personal administrativo le otorga un servicio rápido.	
			El personal administrativo fue asertivo en su solución.	
Disposición de los trabajadores		El personal administrativo esta siempre a su disposición.		
		Considera que el personal administrativo está dispuesto a ayudarlo.		
Seguridad	Conocimiento	El personal administrativo conoce sus procedimientos.		
		El personal administrativo tiene los conocimientos necesarios para resolver sus problemas.		
	Certeza	Considera que el personal administrativo resolvió su problema.		
		El personal administrativo fue asertivo con su caso.		

	Confianza	El personal administrativo le dio la confianza para que exponga sus problemas.		
		El Instituto cuenta con zonas de seguridad en caso de sismos.		
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones	Considera que las instalaciones del instituto son cómodas y apropiadas para la atención de pacientes.		
		Las instalaciones se encuentran limpias.		
	Equipos modernos	Considera que el instituto cuenta con equipos modernos.		
		El instituto cuenta con equipos moderno en número suficiente para atender la demanda de los pacientes.		
	Apariencia del trabajador	En cuento a la imagen mostrada, considera que el personal administrativo tiene una adecuada presentación.		
		El personal administrativo le inspiro confianza.		

Variable: Satisfacción de atención a usuarios

Dimensiones	Indicadores	items	Niveles o rangos	Escala
Rendimiento Percibido	Percepción del usuario	Considera que el INO es innovador y con visión de futuro	Alto [88 - 120] Medio [56 - 87] Bajo [24 - 55]	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.		
		Basado en la atención recibida ¿Usted regresaría en otra oportunidad?		
	Resultado del servicio	El trato del personal administrativo se lleva a cabo de forma amable cada vez que frecuenta la entidad		
		Le otorgaron el tiempo suficiente para resolver sus dudas o inquietudes.		
		El INO se preocupa por las necesidades de sus usuarios.		
Expectativas	Ofertas de la empresa	La institución cumple con lo ofrecido		
		El INO cumple con medidas de bioseguridad.		
		El INO le ofrece una atención cerca de los ideales para un instituto de este tipo y nivel.		
	Experiencia de visitas anteriores	Cree que le servicio que brinda el INO es mejor a la de la competencia.		
		Como calificaría su experiencia general		
		Considera que el personal administrativo tiene empatía al atenderlo.		
	Opiniones de terceros	La imagen que tienen acerca del INO las personas de su entorno, es favorable.		
		Usted recomendaría a nuestra institución a otras personas.		
		Recibió recomendaciones u opiniones de terceros para visitar el INO.		
Los niveles de satisfacción	Insatisfecho	Se considera insatisfecho con el servicio brindado		
		El tiempo de espera le causa insatisfacción		
		Son complicados y engorrosos los procedimientos administrativos en el Instituto.		
	Satisfecho	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el INO		
		Nuestro personal cumple con los compromisos adquiridos en las fechas acordadas		
		Se encuentra conforme con los resultados de su atención en el instituto.		
	Complacido	Se considera complacido con la habilidad del personal administrativo para desempeñar el servicio prometido		
		Se siente complacido con el cuidado y la atención personalizada que el INO brinda a sus pacientes.		
		Se siente complacido con la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Questionario sobre Calidad de servicio administrativo

(Aplicado a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología- Lima,2021)

Estimado encuestado, la presente relación de preguntas solo tiene la finalidad académica de conocer acerca de la Calidad de servicio administrativo dentro del Instituto Nacional de Oftalmología. La evaluación es apreciativa, por lo que no existen preguntas correctas o incorrectas, así como cabe recalcar su confidencialidad; de tener alguna interrogante por favor hágasela saber el personal encargado de recabar las encuestas.

Escala valorativa:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / Items	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA					
1	El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los usuarios					
2	El personal administrativo brinda atención personalizada					
3	El personal administrativo cuenta con un horario establecido para los usuarios					
4	Los horarios del personal administrativo son convenientes para los usuarios					
5	El personal administrativo responde a las necesidades de los usuarios					
6	El personal administrativo le brindo una buena atención					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD					
7	La institución cumple con lo ofrecido					
8	El INO cumple con medidas de bioseguridad.					
9	El INO le ofrece una atención cerca de los ideales para un instituto de este tipo.					
10	Cree que le servicio que brinda el INO es mejor a la de la competencia.					
11	Como calificaría su experiencia general					
12	Considera que el personal administrativo tiene empatía al atenderlo.					
13	La imagen que tienen acerca del INO las personas de su entorno, es favorable.					
14	Usted recomendaría a nuestra institución a otras personas.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					

15	El personal administrativo le otorga un servicio rápido					
16	El personal administrativo fue asertivo en su solución					
17	El personal administrativo esta siempre a su disposición					
18	Considera que el personal administrativo está dispuesto a ayudarlo					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
19	El personal administrativo conoce sus procedimientos					
20	El personal administrativo tiene los conocimientos necesarios para resolver su problema					
21	Considera que el personal administrativo resolvió su problema					
22	El personal administrativo fue asertivo con su caso					
23	El personal administrativo le dio la confianza para que exponga sus problemas					
24	El Instituto cuenta con zonas de seguridad en caso de sismos					
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
25	Considera que las instalaciones del instituto son cómodas y atractivas					
26	Considera que las instalaciones se encuentran limpias					
27	Considera que el instituto cuenta con equipos modernos					
28	Considera que cuenta con los equipos adecuados					
29	El personal administrativo tiene una apariencia presentable					
30	El personal administrativo le inspiro confianza					

Cuestionario sobre Satisfacción de atención al usuario

(Aplicado a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología- Lima,2021)

Estimado encuestado, la presente relación de preguntas solo tiene la finalidad académica de conocer acerca de la Satisfacción de atención al usuario dentro del Instituto Nacional de Oftalmología. La evaluación es apreciativa, por lo que no existen preguntas correctas o incorrectas, así como cabe recalcar su confidencialidad; de tener alguna interrogante por favor hágasela saber el personal encargado de recabar las encuestas.

