



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región
Callao, 2023

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

AUTORA:

Mendoza Mirabal, Katty Magaly (orcid.org/0000-0003-2180-107X)

ASESORES:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

Dr. Palacios Huaraca, Carlos Ruben (orcid.org/0000-0002-5695-8897)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hija Dayana, por brindarme su apoyo moral en esas noches que tocaba investigar.

A todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal.

Y finalmente, a mi esposo y amigo por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. ¡Gracias!

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo en especial a mi asesora Beatriz Panche, por su apoyo constante y orientación mediante sus conocimientos para la elaboración y culminación de esta tesis, al hospital de rehabilitación del Callao, por brindarme las facilidades para ejecutar mi encuesta en sus instalaciones.

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023", cuyo autor es MENDOZA MIRABAL KATTY MAGALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ DNI: 09586832 ORCID: 0000-0002-1629-1776	Firmado electrónicamente por: PANCHEROB el 21- 07-2023 10:03:31

Código documento Trilce: TRI - 0606272



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MENDOZA MIRABAL KATTY MAGALY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres	Firma
KATTY MAGALY MENDOZA MIRABAL DNI: 40846981 ORCID: 0000-0003-2180-107X	Firmado electrónicamente por: KMENDOZAMI2 el 21- 07-2023 10:42:38

Código documento Trilce: TRI - 0606273



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV RESULTADOS.....	24
V DISCUSIÓN	63
VI CONCLUSIONES	69
VII RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio	22
Tabla 2 Análisis de confiabilidad: Imagen institucional.....	22
Tabla 3 Atención equitativa y justa.....	24
Tabla 4 Atención eficiente y oportuna	25
Tabla 5 Atención puntual.....	26
Tabla 6 Mecanismo para quejas	27
Tabla 7 Farmacia abastecida	28
Tabla 8 Laboratorio abastecido	29
Tabla 9 Mecanismo de quejas.....	30
Tabla 10 Atención rápida.....	31
<i>Tabla 11 Personal se toma su tiempo</i>	<i>32</i>
Tabla 12 Personal se compromete.....	33
Tabla 13 La atención es corta	34
Tabla 14 Personal inspira confianza y garantiza el respeto	35
Tabla 15 Personal encargado se distingue por inspirar seguridad.....	36
Tabla 16 Trato con amabilidad	37
Tabla 17 Promueve la comunicación efectiva	38
Tabla 18 Comunicación clara	39
Tabla 19 Recursos humanos.....	40
Tabla 20 Recursos solidos	41
Tabla 21 Equipos y materiales disponibles	42
Tabla 22 Garantiza ambientes limpios	43
Tabla 23 Brinda un lugar propicio y seguro	44
Tabla 24 Los gráficos utilizados en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen.....	45
Tabla 25 Difusión de actividades.....	46
Tabla 26 Los medios de comunicación son pertinentes.....	47
Tabla 27 La experiencia personal	48
Tabla 28 Relaciones interpersonal	49
Tabla 29 Elementos gráficos.....	50

Tabla 30 Buena comunicación	51
Tabla 31 Valores institucional.....	52
Tabla 32 Trato cortés	53
Tabla 33 Instalaciones proporcionales	54
Tabla 34 Distribución de ambientes adecuados.....	55
Tabla 35 Evidencian la efectividad	56
Tabla 36 Plazos establecidos.....	57
Tabla 37 Infraestructura moderna	58
Tabla 38 Correlación Rho de Spearman entre Calidad de servicio e Imagen Institucional	59
Tabla 39 Correlación Rho de Spearman: dimensión identidad institucional con la variable “Calidad de servicio”	60
Tabla 40 Correlación Rho de Spearman: dimensión comunicación institucional con la variable “Calidad de servicio”	61
Tabla 41 Correlación Rho de Spearman: dimensión realidad institucional con la variable “Calidad de servicio”	62

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N.º 1 Modelo servqual.....	13
FIGURA N.º 2 Atención equitativa y justa	24
FIGURA N.º 3 Atención eficiente y oportuna.....	25
FIGURA N.º 4 Atención puntual	26
FIGURA N.º 5 mecanismo eficiente de atención	27
FIGURA N.º 6 En farmacia, se garantiza una atención eficiente.....	28
FIGURA N.º 7 El laboratorio, se asegura una atención eficiente.....	29
FIGURA N.º 8 mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos ..	30
FIGURA N.º 9 Garantiza una atención rápida	31
FIGURA N.º 10 En los consultorios, el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente	32
FIGURA N.º 11 En los consultorios, el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente	33
FIGURA N.º 12 En la institución, el tiempo de espera para la atención en consultorio	34
FIGURA N.º 13 El personal se esfuerza por inspirar confianza,	35
FIGURA N.º 14 Personal encargado se distingue por inspirar seguridad	36
FIGURA N.º 15 Trato con amabilidad.....	37
FIGURA N.º 16 Promueve la comunicación efectiva.....	38
FIGURA N.º 17 Comunicación clara.....	39
FIGURA N.º 18 Recursos humanos	40
FIGURA N.º 19 Recursos solidos.....	41
FIGURA N.º 20 Equipos y materiales disponibles.....	42
FIGURA N.º 21 Establecimientos limpios	43
FIGURA N.º 22 Brinda un lugar propicio y seguro.....	44
FIGURA N.º 23 Los gráficos utilizados en los paneles y banners	45
FIGURA N.º 24 Actividades, garantizan la recepción en los pacientes.	46
FIGURA N.º 25 son pertinentes al perfil del paciente, la que le permite la llegada de los mensajes.	47

FIGURA N.º 26 La experiencia personal	48
FIGURA N.º 27 Relaciones interpersonal.....	49
FIGURA 28 Elementos gráficos	50
FIGURA N.º 29 Buena comunicación.....	51
FIGURA N.º 30 Valores institucional	52
FIGURA N.º 31 Trato cortés.....	53
FIGURA N.º 32 Instalaciones proporcionales.....	54
FIGURA N.º 33 Distribución de ambientes adecuados	55
FIGURA N.º 34 Evidencian la efectividad.....	56
FIGURA N.º 35 Plazos establecidos	57
FIGURA N.º 36 Infraestructura moderna.....	58

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó con el propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital regional del Callao, 2023. La metodología utilizada en la realización de la tesis fue un enfoque cuantitativo con un nivel de estudio descriptivo correlacional. El diseño de investigación corresponde al tipo no experimental transversal correlacional. La población quedó constituida por 1492 usuarios del hospital de rehabilitación del Callao, se determinó un tamaño de muestra que estuvo representada por 306 usuarios a quienes se les atribuyó un cuestionario de ambas variables, la prueba de fiabilidad se realizó con 20 encuestados, donde se alcanzó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.80 de la variable calidad de servicio y 0.863 de la variable imagen institucional, con un nivel aceptable, respectivamente. Los resultados de la investigación, se obtuvieron al aplicar el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, se llegó a la conclusión que existe relación directa y positiva moderada ($r=0,517$) entre la variable calidad de servicios y la imagen en un hospital regional del Callao, 2023.

Palabras clave : Calidad de servicio, imagen institucional, percepción.

ABSTRACT

The present research study was carried out with the purpose of determining the relationship between the quality of service and the institutional image of a regional hospital in Callao, 2023. The methodology used in carrying out the thesis was a quantitative approach with a descriptive study level correlational. The research design corresponds to the non-experimental cross-correlational type. The population was made up of 1492 users of the Callao rehabilitation hospital, a sample size was determined that was represented by 306 users who were assigned a questionnaire of both variables, the reliability test was carried out with 20 respondents, where it was reached a Cronbach's Alpha coefficient of 0.80 for the quality-of-service variable and 0.863 for the institutional image variable, with an acceptable level, respectively. The results of the investigation were obtained by applying the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation using Spearman's Rho test, it was concluded that there is a direct and moderate positive relationship ($r=0.517$) between the variable quality of services and image in a regional hospital of Callao, 2023.

Keywords: Quality of service, institutional image, perception.

I INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más volátil con una gran cantidad de impulsos y emociones principalmente transmitidos por las tecnologías es cada día más fácil plasmar la imagen de una organización en la mente de los usuarios es así que las organizaciones realizan grandes esfuerzos para crear, mantenerse o desarrollarse dentro de la sociedad (Elia et al., 2020). En otras palabras, hoy por hoy es muy importante la calidad de servicio e imagen que transmiten las instituciones con el propósito de plasmar una buena imagen y lograr tener una identidad fuerte con una institución capaz de ofrecer buenos servicios a sus clientes (Lara et al., 2017)

A nivel internacional, existen diversas organizaciones e instituciones que requieren de diversos cambios administrativos en las organizaciones por este motivo se necesitan de trabajadores y funcionarios públicos que sean capaces de proporcionar un buen servicio. En este campo la Unión Europea aplicaron un modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la calidad (EFQM) conocido a nivel mundial su objetivo es alcanzar el éxito y mejorar notablemente los beneficios dentro de las organizaciones. De tal modo, hablar de calidad es hacerlo como estrategia donde el servidor pueda brindar grandes beneficios para la organización y generar de esta manera mayor confianza en los clientes (Tegene, 2019)

En latinoamericana, diversos países están en transiciones o en constantes cambios orientadas en mejorar el área administrativa, por ejemplo, en Chile se creó un Fondo Universal de Salud donde no existiera discriminación a los usuarios, que promuevan mejoras en la atención y que generen un sistema financiero solidario para fortalecer la gestión administrativa a favor del paciente y mejorar las condiciones de servicios en los diferentes centros de salud (De Lucio, 2023)

Actualmente a nivel nacional hablar de calidad de servicio en las entidades públicas hoy en día se observan en algunos hospitales el deterioro de las instalaciones , la falta de medicamentos , las altas colas de los pacientes que acuden a sacar una cita en algunas oportunidades amaneciéndose para poder ser atendidos e incluso la área de emergencia no cumplen con una buena atención por la alta demanda de pacientes que deberían ser atendidos rápido, esto se debe también a la falta de algunos insumos básicos como jeringas, paracetamol y gasa, en algunos establecimientos se observó la falta de limpieza en sus servicios higiénicos o áreas comunes que son de accesos públicos(Defensoría del Pueblo,2017) estas deficiencias o problemáticas hacen que estos hospitales tengan un mal servicio y a la vez una mala imagen a causa de la mala administración de sus funcionarios que deberían dar soluciones ante tantos problemas que tiene la comunidad. Así mismo la imagen es el resultado de la percepción de los públicos (Yacelga ,2022)

En el Perú existen varios hospitales públicos y privados que pertenecen al Ministerio de Salud (MINSAL) y ESSALUD, en este caso se realizó una investigación al hospital de rehabilitación del Callao ubicado en el Jr. Vigil 535, cuentan con 268 trabajadores(nombrados ,cas y locadores), brindan una serie de servicios, especializado en rehabilitación en funciones mentales, integral en comunicación y disfunciones sensorial y cognitivo , servicios especializado en rehabilitación de funciones motoras, riesgo, promoción de la salud y el servicio de apoyo al tratamiento en este nosocomio se evidenció algunos problemas en relación a la calidad de servicio y la imagen institucional con ciertas deficiencias en las áreas médicas y administrativas , asociado también a ello se tiene una mala imagen como en la mayoría de centros de salud pública por la mala atención en los servicios públicos que ofrecen a los ciudadanos que acuden a atenderse, esto se evidencia por las noticias que salen a diario en diversos medios de comunicación : Facebook, TikTok, Instagram, diarios e incluso la prensa nacional se ve difusión constante de

casos de los pacientes que se quejan por negligencias médicas o falta de insumos, la calidad de la atención de los servicios básicos debe mejorar y obtener la plena satisfacción del paciente para fortalecer la confianza, fidelización y esto se dará solo brindando una excelente atención al paciente o usuario.

De acuerdo a la problemática descrita se ha planteado como problema de investigación principal ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023? Mientras que a nivel específico se ha considerado: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la identidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la comunicación institucional de un hospital de la región Callao, 2023?, y c) ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la realidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023?

Este estudio se justifica en lo teórico porque busca aportar las diversas pruebas y teorías verdaderas en relación a las variables en estudio para probar relaciones entre las variables en el contexto de salud, dicho de otro modo, se pretende utilizar teorías en calidad de servicio e imagen institucional para probar las relaciones. Baena (2017), Arias (2012), Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014)

De acuerdo con Hernández (2014), la investigación metodológica, se justifica poniendo a prueba el instrumento de recojo de datos, los cuales pueden ser puestos a prueba para medir cómo están relacionadas estas variables en contextos similares o en diversos contextos, a fin de seguir ahondando en el estudio de dicha relación.

Es de relevancia social, nuestra investigación tiene el propósito de llegar a los grupos sociales de manera positiva. (Villagómez, 2014)

Baena (2017) desde la perspectiva práctica, esta investigación permitirá a través de los resultados y conclusiones la implementación de estrategias y acciones concretas que permitan mejorar por un lado la calidad que se ofrecen, pero también mejorar la imagen de la institución estudiada a fin de generar mayor confianza en la organización.

Ñaupas et al., (2018) desde el paradigma epistemológico, según el estudio del conocimiento positivismo esta investigación permitirá analizar los métodos modernos de la ciencia que se empieza por la observación y la medición con la finalidad de percibir con mayor efectividad la problemática y dar soluciones los argumentos concernientes a las variables en análisis.

De la misma manera se redacta los objetivos planteados, a nivel general, es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023; mientras que a nivel específico se ha considerado: a) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la identidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023, b) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la comunicación institucional de un hospital de la región Callao, 2023, y c) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la realidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023.

Al final se presenta la hipótesis a nivel general, se ha planteado si existe una relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023; mientras que a nivel específico: a) Existe una relación entre la calidad de servicio y la identidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023, b) Existe una relación entre la calidad de servicio y la comunicación institucional de un hospital de la región Callao, 2023, y c) Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la realidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023.

II MARCO TEÓRICO

Se analizaron diferentes estudios con la finalidad de percibir con mayor efectividad la problemática de la presente investigación de igual manera los antecedentes tanto nacionales como internacionales aquí presentados se desarrollan con los argumentos concernientes a las variables en análisis.

Lo que representa en lo nacional en cuestión a los antecedentes se menciona a Menacho et al. (2020) cuyo propósito era diagnosticar si había una conexión entre la calidad de servicio que se otorga con la imagen en EsSalud - Perú, realizaron una encuesta a 374 usuarios del servicio, con un 0,92 y 0,94 de alfa de Cronbach, enfoque cuantitativo, diseño básico, no experimental, recojo de datos en un solo momento, se utilizó el SPSS, mediante un análisis de correlación de Spearman, sus resultados fueron: 0.205 %, Sig. 0,000 < 0,005 con una relación directa y débil con la imagen, sus conclusiones fueron que al brindar una buena calidad en sus servicios se tendría una mejor imagen en la organización, para lo cual deberían implementar ciertas estrategias de comunicación y difusión en diversos medios de comunicación entre otras.

Las investigaciones realizadas por Carhuacho et al. (2021) cuya intención fue determinar la calidad de servicio de dos hospitales en Lima, con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, método hipotético deductivo, con una población de 5037 personas, se aplicó la prueba de U Mann Whitney no paramétrica a dos muestras independientes en los hospitales Guillermo Almenara con 160 muestras y Hospital Edgardo Rebagliati con 258 un total de 418 encuestados, concluyéndose que no existía calidad en el servicio en la consulta externa con tan solo un 0,2% que dijeron estar satisfecho con la atención, este problema se debe también a mala inversión pública al no abastecer las necesidades urgentes que tienen cada establecimiento.

Por otro lado, Lavanda et al. (2022) definen imagen institucional como un elemento muy importante dentro y fuera de la empresa y cómo estas se verán afectadas de la forma en que los consumidores las perciban. En una campaña que realizaron entre octubre del 2021 y febrero del 2022, cuyo propósito fueron de registrar como la imagen empresarial puede mejorar a través de una buena estrategia, aplicaron una encuesta nacional vía virtual, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo- corte transversal, 8 preguntas, muestra de 460 participantes en noviembre de 2021. Arrojando como resultado un 83% de los usuarios expresaron conocer esta campaña, 0,78% recibió y utilizó la mascarilla KN95 y el 0,72% mejoro su percepción sobre el Grupo Romero.

Fernández (2018) cuya investigación tuvo el propósito demostrar la coincidencia entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un Instituto Tecnológico en Lima; con un nivel correlacional , enfoque cuantitativa, diseño no experimental, recojo de datos en un momento único, los datos se obtuvieron aplicando encuestas de 30 preguntas, escala de Likert, se encuestaron a 291 estudiantes del centro de estudios, SPSS versión 22.0 para el análisis de datos, concluyéndose que existe una relación entre las variables están asociadas en 0,651 con un $p=0,000$.

Ochoa et al. (2022) su propósito fue precisar la relación con la identidad institucional y la calidad en los docentes en una universidad del Perú, fue básico, correccional, diseño no experimental, corte transversal ,239 estudiantes, utilizaron una encuesta, validado con juicio de expertos, el mismo que obtuvo un alto nivel de confiabilidad del 0,877%, utilizaron el sistema de SPSS versión 19. Concluyeron que si había una conexión directa significativa del $Rho=0.642\%$ entra la identidad institucional y la calidad en los docentes.

Por su parte, Calderón et al. (2022) sus objetivos fueron medir la conexión entre calidad de servicio e imagen institucional en una empresa de transportes en Tacna; fue de investigación básica, con alcance de correlación, dentro del enfoque cuantitativo, utilizando el diseño no experimental tomando los datos en un solo momento, corte transversal, con una muestra a 382 ciudadanos donde se les aplicó la encuesta al azar, los resultados fueron procesados utilizando tablas de frecuencias y la prueba no paramétrica de Rho de Spearman; el resultado fue correlación de 0,243 entre las variables estudiadas con $p=0,000$, es decir una correlación positiva y baja; la investigación llegó a la conclusión que de acuerdo a lo que perciben los clientes en el sector transportes la calidad del servicio se relacionaban en un nivel bajo con la imagen institucional de la empresa de transporte público.

En el área local, se realizó una evaluación minuciosa en un hospital de la región Callao, si bien es cierto tienen políticas de calidad de parte del sector salud, pero se puede evidenciar ciertas deficiencias y carencias por ejemplo la falta de elementos tangibles, el mal desempeño de los trabajadores en los diferentes centros o postas de salud, esto sería un indicio para que los pacientes se sientan incómodos por el mal servicio que recibieron. Una atención de calidad es muy necesaria e importante que su ausencia tienen repercusiones muy negativas dentro de las empresas, organizaciones y entidades públicas de igual forma su imagen se verá dañada, así mismo se debe mejorar el sistema de salud para brindar un excelente servicio de calidad que cumplan con las exigencias originadas por las necesidades de los usuarios o clientes, de tal manera que genere una total fidelización, empatía y seguridad por lo que es de gran importancia mejorar continuamente la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes o consumidores.