Escala valorativa:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indiferente
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	items	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1 : RENDIMIENTO PERCIBIDO					
1	Considera que el INO es innovador y con visión de futuro					
2	Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.					
3	Basado en la atención recibida ¿Usted regresaría en otra oportunidad?					
4	El trato del personal administrativo es de forma amable cada vez que frecuenta la entidad					
5	Le otorgaron el tiempo suficiente para resolver sus dudas o inquietudes.					
6	El INO se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
	DIMENSION 2 : EXPECTATIVAS					
7	La institución cumple con lo ofrecido					
8	El INO cumple con medidas de bioseguridad.					
9	El INO le ofrece una atención cerca de los ideales para un instituto de este tipo y nivel.					
10	Cree que el servicio que brinda el INO es mejor a la de la competencia.					
11	Como calificaría su experiencia general.					
12	Considera que el personal administrativo tiene empatía al atenderlo.					
13	La imagen que tienen acerca del INO las personas de su entorno, es favorable.					
14	Usted recomendaría a nuestra institución a otras personas.					
15	Recibió recomendaciones u opiniones de terceros para visitar el INO.					
	DIMENSION 3 : NIVELES DE SATISFACCIÓN					

16	Se considera insatisfecho con el servicio brindado					
17	El tiempo de espera le causa insatisfacción					
18	Son complicados y engorrosos los procedimientos administrativos en el Instituto.					
19	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el INO					
20	Nuestro personal cumple con los compromisos adquiridos en las fechas acordadas					
21	Se encuentra conforme con los resultados de su atención en el instituto.					
22	Se considera complacido con la habilidad del personal administrativo para desempeñar el servicio prometido					
23	Se siente complacido con el cuidado y la atención personalizada que el INO brinda a sus pacientes.					
24	Se siente complacido con la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.					

Anexo 3: Matriz de consistencia

TITULO: Calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología – Lima, 2021.

AUTOR: Ramírez Chinarro, Karin Teresa

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General: ¿Qué incidencia tiene la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué incidencia tiene la empatía en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología- Lima, 2021?</p> <p>¿Qué incidencia tiene la fiabilidad en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología- Lima, 2021?</p> <p>¿Qué incidencia tiene la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología- Lima, 2021?</p> <p>¿Qué incidencia tiene la Seguridad en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología- Lima, 2021?</p> <p>¿Qué incidencia tiene los elementos tangibles en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología- Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la incidencia de la empatía en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Determinar la incidencia de la fiabilidad en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Determinar la incidencia de la seguridad en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Determinar la incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe incidencia significativa de la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe incidencia significativa de la empatía en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Existe incidencia significativa de la fiabilidad en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Existe incidencia significativa de la capacidad de respuesta en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Existe incidencia significativa de la seguridad en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p> <p>Existe incidencia significativa de los elementos tangibles en la satisfacción de atención al usuario del Instituto Nacional de Oftalmología - Lima, 2021.</p>	Variable 1 : Calidad del servicio administrativo			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o Rangos
			Empatía	Ofrecen atención personalizada Horarios de trabajo convenientes de atención a los usuarios Comprenden las necesidades de los clientes	1,2, 3,4 5,6	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos Solución de problemas Atención oportuna No comenten errores	7,8 9,10 11,12 13,14	
			Capacidad de respuesta	Eficiente Disposición de los trabajadores	15,16 17,18	
			Seguridad	Conocimiento Certeza Confianza	19,20 21,22 23,24	
			Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones Equipos modernos Apariencia del trabajador	25,26 27,28 29,30	
			Variable 2 : Satisfacción del usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o Rangos
			Rendimiento Percibido	Percepción del cliente Resultado del servicio	1,2,3 4,5,6	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Expectativas	Ofertas de la empresa Experiencia de visitas anteriores Opinión de terceros	7,8,9 10,11,12 13,14,15	
			Los niveles de satisfacción	Insatisfecho Satisfecho Complacido	16, 17, 18 19, 20, 21 22, 23, 24	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas a utilizar
<p>Tipo: Descriptivo, correlacional causal por estar interesada en la determinación del nivel de incidencia entre la calidad de servicio administrativo en la satisfacción de atención al usuario. Transversal porque se realizará en un periodo determinado año 2021.</p> <p>Diseño: No experimental, porque no se realiza manipulación deliberada de las variables y de corte transversal por recopilar datos en un determinado momento</p> <p>Método: Desde el enfoque cuantitativo se utilizará el método hipotético deductivo.</p>	<p>Población: Está constituida por los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología</p> <p>Tipo de Muestra: Por la naturaleza del problema y la hipótesis asumida la muestra ha sido seleccionada de manera no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta a los usuarios que definan los evaluadores.</p> <p>Tamaño de muestra: 70 usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autora: Ramírez Chinarro, Karin Teresa. Año : 2021 Monitoreo: 25 minutos. Ámbito de aplicación: Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" Forma de Administración: Presencial e individual</p> <p>Variable 2: Satisfacción del Usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autora: Ramírez Chinarro, Karin Teresa. Año : 2021 Monitoreo: 25 minutos. Ámbito de aplicación: Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" Forma de Administración: Presencial e individual</p>	<p>Descriptiva: Se utilizará el aplicativo de Excel para la elaboración de la base de datos y el software SPSS 25, a efectos de determinar los rangos preponderantes de las variables y sus dimensiones.</p> <p>Inferencial: Para encontrar el grado de incidencia causal de las variables y la prueba de hipótesis, se utilizará la regresión logística a través del software SPSS.25</p>

Anexo 4: Confiabilidad

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	24

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	4,5333	,51640	15
VAR00002	4,0667	,59362	15
VAR00003	3,8667	,63994	15
VAR00004	3,6000	,50709	15
VAR00005	3,2667	,59362	15
VAR00006	3,4000	,63246	15
VAR00007	3,7333	,59362	15
VAR00008	4,4000	,50709	15
VAR00009	3,8000	,67612	15
VAR00010	4,2667	,70373	15
VAR00011	3,7333	,45774	15
VAR00012	3,2667	,70373	15
VAR00013	3,6667	,72375	15
VAR00014	3,6000	,50709	15
VAR00015	3,3333	,48795	15
VAR00016	2,2667	,88372	15
VAR00017	3,8667	,74322	15
VAR00018	3,0000	1,19523	15
VAR00019	3,1333	,74322	15
VAR00020	3,2667	,59362	15
VAR00021	3,7333	,45774	15
VAR00022	3,2667	,70373	15
VAR00023	3,4000	,73679	15
VAR00024	4,0000	,65465	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	81,9333	48,495	,269	,821
VAR00002	82,4000	49,257	,130	,827
VAR00003	82,6000	46,971	,378	,817
VAR00004	82,8667	47,267	,455	,815
VAR00005	83,2000	50,600	-,030	,832
VAR00006	83,0667	51,781	-,163	,838
VAR00007	82,7333	50,352	-,001	,831
VAR00008	82,0667	47,638	,400	,817
VAR00009	82,6667	46,952	,355	,818
VAR00010	82,2000	46,457	,390	,817
VAR00011	82,7333	46,495	,639	,810
VAR00012	83,2000	48,171	,208	,825
VAR00013	82,8000	44,171	,624	,805
VAR00014	82,8667	45,695	,692	,807
VAR00015	83,1333	49,267	,174	,824
VAR00016	84,2000	45,457	,374	,818
VAR00017	82,6000	44,686	,549	,809
VAR00018	83,4667	42,124	,460	,816
VAR00019	83,3333	44,524	,567	,808
VAR00020	83,2000	46,171	,517	,812
VAR00021	82,7333	48,781	,267	,821
VAR00022	83,2000	44,457	,612	,806
VAR00023	83,0667	43,924	,638	,804