En lo concerniente a los antecedentes internacionales tenemos a Kalaja et al. (2022) cuyos propósitos fueron evaluar los principales componentes de la calidad y su conexión con la satisfacción de los pacientes al recibir la atención médica en la salud pública de Albania. Utilizaron el modelo SERVQUAL que mide las diferencias entre las percepciones del paciente sobre la calidad del servicio recibido y la satisfacción del paciente, así como sus expectativas en relación con estas cinco dimensiones, se entrevistó a 800 pacientes seleccionados al azar, la recolección de datos se subió al SPSS, para comparar una diferencia significativa en la puntuación media entre la expectativas y la percepción de las dimensiones de fiabilidad al 77,6%, garantías un 92,8% , tangibles un 64,9% y empatía un 84,9%. Concluyeron: la calidad del servicio afecta a la satisfacción del paciente en los hospitales públicos. Por lo tanto, la opinión de los pacientes es crucial para valorar y saber cuál fue su nivel de satisfacción que recibió acerca del servicio brindado antes, durante y después, llevándose así una buena imagen de la empresa.

León (2020) realizó un estudio para medir la conexión que existe con la calidad del servicio y la imagen en las municipales de Ecuador; diseño no experimentación, con recojo de datos único, es decir con corte transversal, además, el alcance fue correlacional, de enfoque cuantitativo, utilizando métodos como el deductivo, los datos fueron recolectados mediante una entrevistas a trabajadores y encuestas de 21 preguntas realizadas a usuarios de los servicios; los resultados muestran que los encuestados tienen bajas expectativas respecto al servicio esperado en instituciones públicas, no obtuvieron resultados satisfactorios predominantes en cuanto a la imagen institucional, tanto los Alfa de Cronbach 0,812 %; se encontrado una correlación de 0,234% entre ambas variables; llegaron a la conclusión que al tener baja calidad en los servicios que se presta genera de por sí una baja relación con la imagen institucional de la organización estudiada.

Gde (2021) cuyo objetivo fue analizar si existe influencia en la imagen del hospital y la calidad de servicio, modelo SERVQUAL , enfoque cuantitativo , utilizaron la encuesta , el instrumento fue el cuestionario a través del Google Forman con pacientes ambulatorios del hospital públicos en Denpasar Bali con un 81 pacientes , mediante el muestreo aleatorio simple , con la escala de Likert 1 al 5, utilizó el programa SPSS con una prueba inicial de validez y confiabilidad de 0,875 alfa de Cronbach, en conclusión demostró que un 0,885% si tiene influencia la imagen con la calidad de servicio con valor significativo de $(0,000 < 0,05)$

Respecto al estudio que realizaron Surjaatmadja et al. (2020 sus investigaciones fueron precisar la relación de la calidad de servicio e imagen corporativa de un banco de Indonesia, con un diseño de enfoque cuantitativo a través de un cuestionario realizados a los 200 clientes del banco, los datos recolectados se analizados mediante el sistema de LISREL versión 8.0, los datos indicados por el valor de Alfa de Cronbach mayor a 0,70%, concluyeron que la calidad contribuye a formar la percepción del valor cliente por parte de sus clientes en 38%. Los hallazgos de este estudio ayudarán a mejorar los servicios que ofrecen a los estudiantes actualmente y la imagen de la institución.

Babu et al. (2021) realizaron una investigación para probar empíricamente la conexión entre la calidad y la imagen organizacional; la metodología incluyó un enfoque cuántico, dentro del diseño no experimental, corte transversal, con un conjunto de informante de 285 trabajadores de centros de salud en la India a los cuales se aplicó un cuestionario mediante encuesta las hipótesis fueron probadas a través de modelo de ecuaciones estructurales; el resultado fue 0.63% que había conexión entre las variables estudiadas.

De otro lado, Riaz (2019) en su búsqueda sobre la calidad de servicio en un hospital público en el distrito de Rawalpindi, con un muestreo no probabilístico para incluir un número total de 400 pacientes, divididos equitativamente entre Centro de salud rural y la sede de Tehsil, utilizando el modelo de SERVQUAL de 32 ítems en forma de cuestionario estructurado, donde una parte del cuestionario se llenó antes del tratamiento y la otra después del tratamiento, se evaluó con una escala de Likert (1- Totalmente en desacuerdo a 5 - Totalmente de acuerdo). Han considerado cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a cada paciente se le dio consentimiento informado, procesaron los datos con el uso del SPSS versión 25 con pruebas descriptivas y paramétricas. Concluyendo un 0.90% de alfa de Cronbach, en el Centro de salud rural fue $(-14,48 \pm 7,96)$ como en Tehsil, $(-9,97 \pm 7,97)$. La prueba independiente mostró una diferencia significativa en la calidad del servicio entre ambos hospitales $(-4,41)$, con una mejor calidad de los servicios en Tehsil.

La investigación se basa en los siguientes fundamentos teóricos de Kotler et al., (2013) definieron el concepto de calidad como cualquier actividad o beneficio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, usuarios y pacientes. La calidad es uno de las causas que determinan el nivel de éxito en la empresa, esto se traduce en brindar servicios de calidad a sus clientes, logrando altas cuotas de mercado y mayores utilidades (Dapas et al., 2019). Se define como la evaluación del cliente de la absoluta superioridad o privilegio de un producto o servicio (Kuswanto, 2009). Por otro lado, también se ha definido como la evaluación o actitud global que le dan los clientes a la excelencia en general respecto a los servicios (Parasuraman et al., 1988). En otras palabras, es la diferencia entre la percepción del cliente y la expectativa del servicio prestado por las organizaciones (Afthanorhan et al., 2019)

El concepto de calidad ha evolucionado desde la década de 1980, a partir de allí se han venido abordando por académicos y gerentes con la finalidad de obtener mejores explicaciones y logros dentro de las organizaciones (Aydemir et al., 2019). Desde la perspectiva de la salud y tomando en cuenta a Harteloh (2003), la calidad del servicio ofrecido tiene como efecto aumentar las ventas y cuotas de mercado de una empresa y mejorar las conexiones con los clientes, y así diferenciar a la empresa de la competencia, aumentando la imagen de la institución (Gera et al., 2017), entre otros beneficios de la calidad de servicio es la competitiva y sostenibilidad lo que llevará a una buena imagen de la organización en su conjunto (Halvorsrud et al., 2016)

También deben comprender las relaciones de causa y efecto entre los indicadores de calidad del servicio, estructuras de calidad, satisfacción del cliente y la medición continua de la calidad del servicio (Bahadori et al., 2018) Por lo tanto, la calidad del servicio se refiere al nivel de satisfacción de algunas necesidades de los consumidores (Owusu et al., 2010). Por lo tanto, la calidad de servicio es una de las variables que se suele utilizar para la investigar la imagen, la fidelización o la intención, la relación entre estas dos variables se puede denominar: a mayor calidad del servicio, mejor imagen. Cuanto mayor sea la calidad del servicio prestado por la institución, mejor será la imagen (Aliyah et al., 2022)

Así mismo la calidad de servicio; es el conjunto de prestaciones que deben cumplir con el papel de satisfacer y originar una buena relación entre usuario y la institución (León ,2020), Si los servicios mejoran en cuanto a su calidad, demostrada por un servicio confiable, capacidad de respuesta rápida, servicio garantizado y empatía, entonces los consumidores estarán satisfechos (Khan et al., 2021)

Finalmente, la calidad de servicio es una variable bastante estudiada en diferentes ámbitos de la vida diaria, en las empresas, instituciones públicas en la educación, salud, entre otros. Para la medición de esta variable en mención debemos tener en cuenta estos cinco componentes de Parasuraman (1988): tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles son citados por Hernández et al. (2017)

A continuación, mencionaremos en la presente investigación las siguientes bases teóricas bibliográficas de calidad de servicio:

Fiabilidad, está definida como la capacidad que se tenga para cumplir con el servicio que se ofrece, citado por Hernández et al (2017), así mismo es la capacidad de gestionar el servicio prometido de manera confiable (León, 2020), según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), lo definen como la capacidad de realizar el servicio de manera confiable y cuidadosa.

Capacidad de Respuesta, predisposición deservir al usuario y otorgar un servicio eficiente y oportuno a las necesidades de las personas y debe responder de manera eficaz y eficiente. Citado por Hernández et al., (2017), según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es el tiempo de ayuda para prestarles un servicio rápido.

Seguridad, se define como el nivel de confianza que se tiene respecto a cómo actúa el personal frente a un determinado servicio en el sector salud, expresado mediante cualidades o aptitudes que llevan a tener confianza de la empresa. Citado por Hernández et al., (2017), según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) lo definen como la atención y la habilidad que tienen los empleados para inspirar credibilidad y confianza.

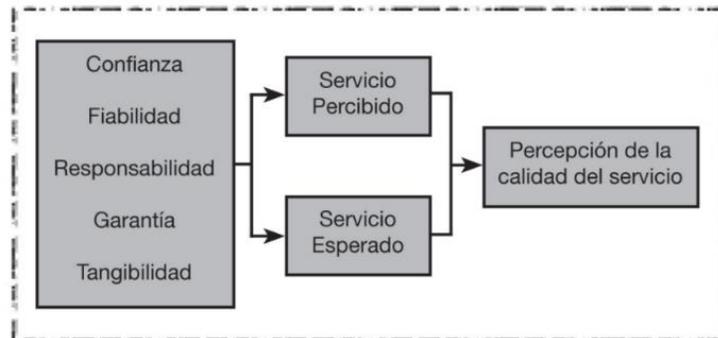
Empatía: está definida como esa capacidad que posee un trabajador en su participación y entendimiento de forma efectiva frente a la realidad de una persona distinta a él. Citado por Hernández et al., (2017), según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), hay un nivel de confianza individualizada para cada cliente.

Respeto a los *elementos tangibles*: se define así al conjunto de elementos físicos que están asociados a comodidad, limpieza, personal, equipos, condiciones e infraestructura de la organización. Citado por Hernández et al., (2017), así mismo es el aspecto o fachada de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación (León ,2020)

En esta investigación mencionaremos el modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman et al. (1998), es un cuestionario de múltiples preguntas que se utiliza para evaluar las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio. Estas herramientas incluyen 22 componentes que permiten evaluar la percepción del servicio del cliente.

FIGURA N.º 1 MODELO SERVQUAL

Gráfico 4. Modelo SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

La imagen institucional se define como un indicador de los juicios externos, es decir lo que la organización quiere que las partes interesadas externas sepan o piensen sobre la institución (imagen deseada), mientras que otro enfoque concibe como lo que las partes interesadas externas realmente saben o piensan sobre la empresa (imagen real) Walker (2010). Así mismo, Ochoa et al. 2022, proponen que la imagen de la institución debe ser el reflejo de una buena y perfecta calidad del lugar donde se trabaja y relacionado a la identidad de la empresa, esta imagen está caracterizada por una adecuada organización, un estado de mejora permanente, así como las contribuciones que pueda brindar el trabajador para con la organización.

Patlán Pérez & Martínez (2017) demostraron que la imagen en una organización es muy importante y necesarias para los funcionarios y directores que actualmente se encuentran en un entorno altamente competitivos, donde cada organización tiene diferentes significativas en su imagen. Mientras tanto, Küçüksüleymanoğlu et al, (2017) indicaron que la imagen no solo se desarrolla a partir de elementos tangibles y físicos relacionados con la apariencia, sino que también se ve afectados por los elementos visuales, auditivos y comportamientos.

Capriotti (2013) define imagen como la representación que el público obtiene sobre la organización o institución a causa de la información que la organización proporciona a los usuarios o clientes. Podemos afirmar que la imagen está basada en la recepción del usuario, paciente y cliente. Así mismo señala tres dimensiones: identidad, comunicación y realidad que midieron la imagen institucional desde la percepción de los usuarios.

A continuación, mencionaremos las bases teóricas bibliográficas de Imagen institucional:

Identidad institucional: es la representación pública, reconocida por sus valores y dimensiones lo que determinará la creación de una organización funcional que dirija y administre formalmente las grandes empresas (Capriotti, 2013), del mismo modo, Duque y Carbajal (2015) definen que la identidad está basada en las percepciones, sentimientos y pensamientos de los usuarios y clientes.

Comunicación institucional: enfocada en mantener una comunicación significativa, crítica y caracterizada por el buen manejo de la imagen institucional (Capriotti, 2013)

Realidad institucional: centrarse en la capacidad de identificar de manera eficaz y oportuna los principales problemas que se oponen a una buena estructura organizacional (Capriotti, 2013)

Estas variables fueron operacionalizadas, tal como se muestra en la matriz, respecto a cada una de las variables. (Véase el anexo 4)

Este estudio se sustenta en las políticas del Estado, como el Acuerdo Nacional en su acuerdo cuarto, propone un estado eficiente que practique la transparencia y sobre todo descentralizado, cubriendo los diversos servicios con una buena calidad (Acuerdo Nacional, 2019)

Del mismo modo toma fundamento en la ODS (3: Salud y bienestar) que garantiza la buena vida y sana a los ciudadanos y esto dependerá del buen servicio que reciben en el hospital, es logro desarrollar los mecanismos suficientes que cuenten con los servicios de salud y que desaparezcan las desigualdades para que todas las personas puedan contar con este servicio.

Así mismo el Plan Bicentenario, propone en su eje estratégico dos, acerca de las oportunidades y acceso a los servicios de calidad, donde la ciudadanía cuenta con cobertura del seguro de salud, la Ley 29498 de inversión del capital humano, donde las empresas capacitan a su personal para luego contar con un personal altamente comprometidos con su trabajo para que luego puedan brindar un buen servicio en sus empresas (CEPLAN, 2021).

Según la Ley N.º 27658 del artículo 4, donde menciona mejorar los niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando el buen servicio de atención, cuyos objetivos es lograr un estado al servicio de la ciudadanía, tener mejores canales de efectividad de participación y contar con trabajadores públicos calificados y adecuadamente renumerados por ende si se aplican estos objetivos se podrá brindar un buen servicio a la comunidad.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

Considerando el propósito del estudio seguirá el tipo de investigación básica, porque solo busca recoger información y seguir descubriendo nuevos conocimientos (Gallardo, 2017)

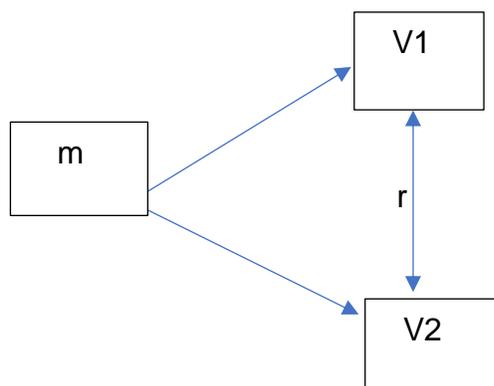
Según Bernal (2010) tiene como finalidad crear conocimientos teóricos sobre la calidad e imagen.

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño principal que se siguió fue no experimental: no se hacen cambios en los sujetos de estudio y no se maniobran las variables. Los datos fueron recolectados en un solo momento y por lo tanto transversales (García, 2019)

También contamos con una escala de correlación descriptiva porque tratamos de determinar y medir el nivel de correlación que explica y asocia variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

El diseño se representa así:



Dónde :

m: usuarios que acuden al hospital regional del Callao.

V1:Calidad de servicio

V2: Imagen institucional

r: relación entre ambas variables

Por otra parte, se consideró un enfoque cuantitativo porque vamos a recolectar y analizar los datos, también porque utiliza el método científico y la estadística como una de sus herramientas (Hernández et al. 2010)

Cabe señalar que este estudio se desarrolló bajo los parámetros del nivel de método de investigación deductivo, enfatizando que el método es un procedimiento que se inicia cuando existe un enunciado particular denominado hipótesis que requiere ser comprobada, verificado o rechazado sacando conclusiones que puede o no ser contrarias a los hechos (Bernal ,2016) y lo que él realmente recibió o percibe (Hernández et al., 2017)

3. 2 Variables y operacionalización

Se define como cualidades, propiedades y características del sujeto en estudio y se operacionaliza en dimensiones, indicadores y escala, para luego medir un concepto que debemos aplicar al objeto de estudio (Corbeta, 2007)

Se incluido dos variables:

Variable N° 1: Calidad de servicio.

Variable N° 2: Imagen institucional; se ha planteado una investigación correlacional. (Véase el anexo 1 - La operacionalización de las variables)

- **Definición Conceptual**

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: Son procesos que ofrecen planes o políticas de calidad en sus servicios para poder satisfacer las necesidades y percepciones de los clientes. Así mismo se puede definir como la comparación entre lo que el cliente espera recibir, expectativas y lo que él realmente recibió o percibe (Hernández et al., 2017)

Variable 2: Imagen institucional

Definición conceptual

Se define como la percepción que tienen los clientes de una organización, empresa o institución sobre la calidad de servicio que ofrecen dentro de la entidad (Capriotti, 2013)

- **Definición Operacional**

Variable 1: Calidad de servicio

Definición operacional: la primera variable operacionalmente se definió a través de cinco elementos: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. (Hernández et al., 2017) en cuanto a la calidad de servicio, además cuenta con 21 ítems.

Variable 2: Imagen institucional

Definición operacional

La imagen institucional es la estructura de la organización que permite a través de la identidad, comunicación y realidad poder medirla, utilizando diversos indicadores y 16 ítems.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Es el total de elementos con cierta particularidad (Manterola et al., 2018). Con una población de 1492 personas que fueron atendidas en el hospital de rehabilitación del Callao.

La delimitación de la población se han aplicado diversos criterios que permiten incluir o excluir integrantes (Arias et al., 2016)

- **Criterios de inclusión:** se aplicó el cuestionario a todos los usuarios continuadores, familiares y cuidadores en el caso que el usuario no pueda responder, mayores de edad que asistieron al hospital.
- **Criterios de exclusión:** usuarios menores de 18 años, usuarios con lesiones graves y los que realizaban trámites administrativos por primera vez.

3.3.2 Muestra

Es la parte representativa de una población. (Tamayo, 2003), permitirá a los usuarios de esta población tener la misma posibilidad de ser elegido en la muestra, Así mismo para esta muestra se seleccionó a todas las personas voluntarias que acuden al hospital.