VAR00024	82,4667	46,267	,449	,814
----------	---------	--------	------	------

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	30

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,6000	,91026	15
VAR00002	3,1333	,74322	15
VAR00003	3,2667	,59362	15
VAR00004	2,4000	,73679	15
VAR00005	3,0667	,70373	15
VAR00006	3,5333	,51640	15
VAR00007	3,6000	,50709	15
VAR00008	4,4667	,51640	15

VAR00009	3,6000	,50709	15
VAR00010	4,4667	,51640	15
VAR00011	3,6667	,48795	15
VAR00012	3,5333	,51640	15
VAR00013	4,4667	,51640	15
VAR00014	4,2000	,77460	15
VAR00015	3,0000	,75593	15
VAR00016	2,9333	,70373	15
VAR00017	3,1333	,51640	15
VAR00018	3,1333	,74322	15
VAR00019	3,5333	,63994	15
VAR00020	3,6000	,50709	15
VAR00021	3,4667	,63994	15
VAR00022	3,5333	,63994	15
VAR00023	3,4000	,50709	15
VAR00024	4,3333	,48795	15
VAR00025	4,3333	,48795	15
VAR00026	4,4667	,51640	15
VAR00027	4,3333	,48795	15
VAR00028	4,3333	,48795	15
VAR00029	3,0667	,70373	15
VAR00030	3,5333	,51640	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	105,5333	81,981	,704	,906
VAR00002	106,0000	85,286	,624	,908
VAR00003	105,8667	86,267	,706	,907
VAR00004	106,7333	91,352	,179	,916
VAR00005	106,0667	89,638	,321	,914
VAR00006	105,6000	89,543	,471	,911
VAR00007	105,5333	89,552	,479	,911
VAR00008	104,6667	94,095	,005	,917
VAR00009	105,5333	85,838	,885	,905
VAR00010	104,6667	88,238	,609	,909
VAR00011	105,4667	87,410	,741	,907
VAR00012	105,6000	85,829	,869	,905
VAR00013	104,6667	85,238	,934	,904
VAR00014	104,9333	84,781	,633	,908
VAR00015	106,1333	86,124	,550	,909
VAR00016	106,2000	85,171	,673	,907
VAR00017	106,0000	90,143	,408	,912
VAR00018	106,0000	83,857	,735	,906
VAR00019	105,6000	86,257	,651	,908
VAR00020	105,5333	87,552	,695	,908
VAR00021	105,6667	85,095	,754	,906

VAR00022	105,6000	86,829	,601	,909
VAR00023	105,7333	88,638	,578	,909
VAR00024	104,8000	90,029	,447	,911
VAR00025	104,8000	95,171	-,105	,918
VAR00026	104,6667	93,381	,076	,916
VAR00027	104,8000	93,743	,045	,916
VAR00028	104,8000	93,743	,045	,916
VAR00029	106,0667	90,781	,234	,915
VAR00030	105,6000	92,971	,118	,915

Anexo 5: Certificado de validación de expertos



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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPATIA							
1	El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
2	El personal administrativo brinda atención personalizada.	X		X		X		
3	El personal administrativo respeta el horario establecido para los usuarios.	X		X		X		
4	Los horarios del personal administrativo son convenientes para los usuarios.	X		X		X		
5	El personal administrativo responde a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
6	El personal administrativo le brindo una buena atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	X		X		X		
7	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio ofrecida.	X		X		X		
8	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio programado.	X		X		X		
9	Cuando usted tuvo un problema, el personal administrativo le brindó orientación para una solución oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el personal administrativo, cuando usted tuvo un problema, mostró interés en solucionarlo.	X		X		X		
11	La atención que le brindó el personal administrativo fue inmediata.	X		X		X		
12	El personal administrativo se mostró presto para brindarle una atención oportuna.	X		X		X		
13	El personal administrativo le brindo atención adecuada.	X		X		X		
14	El personal administrativo tiene cuidado en el registro de información de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	X		X		X		
15	El personal administrativo le otorga un servicio rápido.	X		X		X		
16	El personal administrativo fue asertivo en su solución.	X		X		X		
17	El personal administrativo esta siempre a su disposición.	X		X		X		
18	Considera que el personal administrativo está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	X		X		X		
19	El personal administrativo conoce sus procedimientos.	X		X		X		
20	El personal administrativo tiene los conocimientos necesarios para resolver sus problemas.	X		X		X		
21	Considera que el personal administrativo resolvió su problema.	X		X		X		

22	El personal administrativo fue asertivo con su caso.	X		X		X	
23	El personal administrativo le dio la confianza para que exponga sus problemas.	X		X		X	
24	El Instituto cuenta con zonas de seguridad en caso de sismos.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	X		X		X	
25	Considera que las instalaciones del instituto son cómodas y apropiadas para la atención de pacientes.	X		X		X	
26	Las instalaciones se encuentran limpias.	X		X		X	
27	Considera que el instituto cuenta con equipos modernos.	X		X		X	
28	El instituto cuenta con equipos moderno en número suficiente para atender la demanda de los pacientes.	X		X		X	
29	En cuento a la imagen mostrada, considera que el personal administrativo tiene una adecuada presentación.	X		X		X	
30	El personal administrativo le inspiró confianza.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Lima, 15 de noviembre del 2021

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático



Mgtr. Dennis Fernando Jaramillo Ostos
Experto Informante

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

Firma del Experto Informante.

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

Nº	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1 : RENDIMIENTO PERCIBIDO							
	Considera que el INO es innovador y con visión de futuro	X		X		X		
	Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.	X		X		X		
	Basado en la atención recibida ¿Usted regresaría en otra oportunidad?	X		X		X		
	El trato del personal administrativo se lleva a cabo de forma amable cada vez que frecuenta la entidad	X		X		X		
	Le otorgaron el tiempo suficiente para resolver sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
	El INO se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 2 : EXPECTATIVAS	X		X		X		
	La institución cumple con lo ofrecido	X		X		X		
	El INO cumple con medidas de bioseguridad.	X		X		X		
	El INO le ofrece una atención cerca de los ideales para un instituto de este tipo y nivel.	X		X		X		
	Cree que le servicio que brinda el INO es mejor a la de la competencia.	X		X		X		
	Como calificaría su experiencia general	X		X		X		
	Considera que el personal administrativo tiene empatía al atenderlo.	X		X		X		
	La imagen que tienen acerca del INO las personas de su entorno, es favorable.	X		X		X		
	Usted recomendaría a nuestra institución a otras personas.	X		X		X		
	Recibió recomendaciones u opiniones de terceros para visitar el INO.	X		X		X		
	DIMENSION 3 : NIVELES DE SATISFACCIÓN	X		X		X		
	Se considera insatisfecho con el servicio brindado	X		X		X		
	El tiempo de espera le causa insatisfacción	X		X		X		
	Son complicados y engorrosos los procedimientos administrativos en el Instituto.	X		X		X		

	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el INO	X		X		X		
	Nuestro personal cumple con los compromisos adquiridos en las fechas acordadas	X		X		X		
	Se encuentra conforme con los resultados de su atención en el instituto.	X		X		X		
	Se considera complacido con la habilidad del personal administrativo para desempeñar el servicio prometido	X		X		X		
	Se siente complacido con el cuidado y la atención personalizada que el INO brinda a sus pacientes.	X		X		X		
	Se siente complacido con la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Lima, 15 de noviembre del 2021

Especialidad del validador: Metodólogo - Temático



Mgtr. Dennis Fernando Ostos
C. de la U. de la Libertad

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPRENSIÓN LECTORA

Variable: Calidad de Servicio Administrativo

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA							
1	El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
2	El personal administrativo brinda atención personalizada.	X		X		X		
3	El personal administrativo respeta el horario establecido para los usuarios.	X		X		X		
4	Los horarios del personal administrativo son convenientes para los usuarios.	X		X		X		
5	El personal administrativo responde a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
6	El personal administrativo le brindo una buena atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	X		X		X		
7	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio ofrecida.	X		X		X		
8	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio programado.	X		X		X		
9	Cuando usted tuvo un problema, el personal administrativo le brindó orientación para una solución oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el personal administrativo, cuando usted tuvo un problema, mostró interés en solucionarlo.	X		X		X		
11	La atención que le brindó el personal administrativo fue inmediata.	X		X		X		
12	El personal administrativo se mostró presto para brindarle una atención oportuna.	X		X		X		
13	El personal administrativo le brindo atención adecuada.	X		X		X		
14	El personal administrativo tiene cuidado en el registro de información de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
15	El personal administrativo le otorga un servicio rápido.	X		X		X		
16	El personal administrativo fue asertivo en su solución.	X		X		X		
17	El personal administrativo esta siempre a su disposición.	X		X		X		
18	Considera que el personal administrativo está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
19	El personal administrativo conoce sus procedimientos.	X		X		X		
20	El personal administrativo tiene los conocimientos necesarios para resolver sus problemas.	X		X		X		
21	Considera que el personal administrativo resolvió su problema.	X		X		X		
22	El personal administrativo fue asertivo con su caso.	X		X		X		
23	El personal administrativo le dio la confianza para que exponga sus problemas.	X		X		X		
24	El Instituto cuenta con zonas de seguridad en caso de sismos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
25	Considera que las instalaciones del instituto son cómodas y apropiadas	X		X		X		

	para la atención de pacientes.						
26	Las instalaciones se encuentran limpias.	X		X		X	
27	Considera que el instituto cuenta con equipos modernos.	X		X		X	
28	El instituto cuenta con equipos moderno en número suficiente para atender la demanda de los pacientes.	X		X		X	
29	En cuento a la imagen mostrada, considera que el personal administrativo tiene una adecuada presentación.	X		X		X	
30	El personal administrativo le inspiro confianza.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

17 de Noviembre de 2021

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



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cest. SUNEDU: A 01535756
 Cest. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
 DNI: 32403439

Variable: SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1 : RENDIMIENTO PERCIBIDO							
	Considera que el INO es innovador y con visión de futuro	X		X		X		
	Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.	X		X		X		
	Basado en la atención recibida ¿Usted regresaría en otra oportunidad?	X		X		X		
	El trato del personal administrativo se lleva a cabo de forma amable cada vez que frecuenta la entidad	X		X		X		
	Le otorgaron el tiempo suficiente para resolver sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
	El INO se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 2 : EXPECTATIVAS	X		X		X		
	La institución cumple con lo ofrecido	X		X		X		
	El INO cumple con medidas de bioseguridad.	X		X		X		
	El INO le ofrece una atención cerca de los ideales para un instituto de este tipo y nivel.	X		X		X		
	Cree que le servicio que brinda el INO es mejor a la de la competencia.	X		X		X		
	Como calificaría su experiencia general	X		X		X		
	Considera que el personal administrativo tiene empatía al atenderlo.	X		X		X		
	La imagen que tienen acerca del INO las personas de su entorno, es favorable.	X		X		X		
	Usted recomendaría a nuestra institución a otras personas.	X		X		X		
	Recibió recomendaciones u opiniones de terceros para visitar el INO.	X		X		X		
	DIMENSION 3 : NIVELES DE SATISFACCIÓN							
	Se considera insatisfecho con el servicio brindado	X		X		X		
	El tiempo de espera le causa insatisfacción	X		X		X		
	Son complicados y engorrosos los procedimientos administrativos en el Instituto.	X		X		X		
	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el INO	X		X		X		
	Nuestro personal cumple con los compromisos adquiridos en las fechas acordadas	X		X		X		
	Se encuentra conforme con los resultados de su atención en el instituto.	X		X		X		
	Se considera complacido con la habilidad del personal administrativo para desempeñar el servicio prometido	X		X		X		

Se siente complacido con el cuidado y la atención personalizada que el INO brinda a sus pacientes.	X		X		X		
Se siente complacido con la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Especialidad del validador: Metodólogo

17 de Noviembre del 2021

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



Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cert. SUNEDU: A 01535756
 Cert. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
 DNI: 32403439

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPRENSIÓN LECTORA

Variable: Calidad de Servicio Administrativo

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA							
1	El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
2	El personal administrativo brinda atención personalizada.	X		X		X		
3	El personal administrativo respeta el horario establecido para los usuarios.	X		X		X		
4	Los horarios del personal administrativo son convenientes para los usuarios.	X		X		X		
5	El personal administrativo responde a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
6	El personal administrativo le brinda una buena atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	X		X		X		
7	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio ofrecida.	X		X		X		
8	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio programado.	X		X		X		
9	Cuando usted tuvo un problema, el personal administrativo le brindó orientación para una solución oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el personal administrativo, cuando usted tuvo un problema, mostró interés en solucionarlo.	X		X		X		
11	La atención que le brindó el personal administrativo fue inmediata.	X		X		X		
12	El personal administrativo se mostró presto para brindarle una atención oportuna.	X		X		X		
13	El personal administrativo le brinda atención adecuada.	X		X		X		
14	El personal administrativo tiene cuidado en el registro de información de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	X		X		X		
15	El personal administrativo le otorga un servicio rápido.	X		X		X		
16	El personal administrativo fue asertivo en su solución.	X		X		X		
17	El personal administrativo esta siempre a su disposición.	X		X		X		
18	Considera que el personal administrativo está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
19	El personal administrativo conoce sus procedimientos.	X		X		X		
20	El personal administrativo tiene los conocimientos necesarios para resolver sus problemas.	X		X		X		
21	Considera que el personal administrativo resolvió su problema.	X		X		X		
22	El personal administrativo fue asertivo con su caso.	X		X		X		
23	El personal administrativo le dio la confianza para que exponga sus problemas.	X		X		X		
24	El Instituto cuenta con zonas de seguridad en caso de sismos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
25	Considera que las instalaciones del instituto son cómodas y apropiadas para la atención de pacientes.	X		X		X		

26	Las instalaciones se encuentran limpias.	X		X		X		
27	Considera que el instituto cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
28	El instituto cuenta con equipos moderno en número suficiente para atender la demanda de los pacientes.	X		X		X		
29	En cuento a la imagen mostrada, considera que el personal administrativo tiene una adecuada presentación.	X		X		X		
30	El personal administrativo le inspiro confianza.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __HAY SUFICIENCIA__

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FRANCISCO MARTIN GONZALEZ RODRIGUEZ DNI:....17805654

Lima, 6 de diciembre de 2021

Especialidad del validador: MBA | MS. CIENCIAS ECONÓMICAS | ING. CIP VITALICIO 40201.....