Se aplicó la fórmula finita, la muestra de la presente investigación está conformada por 306 usuarios encuestados que asisten al hospital del Callao. (Véase el anexo 6)

3.3.3 Muestreo

La muestra del análisis ha sido definida por medio del muestreo probabilístico al azar sencilla, donde el total de los usuarios han sido seleccionados y al ejercer la fórmula se obtuvo como resultado 306

usuarios que fueron considerados en la muestra del análisis (Arias et al., 2016)

3.3.4 Unidad de análisis

Característica de interés que será observado y medido (Castro, 2018) se encuestó a todos los usuarios que acuden diariamente al hospital de rehabilitación del Callao en el mes de junio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la investigación:

En este caso se utilizó la encuesta, debido a que es una técnica muy utilizada en investigaciones, además que es bastante eficiente en relación a costos y a la rapidez en el tiempo para su aplicación, por otro lado, facilita la tabulación de resultados (Ruiz et al., 2022).

Instrumento de la investigación:

Se utilizó el cuestionario de preguntas con escala tipo Likert, la cual favorece el recojo de datos de percepciones (Ruiz & Valenzuela, 2022). Para medir la variable calidad de servicio se utilizará un cuestionario de 21 ítems, con cinco alternativas que van desde 1= nunca hasta 5= siempre; en el caso de la variable imagen institucional se utilizará un cuestionario con 14 ítems con cinco alternativas que van desde 1= nunca hasta 5= siempre (Véase el anexo 5)

Validez:

La validación fue observada por expertos con grado de Magister y/o Doctor, a quienes se entregó una “matriz de evaluación” para validar el instrumento de “Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao 2023”, considerando el criterio de pertinencia, relevancia y claridad. (Véase el anexo 4)

Confiabilidad:

Se realizó una prueba piloto a 20 usuarios del hospital, así mismo se empleó la técnica de Alfa Cronbach dando como resultado una confiabilidad aceptable, del 0,78% de “Calidad de servicio” con una confiabilidad bueno del 0.875% en “Imagen institucional”. Según en la tabla 1 y tabla 2.

Tabla 1. Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N.º de elementos
0,777	0,78%	20

Tabla 2. Análisis de confiabilidad: Imagen institucional

Alfa de Cronbach	Elementos estandarizados	N.º de elementos
0,875	0,875%	20

3.5 Procedimientos

Se ha obtenido el permiso del hospital de rehabilitación del Callao (Véase anexo 7) realicé una exposición de mi proyecto de tesis al comité de ética (Véase anexo 8) ejecute el cuestionario dentro de las instalaciones del hospital a los usuarios ; luego se procedió con la lectura del consentimiento informado a los encuestados (Véase anexo 3) el cual se consolida con la lectura y el llenado del cuestionario(Véase anexo 2); como siguiente paso se ha realizado la

verificación de los cuestionarios que estén debidamente llenados, para luego pasar a su tabulación al programa de Excel , luego se verificó la consistencia de las respuestas a cada ítem se exportar los datos obtenidos al SPSS versión 27, programa con el cual se ha realizado el procesamiento de datos(Anexo 8).

3.6 Método de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva, como las tablas de frecuencias y figuras, además de estadísticos descriptivos mediante SPSS V27; seguido de la prueba de Rho de Spearman, aconsejada para medir correlaciones y ver su nivel de significancia (Hernández, 2018).

3.7 Aspectos éticos

La investigación se ajusta estrictamente a los protocolos de ética de la investigación científica en humanos, además de la normativa correspondiente, que se encuentra vigente de parte de la universidad, además en todo momento se ha tomado en cuenta la autoría de los diferentes temas utilizados y abordados en la presente investigación, utilizando citas y referencias de sus respectivos autores; por otro lado se aplica el principio de justicia al dar las mismas oportunidades a todos los participantes en su investigación, además del principio de no maleficencia, puesto que dentro de la investigación no hay el propósito de hacer daño a ningún participante de la investigación (Álvarez, 2018).

IV RESULTADOS

La investigación ha arrojado resultados a nivel descriptivo, los cuales se presentan a continuación tanto de las variables como de sus dimensiones.

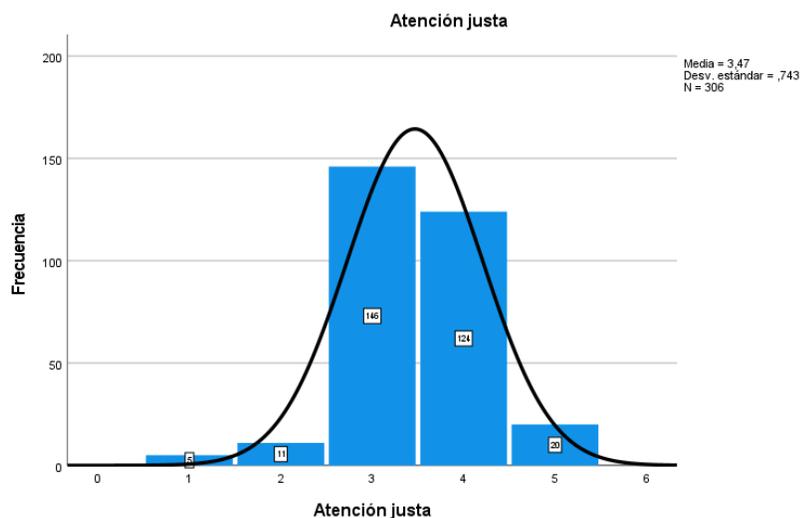
4.1 Variable “Calidad de servicio”

Tabla N.º 3 Atención equitativa y justa para todos

	f	%
1 Nunca	5	1,6 %
2 Casi nunca	11	3,6%
3 A veces	146	47,7%
4 Casi siempre	124	40,5%
5 Siempre	20	6,5%
Total	306	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 2 Histograma de frecuencia



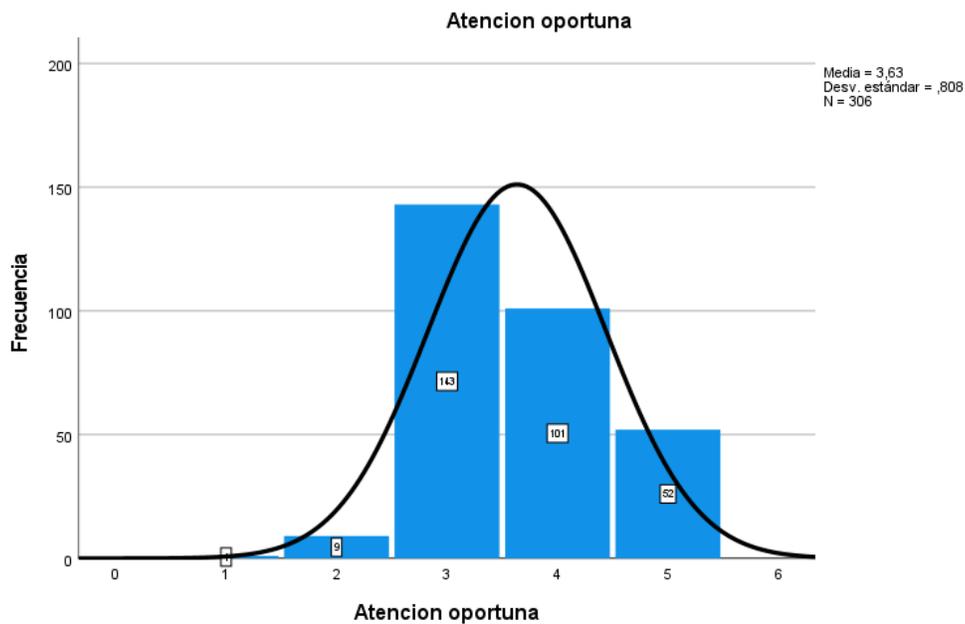
Se tiene un valor pequeño del 3,6% de los casos que lo califican como casi nunca, seguido del 40,5 % de casi siempre, el 47,7% es a veces y un 6,5% lo califican como siempre y 1,6% lo califican como nunca, si bien es cierto la mayoría de los encuestados consideran que la atención es justa a veces hasta casi siempre pero aun así existe un grupo importante que cree que todavía existe deficiencias.

Tabla N.º 4 La atención es eficiente y oportuna

	f	%
1 Nunca	1	0,3 %
2 Casi nunca	9	2,9%
3 A veces	143	46,7%
4 Siempre veces	101	33,0%
5 Siempre	52	17,0%
Total	306	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 3. Histograma de frecuencia



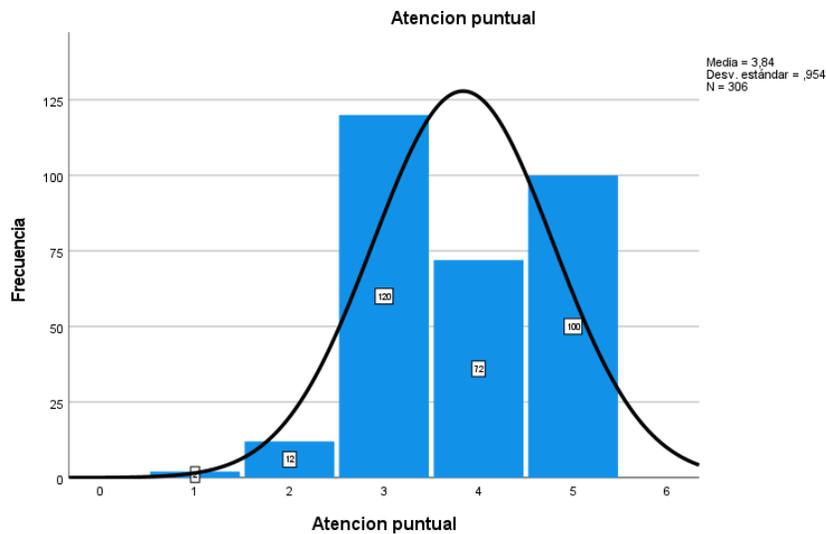
Se tiene un valor pequeño del 2,9% de los casos que lo califican como casi nunca, seguido del 33 % de casi siempre, el 46,7% es a veces y un 17% lo califican como siempre y 0,3% lo califican como nunca, si bien es cierto la mayoría de los encuestados consideran que la atención es eficiente de a veces a casi siempre.