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


 FRANCISCO MARTIN GONZALEZ RODRIGUEZ
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. CIP N° 40201

Variable: SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1 : RENDIMIENTO PERCIBIDO							
	Considera que el INO es innovador y con visión de futuro	X		X		X		
	Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.	X		X		X		
	Basado en la atención recibida ¿Usted regresaría en otra oportunidad?	X		X		X		
	El trato del personal administrativo se lleva a cabo de forma amable cada vez que frecuenta la entidad	X		X		X		
	Le otorgaron el tiempo suficiente para resolver sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
	El INO se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 2 : EXPECTATIVAS	X		X		X		
	La institución cumple con lo ofrecido	X		X		X		
	El INO cumple con medidas de bioseguridad.	X		X		X		
	El INO le ofrece una atención cerca de los ideales para un instituto de este tipo y nivel.	X		X		X		
	Cree que el servicio que brinda el INO es mejor a la de la competencia.	X		X		X		
	Como calificaría su experiencia general	X		X		X		
	Considera que el personal administrativo tiene empatía al atenderlo.	X		X		X		
	La imagen que tienen acerca del INO las personas de su entorno, es favorable.	X		X		X		
	Usted recomendaría a nuestra institución a otras personas.	X		X		X		
	Recibió recomendaciones u opiniones de terceros para visitar el INO.	X		X		X		
	DIMENSION 3 : NIVELES DE SATISFACCIÓN							
	Se considera insatisfecho con el servicio brindado	X		X		X		
	El tiempo de espera le causa insatisfacción	X		X		X		
	Son complicados y engorrosos los procedimientos administrativos en el Instituto.	X		X		X		
	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el INO	X		X		X		
	Nuestro personal cumple con los compromisos adquiridos en las fechas acordadas	X		X		X		
	Se encuentra conforme con los resultados de su atención en el instituto.	X		X		X		
	Se considera complacido con la habilidad del personal administrativo para desempeñar el servicio prometido	X		X		X		

	Se siente complacido con el cuidado y la atención personalizada que el INO brinda a sus pacientes.	X		X		X		
	Se siente complacido con la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):__HAY SUFICIENCIA__

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Francisco Martin Gonzalez Rodriguez. DNI:...17805654.....

Lima, 6 de diciembre de 2021

Especialidad del validador:...MBA | ING. CIP VITALICIO | MS. CIENCIAS ECONÓMICAS...

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



FRANCISCO MARTIN GONZALEZ RODRIGUEZ

INGENIERO INDUSTRIAL

Reg. CIP N° 40201

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPRENSIÓN LECTORA

Variable: Calidad de Servicio Administrativo

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA							
1	El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
2	El personal administrativo brinda atención personalizada.	X		X		X		
3	El personal administrativo respeta el horario establecido para los usuarios.	X		X		X		
4	Los horarios del personal administrativo son convenientes para los usuarios.	X		X		X		
5	El personal administrativo responde a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
6	El personal administrativo le brinda una buena atención.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
7	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio ofrecida.	X		X		X		
8	Considera que el personal administrativo cumple con la prestación de servicio programado.	X		X		X		
9	Cuando usted tuvo un problema, el personal administrativo le brindó orientación para una solución oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el personal administrativo, cuando usted tuvo un problema, mostró interés en solucionarlo.	X		X		X		
11	La atención que le brindó el personal administrativo fue inmediata.	X		X		X		
12	El personal administrativo se mostró presto para brindarle una atención oportuna.	X		X		X		
13	El personal administrativo le brinda atención adecuada.	X		X		X		
14	El personal administrativo tiene cuidado en el registro de información de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
15	El personal administrativo le otorga un servicio rápido.	X		X		X		
16	El personal administrativo fue asertivo en su solución.	X		X		X		
17	El personal administrativo esta siempre a su disposición.	X		X		X		
18	Considera que el personal administrativo está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
19	El personal administrativo conoce sus procedimientos.	X		X		X		
20	El personal administrativo tiene los conocimientos necesarios para resolver sus problemas.	X		X		X		
21	Considera que el personal administrativo resolvió su problema.	X		X		X		
22	El personal administrativo fue asertivo con su caso.	X		X		X		
23	El personal administrativo le dio la confianza para que exponga sus problemas.	X		X		X		
24	El Instituto cuenta con zonas de seguridad en caso de sismos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
25	Considera que las instalaciones del instituto son cómodas y apropiadas para la atención de pacientes.	X		X		X		

26	Las instalaciones se encuentran limpias.	X		X		X		
27	Considera que el instituto cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
28	El instituto cuenta con equipos moderno en número suficiente para atender la demanda de los pacientes.	X		X		X		
29	En cuento a la imagen mostrada, considera que el personal administrativo tiene una adecuada presentación.	X		X		X		
30	El personal administrativo le inspiro confianza.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ LUIS ENRIQUE** DNI: **27148724**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD / DOCENTE METODOLOGO** - Lima, 10 de diciembre del 2021

- 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 cuanto los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez

DNI N° 27148724

Variable: SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1 : RENDIMIENTO PERCIBIDO							
	Considera que el INO es innovador y con visión de futuro	X		X		X		
	Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.	X		X		X		
	Basado en la atención recibida ¿Usted regresaría en otra oportunidad?	X		X		X		
	El trato del personal administrativo se lleva a cabo de forma amable cada vez que frecuenta la entidad	X		X		X		
	Le otorgaron el tiempo suficiente para resolver sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
	El INO se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 2 : EXPECTATIVAS							
	La institución cumple con lo ofrecido	X		X		X		
	El INO cumple con medidas de bioseguridad.	X		X		X		
	El INO le ofrece una atención cerca de los ideales para un instituto de este tipo y nivel.	X		X		X		
	Cree que el servicio que brinda el INO es mejor a la de la competencia.	X		X		X		
	Como calificaría su experiencia general	X		X		X		
	Considera que el personal administrativo tiene empatía al atenderlo.	X		X		X		
	La imagen que tienen acerca del INO las personas de su entorno, es favorable.	X		X		X		
	Usted recomendaría a nuestra institución a otras personas.	X		X		X		
	Recibió recomendaciones u opiniones de terceros para visitar el INO.	X		X		X		
	DIMENSION 3 : NIVELES DE SATISFACCIÓN							
	Se considera insatisfecho con el servicio brindado	X		X		X		
	El tiempo de espera le causa insatisfacción	X		X		X		
	Son complicados y engorrosos los procedimientos administrativos en el Instituto.	X		X		X		
	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el INO	X		X		X		
	Nuestro personal cumple con los compromisos adquiridos en las fechas acordadas	X		X		X		
	Se encuentra conforme con los resultados de su atención en el instituto.	X		X		X		
	Se considera complacido con la habilidad del personal administrativo para desempeñar el servicio prometido	X		X		X		