Tabla N.º 5 Se brinda una atención eficiente y puntual

	f	%
1 Nunca	2	0,7%
2 Casi nunca	12	3,9%
3 A veces	120	39,2%
4 Casi siempre	72	23,5%
5 Siempre	100	32,7%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 4 Histograma de frecuencia



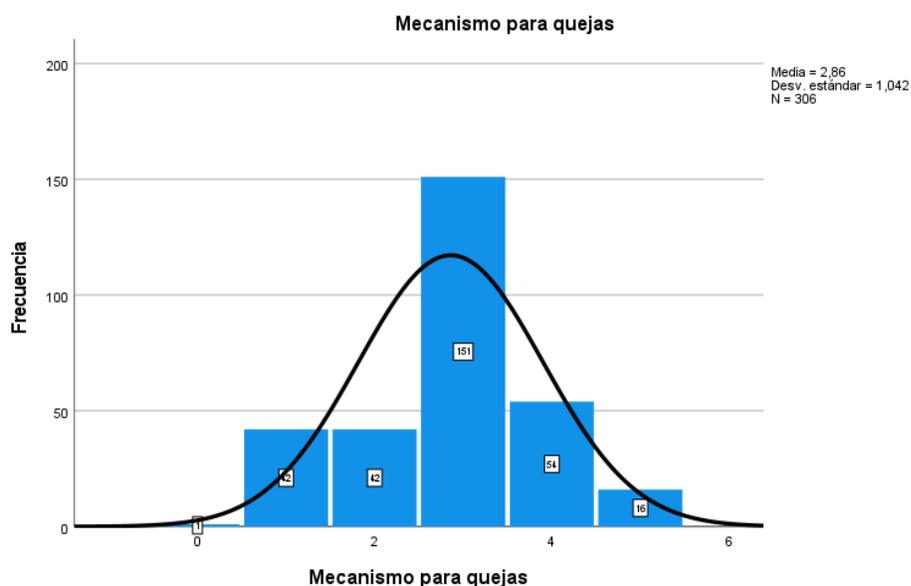
Se tiene un valor pequeño del 3,9% de los casos que lo califican como casi nunca, seguido del 23,5 % de casi siempre, el 39,2% es a veces, y un 32,7% lo califican como siempre y 0,7% lo califican como nunca, si bien es cierto la mayoría de los encuestados consideran que la atención puntual es a veces hasta casi siempre pero aun así existe un grupo importante que cree que todavía existe algunas deficiencias.

Tabla N.º 6 El mecanismo es eficiente en la atención

	f	%
0	1	0,3%
1 Nunca	42	13,7%
2 Casi nunca	42	13,7%
3 A veces	151	49,3%
4 Casi siempre	54	17,6%
5 Siempre	16	5,2%
Total	306	100%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 5 Histograma de frecuencia



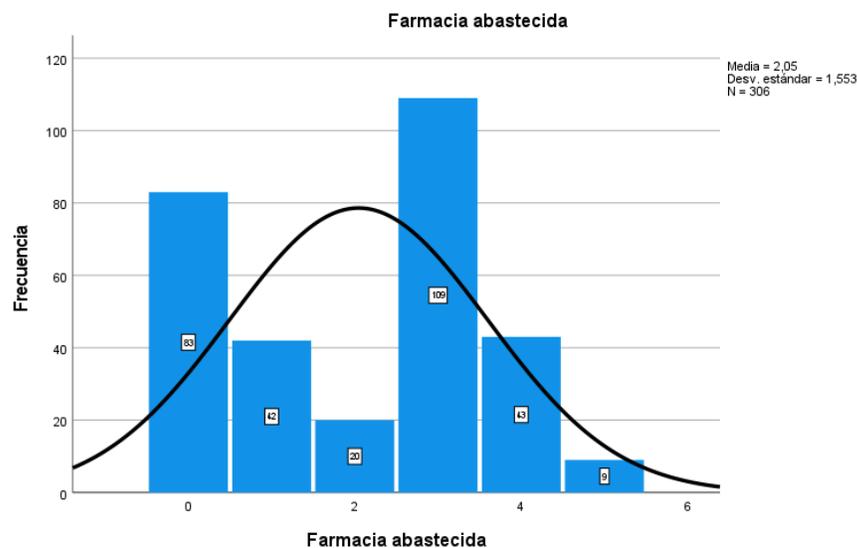
Se tiene un valor pequeño del 13,7 % de los casos que lo califican como casi nunca, seguido del 13,7 % de casi siempre, el 49,3% es a veces, y un 17,6 % lo califican como siempre y 13,7% lo califican como nunca, si bien es cierto que la mayoría de los encuestados consideran el mecanismo para queja es a veces hasta casi siempre pero aun así existe un grupo importante que cree que todavía existen algunas deficiencias.

Tabla N.º 7 La farmacia cuenta con insumos necesarios

	f	%
0	83	27,1%
1 Nunca	42	13,7%
2 Casi nunca	20	6,5%
3 A veces	109	35,6%
4 Casi siempre	43	14,1%
5 Siempre	9	2,9%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 6 Histograma de frecuencia



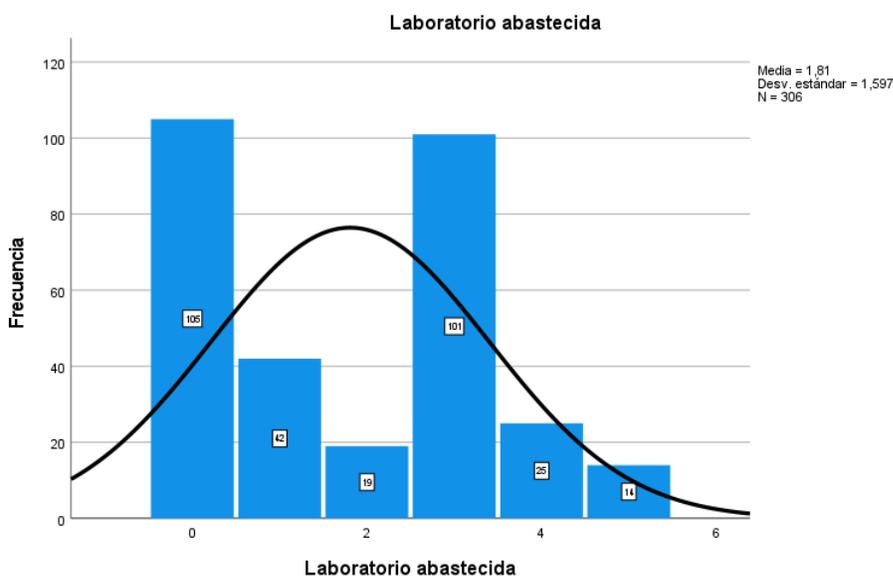
Se tiene un valor pequeño del 13,7 % de los casos que lo califican como casi nunca, seguido del 2,9% de casi siempre, el 35,6% es a veces, un 2,9% lo califican como siempre y 13,7% lo califican como nunca, si bien es cierto que la mayoría de los encuestados consideran que la farmacia esta abastecida es a veces hasta casi siempre pero aun así existe un grupo importante que cree que todavía existe algunas deficiencias.

Tabla N.º 8 El laboratorio asegura una atención eficiente

	f	%
0	105	34,3%
1 Nunca	42	13,7%
2 Casi nunca	19	6,2%
3 A veces	101	33,0%
4 Casi siempre	25	8,2%
5 Siempre	14	4,6%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 7 Histograma de frecuencia



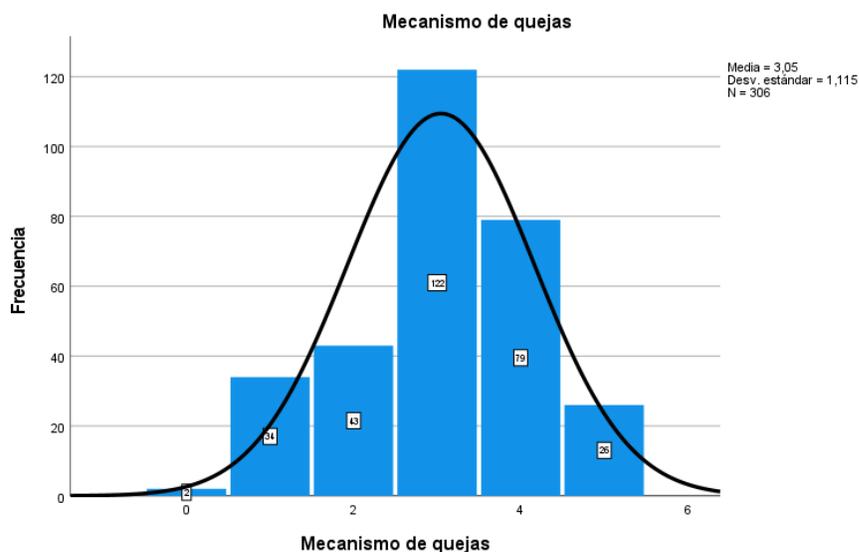
Del 100% nos indica que el 12.8% de los encuestados, consideran que casi siempre el laboratorio asegura una atención eficiente, con un 19.9% consideran que nunca y 34.3% no opinan que el laboratorio tiene los insumos suficientes, en este aspecto el hospital debería mejorar más la percepción que tienen algunos pacientes.

Tabla N.º 9 Mecanismo eficiente para gestionar quejas

	f	%
0	2	,6%
1 Nunca	34	11,1%
2 Casi nunca	43	14,1%
3 A veces	122	39,9%
4 Casi siempre	79	25,8%
5 Siempre	26	8,5%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 8 Histograma de frecuencia



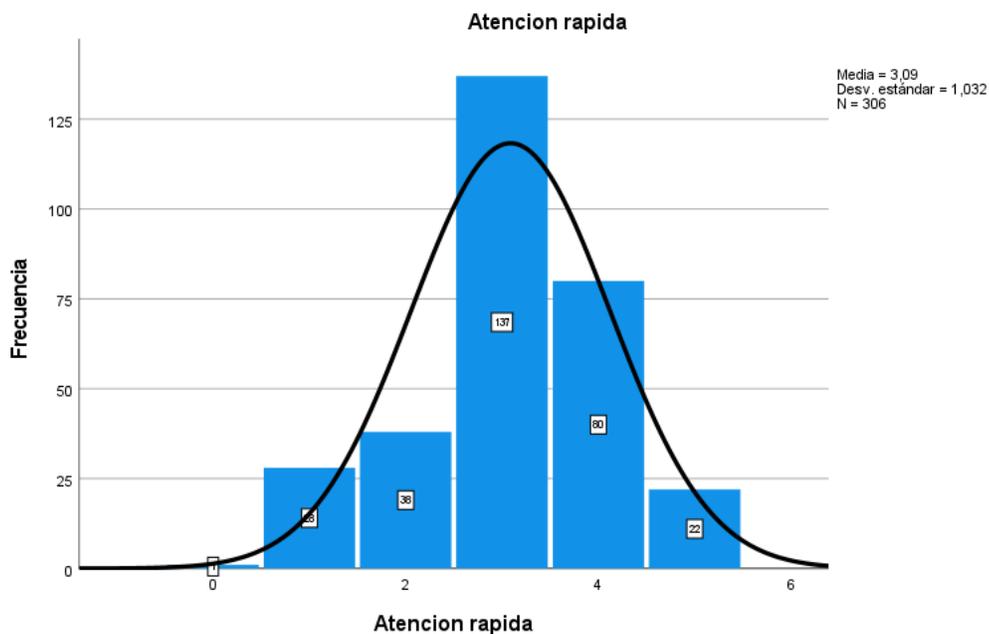
Del 100% nos indica que el 34.3% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital tiene un mecanismo competente para recibir y gestionar quejas y reclamos, además de ofrecer una atención rápida en el área de admisión y un 25.2% consideran que nunca tienen un mecanismo competente.

Tabla N.º 10 La atención es rápida en el servicio de laboratorio

	f	%
1 Nunca	28	9,2%
2 Casi nunca	38	12,4%
3 A veces	137	44,8%
4 Casi siempre	80	26,1%
5 Siempre	22	7,2%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 9 Histograma de frecuencia



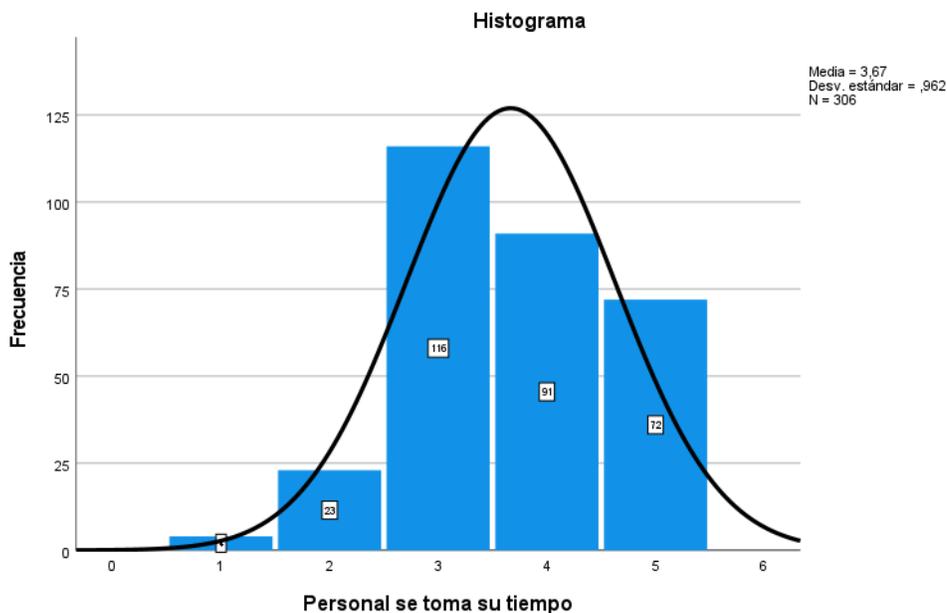
Del 100% nos indica que 33.3% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital tiene una atención ágil al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica y un 21.6% no consideran que haya una atención ágil en el hospital.

Tabla N.º 11 El personal se asegura tomarse el tiempo establecido para absorber toda las dudas del paciente

	f	%
1 Nunca	4	1,3 %
2 Muy pocas	23	7,5 %
3 Algunas veces	116	37,9%
4 Muchas veces	91	29,7%
5 Siempre	72	23,6%
Total	306	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 10 Histograma de frecuencia



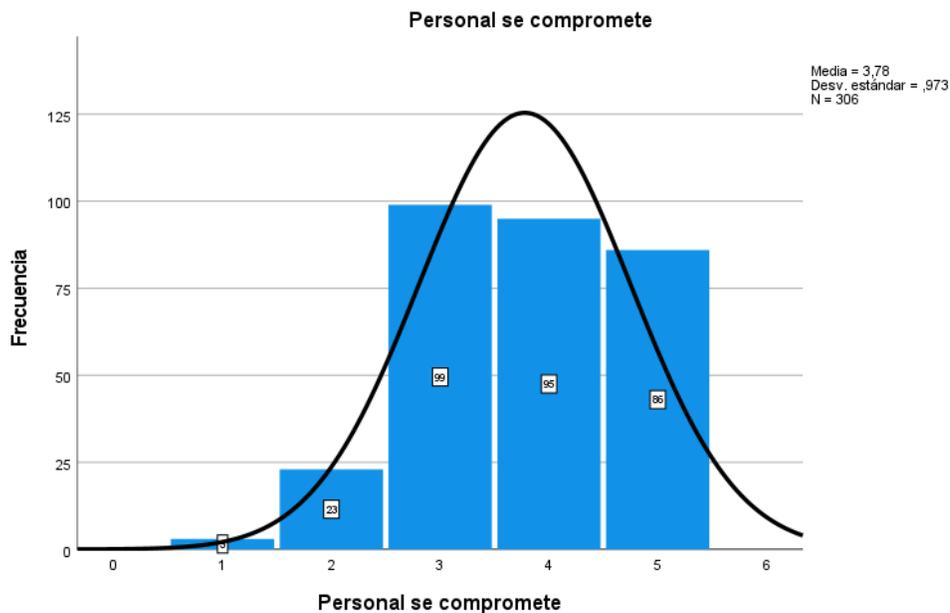
Del 100% nos indica que 53.3% de los encuestados, consideran que casi siempre en los consultorios el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente y un 8.8% no consideran que haya una atención rápida en el hospital.

Tabla N.º 12 El personal se compromete a dedicar su tiempo

	f	%
1 Nunca	3	1,0%
2 Casi nunca	23	7,5%
3 A veces	99	32,4%
4 Casi siempre	95	31,0%
5 Siempre	86	28,1%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 11 Histograma de frecuencia



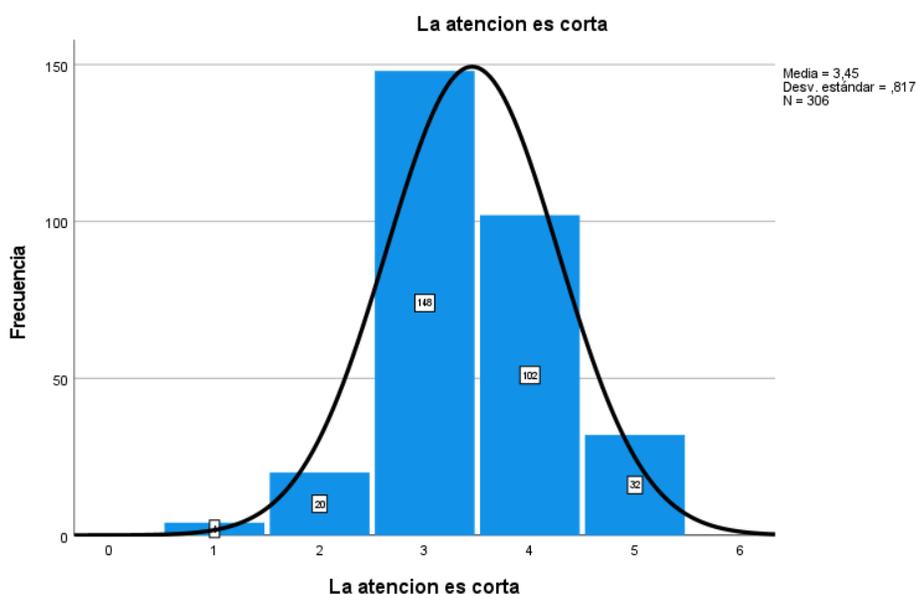
Del 100% nos indica que 59.1% de los encuestados, consideran que casi siempre en los consultorios el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente con un 8.5% no consideran que el personal dedica su tiempo dentro del nosocomio.