	Se siente complacido con el cuidado y la atención personalizada que el INO brinda a sus pacientes.	X		X		X		
	Se siente complacido con la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ LUIS ENRIQUE** DNI: **27148724**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD / DOCENTE METODOLOGO** - Lima, 10 de diciembre del 2021

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

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



Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez

DNI N° 27148724

ANEXO 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	0.118	70	0.017	0.973	70	0.142
Fiabilidad	0.113	70	0.027	0.959	70	0.021
Capacidad de respuesta	0.228	70	0.000	0.931	70	0.001
Seguridad	0.205	70	0.000	0.868	70	0.000
Elementos tangibles	0.219	70	0.000	0.877	70	0.000
Calidad de Servicio	0.135	70	0.003	0.979	70	0.282
Satisfacción del Usuario	0.140	70	0.002	0.979	70	0.280

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 7: Base de datos

Calidad de servicio administrativo

RESULTADOS DE ENCUESTA																																												
INSTRUMENTO: Prueba para evaluar la Calidad de Servicio																														8-18		4-8												
NIVE																														19-29		10-15												
VARIABLE: Calidad de servicio																														30-40		16-20		6-13		6-13 Bajo 30-69								
ESCA																														14-21		22-30		14-21 Medio 70-109		22-30 Alto 110-150								
En desacuerdo (2)						Indiferente (3)						De acuerdo (4)						Totalmente de acuerdo (5)																										
Nº de encuesta	D1						CD1	TCD1	D2						CD2	TCD2	D3				CD3	TCD3	D4				CD4	TCD4	D5						CD5	TCD5	C	TC						
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12			13	14	15	16			17	18	19	20			21	22	23	24	25	26					27	28	29	30		
1	4	3	4	2	3	3	19	2	4	5	4	5	4	4	5	5	3	6	3	4	3	14	2	4	4	4	4	3	5	24	3	5	5	4	4	2	4	24	3	117	3			
2	3	4	4	3	3	3	20	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	8	2	3	4	13	2	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	4	4	3	4	25	3	110	3			
3	5	4	4	3	4	4	24	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	15	2	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	3	3	22	3	118	3				
4	4	3	3	4	3	4	21	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	14	2	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	3	4	23	3	110	3				
5	4	3	3	2	3	4	19	2	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	10	2	3	3	3	3	5	20	2	5	4	5	5	2	3	24	3	105	2					
6	3	2	3	3	3	4	18	2	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	13	2	3	3	3	3	4	19	2	4	4	5	5	3	4	25	3	109	2					
7	3	2	3	3	2	3	16	2	3	5	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	10	2	2	3	3	3	4	19	2	5	4	4	4	3	4	24	3	97	2					
8	4	4	3	3	4	4	22	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	14	2	4	4	4	4	4	5	25	3	4	4	4	3	3	22	3	117	3					
9	2	3	2	3	3	3	16	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	11	2	3	3	3	3	4	18	2	4	5	5	5	4	4	27	3	99	2					
10	5	3	3	2	2	3	18	2	4	5	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	14	2	4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	5	5	4	4	27	3	118	3				
11	4	4	4	3	4	4	23	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	15	2	4	4	4	4	4	5	25	3	4	5	4	4	4	4	25	3	122	3				
12	3	2	3	2	3	3	16	2	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	11	2	3	3	3	3	4	19	2	4	5	4	4	3	3	23	3	98	2					
13	4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	13	2	4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	5	5	4	4	27	3	121	3				
14	4	4	4	3	2	4	21	2	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	14	2	4	4	4	4	4	5	25	3	4	5	4	4	3	3	23	3	117	3					
15	4	3	3	3	3	4	20	2	4	5	3	4	3	3	4	4	3	0	4	10	2	2	3	3	3	4	19	2	4	4	2	2	3	4	21	2	100	2						
16	3	3	4	3	3	3	19	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	12	2	3	4	4	4	4	5	23	3	5	5	5	3	3	26	3	115	3						
17	5	4	5	4	4	4	25	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	16	3	4	4	4	4	5	25	3	5	5	5	4	4	3	27	3	130	3						
18	4	3	4	3	3	3	20	2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	13	2	3	4	4	4	4	5	19	2	4	5	5	5	3	4	26	3	113	3					
19	4	4	4	3	4	4	23	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	12	2	4	4	3	4	4	5	24	3	5	5	5	3	3	26	3	119	3						
20	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	14	2	3	3	3	3	4	19	2	4	4	4	4	3	3	22	3	110	3						
21	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	11	2	3	3	3	3	4	18	2	4	4	5	5	4	4	4	26	3	110	3						
22	5	4	5	4	4	4	25	3	4	4	3	4	4	3	5	3	0	4	16	3	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	3	3	24	3	114	3								
23	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	12	2	3	3	3	12	2	3	4	4	4	4	4	23	3	5	5	5	3	26	3	110	3			
24	5	4	5	4	4	4	26	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	6	16	3	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	4	19	2	4	4	4	3	22	3	118	3			
25	4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	2	3	4	3	4	4	4	4	21	2	4	4	5	5	4	4	26	3	118	3
26	3	3	4	3	3	3	19	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	11	2	3	3	3	12	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	5	3	26	3	112	3
27	3	3	4	3	3	3	19	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	10	2	3	3	3	12	2	3	3	3	4	19	2	4	4	4	4	3	3	22	3	102	2			
28	2	3	3	3	3	3	17	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	19	2	4	5	5	5	3	3	25	3	109	2			
29	4	4	5	4	4	4	25	3	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	13	2	3	3	3	12	2	3	4	4	4	4	5	24	3	4	4	4	3	22	3	117	3			
30	4	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	13	2	4	4	3	3	4	19	2	4	4	4	4	2	3	21	2	110	3							
31	5	4	5	4	4	4	26	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	1	11	2	3	3	3	12	2	4	4	4	4	4	5	25	3	4	4	4	3	22	3	116	3			
32	5	4	4	3	3	3	22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	12	2	2	2	8	1	3	3	3	3	4	19	2	4	4	4	4	2	3	21	2	99	2			
33	4	4	5	4	4	4	25	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	6	16	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	4	19	2	4	5	5	5	3	3	25	3	118	3		
34	3	3	4	3	3	3	19	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	12	2	3	3	3	12	2	3	3	3	3	4	19	2	4	4	4	4	2	3	21	2	100	2		
35	5	5	5	4	4	4	27	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	2	12	2	3	3	3	12	2	4	4	4	4	5	25	3	5	5	5	3	3	26	3	122	3			
36	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	12	2	3	3	3	12	2	3	3	3	4	24	3	5	5	5	2	3	25	3	111	3				
37	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	0	10	2	3	3	3	12	2	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	3	22	3	110	3				
38	2	2	3	3	2	2	14	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0	10	2	2	2	8	1	3	3	3	3	5	20	2	5	5	5	4	4	28	3	100	2				
39	4	4	4	3	3	3	21	2	3	5	4	4	4	3	4	5	3	2	12	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	4	19	2	4	5	4	4	3	23	3	109	2			
40	4	4	4	3	2	2	19	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	0	10	2	3	3	3	13	2	3	3	3	4	19	2	4	4	4	4	3	22	3	102	2				
41	3	3	3	3	3	4	19	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	10	2	3	3	3	12	2	4	4	3	3	4	21	2	4	4	4	4	3	22	3	109	2			
42	4	4	4	4	4	3	23	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	12	2	3	3	3	12	2	3	3	3	4	20	2	4	4	4	4	3	4	23	3	107	2			
43	3	3	4	3	3	3	19	2	3	5	4	5	4	4	4	4	3	0	10	2	3	3	3	12	2	3	4	3	3	4	20	2	4	4	4	4	3	22	3	106	2			
44	5	4	4	4	3	3	23	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	12	2	3	3	3	12	2	4	4	4	4	4	24	3	4	5	5	5	4	4	27	3	118	3		

45	3	3	3	2	2	2	15
46	3	3	3	2	2	2	15
47	5	4	4	3	3	3	22
48	4	4	4	3	3	3	21
49	4	4	4	3	3	3	21
50	3	3	3	1	2	2	14
51	4	4	4	3	3	3	21
52	5	4	4	3	3	3	22
53	5	5	5	4	4	4	27
54	3	3	4	3	2	2	17
55	4	4	4	3	3	3	21
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	5	3	4	4	26
59	4	4	4	3	3	3	21
60	4	4	4	3	4	4	23
61	5	5	5	3	4	3	25
62	4	4	4	3	3	3	21
63	4	4	4	4	4	3	23
64	3	3	3	3	4	3	19
65	4	4	4	4	4	4	24
66	3	3	4	2	2	2	16
67	4	4	4	3	3	3	21
68	3	3	4	3	3	3	19
69	3	3	4	1	3	3	17
70	4	4	4	3	3	3	21

2	3	4	4	4	3	3	3	27
2	3	4	4	4	3	3	3	27
3	3	5	4	5	4	4	4	33
2	3	5	5	5	4	5	4	35
2	3	4	4	4	4	4	4	31
2	3	4	4	4	4	4	3	30
2	3	5	5	4	4	4	4	33
3	3	4	4	4	3	3	4	28
3	4	5	4	4	4	3	5	33
2	3	4	3	3	3	3	4	26
3	4	4	4	4	3	4	3	30
3	4	5	4	4	3	4	4	32
3	4	5	4	4	4	3	5	33
2	3	5	4	4	4	4	4	32
3	4	5	4	4	4	4	4	33
3	3	4	3	3	3	4	4	29
2	4	5	4	4	3	3	4	30
3	3	4	3	3	4	4	4	29
2	3	4	3	3	4	3	4	27
3	3	4	3	4	3	4	4	29
2	3	5	3	3	3	3	4	27
2	3	4	4	4	4	4	5	32
2	3	5	4	4	4	3	4	31
2	3	4	3	3	3	4	4	27
2	3	4	3	3	3	4	4	27

2	2	2	2	2	8
2	2	3	3	3	11
3	3	2	2	2	9
3	3	3	3	3	12
3	3	3	3	2	11
3	2	3	3	3	11
3	3	3	3	3	12
2	2	3	2	2	9
3	3	4	4	4	15
2	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12
3	3	3	4	4	14
3	4	3	3	3	13
3	3	3	3	3	12
3	3	3	4	3	13
3	3	3	4	4	14
2	3	3	3	3	12
2	4	4	4	4	14
2	3	3	3	3	13
2	3	3	3	3	12
2	3	3	3	4	13
2	2	2	2	2	8
3	3	3	4	3	13
3	3	3	4	3	13
2	3	3	3	3	12
3	3	2	2	2	9

1	3	3	3	3	4	19
2	3	3	3	3	4	19
1	3	3	3	3	4	19
2	4	4	3	3	4	21
2	3	3	3	3	5	20
2	4	4	3	3	4	21
2	3	3	3	3	5	20
1	3	3	3	3	4	19
2	4	4	4	4	5	25
2	3	3	3	3	4	19
2	3	3	3	3	4	19
2	3	4	3	3	4	20
2	3	3	3	3	4	19
2	4	4	4	4	5	25
2	3	4	3	4	3	21
2	3	3	4	3	4	20
2	4	4	4	4	5	25
2	3	4	3	4	3	21
2	3	3	3	3	4	20
2	3	3	3	3	4	20
2	4	3	3	3	4	20
2	4	3	3	3	4	20
1	3	3	3	3	4	19

2	4	4	4	4	3	3	22	3	91	2
2	4	4	4	4	3	3	22	3	94	2
2	4	4	4	4	3	4	23	3	106	2
2	4	4	4	4	3	3	22	3	111	3
2	5	4	5	5	4	4	27	3	110	3
2	4	4	4	4	3	3	22	3	98	2
2	4	5	5	5	4	4	27	3	113	3
2	4	4	5	4	3	3	23	3	101	2
3	4	5	5	5	4	4	27	3	127	3
2	4	4	4	4	3	3	22	3	96	2
2	4	4	4	4	3	3	22	3	103	2
2	4	4	4	4	3	3	22	3	110	3
2	4	4	4	4	3	3	22	3	110	3
3	5	5	5	5	4	4	28	3	124	3
2	4	4	5	5	3	3	24	3	111	3
2	4	4	4	4	3	3	22	3	112	3
3	5	5	5	5	4	3	27	3	118	3
2	4	4	4	4	3	3	22	3	107	2
2	5	5	5	5	4	3	27	3	110	3
3	5	5	5	5	3	3	26	3	109	2
3	4	4	4	4	3	3	22	3	110	3
2	4	4	4	4	3	4	23	3	90	2
3	4	4	4	4	4	3	23	3	112	3
2	4	4	4	4	3	2	21	2	104	2
2	4	4	4	4	2	3	21	2	96	2
2	4	4	4	4	3	3	22	3	98	2

Satisfacción de atención al usuario

RESULTADOS DE ENCUESTA

VARIABLE: Satisfacción del usuario					ESCALA:				
En desacuerdo (2)	Indiferente (3)		De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	9-20	21-32	33-45	46-57	58-70
		6-13							
		14-21							
		22-30							

1
2
3

9-20 Bajo 24-55
21-32 Medio 56-87
33-45 Alto 88-120

N° Alumnos	D1							TS01	D2							TS02	D3							TS03	S	TS						
	1	2	3	4	5	6	S01		7	8	9	10	11	12	13		14	15	S02	16	17	18	19				20	21	22	23	24	S03
1	5	4	4	4	3	3	23	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	38	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	37	3	98	3
2	4	4	4	4	3	3	2	20	2	3	4	4	5	4	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3	91	3
3	4	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	3	4	4	3	4	4	34	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	38	2	88	3
4	5	3	5	4	4	3	24	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	37	3	1	4	2	3	4	4	3	4	4	20	2	90	3
5	5	4	4	3	3	3	22	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	36	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30	2	88	3	
6	5	5	5	4	4	4	27	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	37	3	1	3	1	2	3	3	3	3	4	25	2	87	2
7	4	4	3	4	3	4	22	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3	1	4	3	3	3	4	3	3	4	28	2	83	2
8	4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	38	3	88	3
9	5	4	4	4	3	4	24	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	33	3	3	4	4	4	3	3	3	4	38	2	88	3	
10	4	3	3	3	2	3	18	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27	2	3	3	4	4	4	4	4	5	35	3	80	2	
11	5	4	4	4	3	4	24	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3	3	4	4	4	4	4	4	5	36	3	95	3	
12	4	5	4	3	3	4	23	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32	2	3	5	4	4	3	4	4	3	38	3	88	3	
13	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	30	2	2	3	1	2	2	4	2	2	3	28	2	74	2
14	5	5	4	4	4	4	26	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	38	3	3	4	3	3	4	3	3	3	20	2	93	3	
15	5	4	3	3	3	3	21	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	20	1	72	2
16	5	4	4	4	4	3	24	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	38	3	3	5	5	4	4	4	4	4	37	3	90	3	
17	5	4	4	3	3	3	22	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	35	3	2	4	4	4	4	4	4	5	35	3	92	3	
18	5	4	4	4	3	4	24	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32	2	88	3
19	4	3	3	3	3	3	19	2	3	5	4	5	4	4	4	4	3	36	3	2	3	3	3	3	3	3	4	27	2	82	2	
20	4	4	3	3	3	3	20	2	3	5	4	5	4	4	4	3	3	35	3	1	3	4	4	4	4	4	5	38	3	88	3	
21	4	4	3	3	3	3	20	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	3	2	4	4	4	4	4	4	5	35	3	80	3	
22	5	5	4	4	4	4	26	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	36	3	3	4	4	4	3	3	3	4	38	2	93	3	
23	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3	3	5	3	3	3	4	4	5	34	3	94	3	
24	4	4	3	3	3	4	21	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	3	3	5	3	4	3	3	3	4	38	2	90	3	
25	5	4	4	4	4	4	25	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	36	3	3	4	4	4	4	3	3	4	38	3	94	3	
26	5	3	3	3	3	3	20	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	2	2	3	3	3	4	4	4	4	38	2	80	2	
27	5	3	3	3	3	4	21	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33	3	3	4	4	4	4	4	3	4	34	3	88	3	
28	4	4	3	3	3	3	20	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	32	2	1	5	4	4	3	3	3	3	4	30	2	82	2
29	5	5	4	4	4	4	26	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	3	3	4	4	3	4	4	4	5	35	3	90	3	
30	5	3	3	3	3	3	20	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	35	3	3	4	4	4	3	3	4	4	38	3	88	3	
31	5	4	4	4	4	4	25	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	3	3	4	3	3	3	3	3	4	20	2	94	3	
32	5	3	3	4	3	3	21	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3	3	4	3	4	3	4	4	4	38	3	88	3	

33	5	3	3	3	3	3	20
34	4	4	3	3	3	3	20
35	4	4	3	3	4	4	22
36	5	5	4	4	4	4	26
37	5	5	4	4	4	4	26
38	5	4	4	4	4	4	25
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	3	3	3	3	3	20
42	5	3	3	3	2	3	19
43	5	3	3	3	3	3	20
44	5	4	4	4	3	3	23
45	4	4	4	3	3	3	21
46	4	4	4	4	4	4	24
47	5	5	4	4	4	4	26
48	4	4	3	3	3	3	20
49	5	4	4	4	4	4	25
50	5	4	3	3	3	3	21
51	5	5	4	4	4	4	26
52	5	4	3	3	3	2	20
53	5	4	3	3	3	3	21
54	5	4	3	3	3	3	21
55	4	4	3	3	3	3	20
56	4	4	3	3	3	3	20
57	5	5	4	4	4	4	26
58	5	5	4	4	4	4	26
59	5	5	4	4	4	4	26
60	5	5	4	4	4	4	26
61	4	4	3	3	3	3	20
62	5	5	4	3	3	3	23
63	5	4	3	3	3	3	21
64	5	3	3	3	3	3	20
65	5	4	4	4	4	4	25
66	4	4	4	4	4	3	23
67	4	4	4	4	4	4	24
68	5	3	3	3	3	3	20
69	5	5	4	4	3	3	24
70	5	4	4	4	3	3	23

2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32
2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	38
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	29
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	36
3	4	5	4	3	3	2	3	3	4	31
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	37
3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	35
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	29
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35

2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	36
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	27
2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	30
2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
3	3	5	3	2	3	3	3	3	4	29
2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
2	2	5	4	3	4	4	4	4	5	35
3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	32
3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	27
2	3	4	4	3	2	2	2	2	4	25
3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	33
3	3	5	4	2	3	4	3	4	4	32
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	28
2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	25
3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	25
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	33
3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	33
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	27
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
3	1	5	5	2	3	2	2	2	4	25
2	2	5	5	3	3	3	3	3	4	28
2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	28
3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	34
2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	35
3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	32
2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	24
3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	30
2	3	5	4	4	3	3	3	3	4	32
3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	28
3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	29

2	84	2
3	85	2
3	95	3
3	98	3
2	90	3
2	84	2
2	83	2
2	87	2
2	77	2
2	81	2
2	84	2
3	88	3
2	87	2
2	87	2
2	83	2
3	88	3
2	95	3
2	87	2
2	92	3
2	76	2
2	82	2
2	87	2
3	81	2
3	90	3
3	94	3
2	88	3
2	93	3
2	89	3
2	81	2
2	82	2
3	91	3
3	84	2
2	94	3
2	78	2
2	92	3
2	80	2
2	87	2
2	87	2