Tabla N.º 13 La atención en consultorio es breve

	f	%
1 Nunca	4	1,3%
2 Casi nunca	20	6,5%
3 A veces	148	48,4%
4 Casi siempre	102	33,3%
5 Siempre	32	10,5%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 12 Histograma de frecuencia



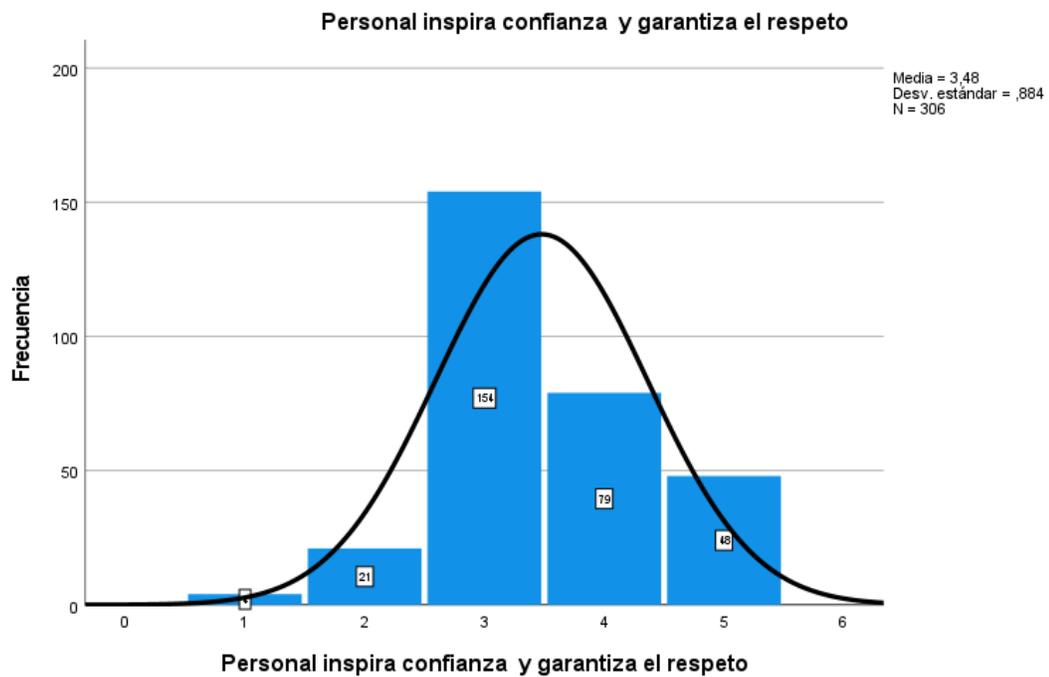
Del 100% nos indica que 43.8% de los encuestados, consideran que casi siempre en el hospital el tiempo de espera para la atención en consultorio es breve con un 7.8 % no consideran que el personal dedica su tiempo y un 48,4% de encuestados que marcaron a veces con un rango muy elevada, el hospital debería trabajar más en sus usuarios que están indecisos con la atención que le brindan.

Tabla N.º 14 Personal inspira confianza y garantiza el respeto

	f	%
1 Nunca	4	1,3%
2 Casi nunca	21	6,9%
3 A veces	154	50,3%
4 Casi siempre	79	25,8%
5 Siempre	48	15,7%
Total	306	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 13 Histograma de frecuencia



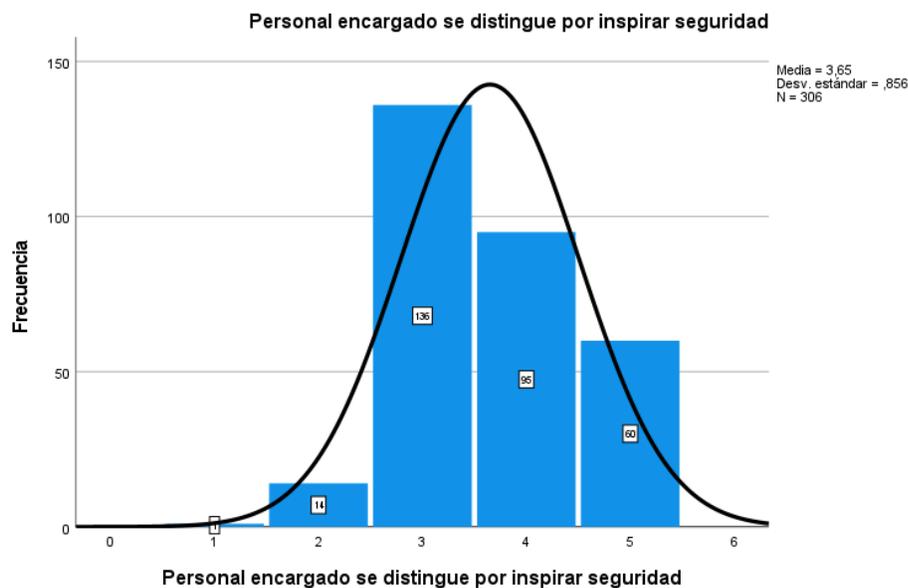
Del 100% nos indica que 41.5% de los encuestados, consideran que casi siempre en el hospital su personal se esfuerza por inspirar confianza con un 8.2 % no consideran que el personal inspira confianza y un 50,3% de encuestados que marcaron a veces con un rango muy elevada, el hospital debería trabajar más en sus usuarios que están indecisos.

Tabla N.º 15 Personal encargado se distingue por inspirar seguridad

	f	%
1 Nunca	1	,3%
2 Casi nunca	14	4,6%
3 A veces	136	44,4%
4 Casi siempre	95	31,0%
5 Siempre	60	19,6%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 14 Histograma de frecuencia



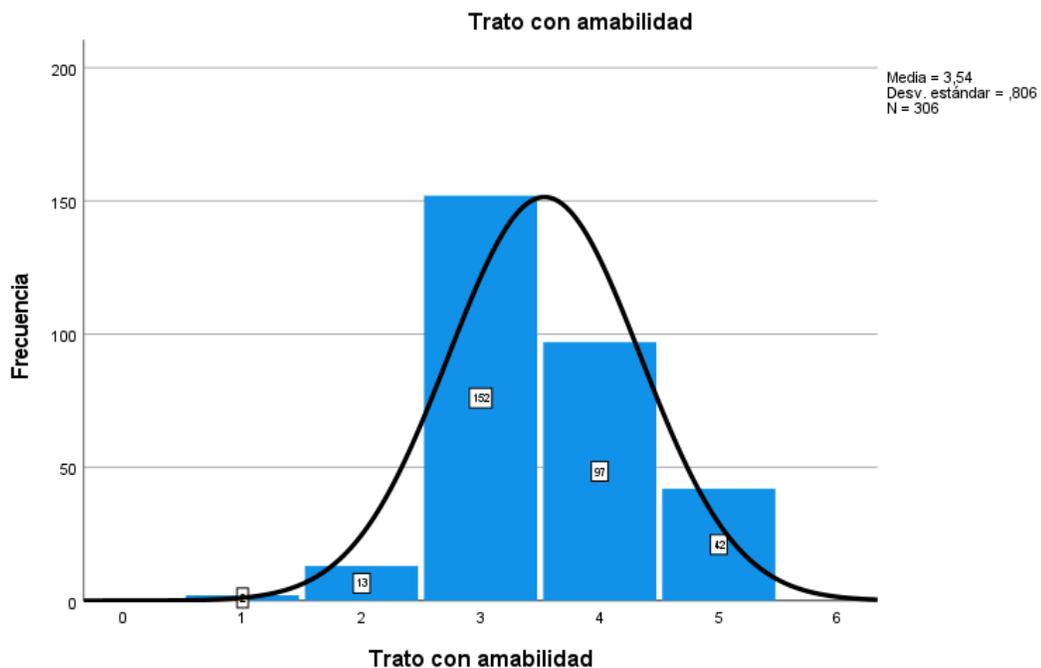
Del 100% nos indica que 50.6% de los encuestados, consideran que casi siempre el personal de salud encargado de la atención se distingue por inspirar seguridad y confianza en los pacientes con un 4.9 % no consideran que el personal inspire confianza seguridad y un 44,4% de encuestados que marcaron a veces con un rango muy elevada, el hospital debería trabajar más en sus usuarios que están indecisos.

Tabla N.º 16 Se brinda un trato amable y respetuoso

	f	%
1 Nunca	2	,7%
2 Casi nunca	13	4,2%
3 A veces	152	49,7%
4 Casi siempre	97	31,7%
5 Siempre	42	13,7%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 15 Histograma de frecuencia



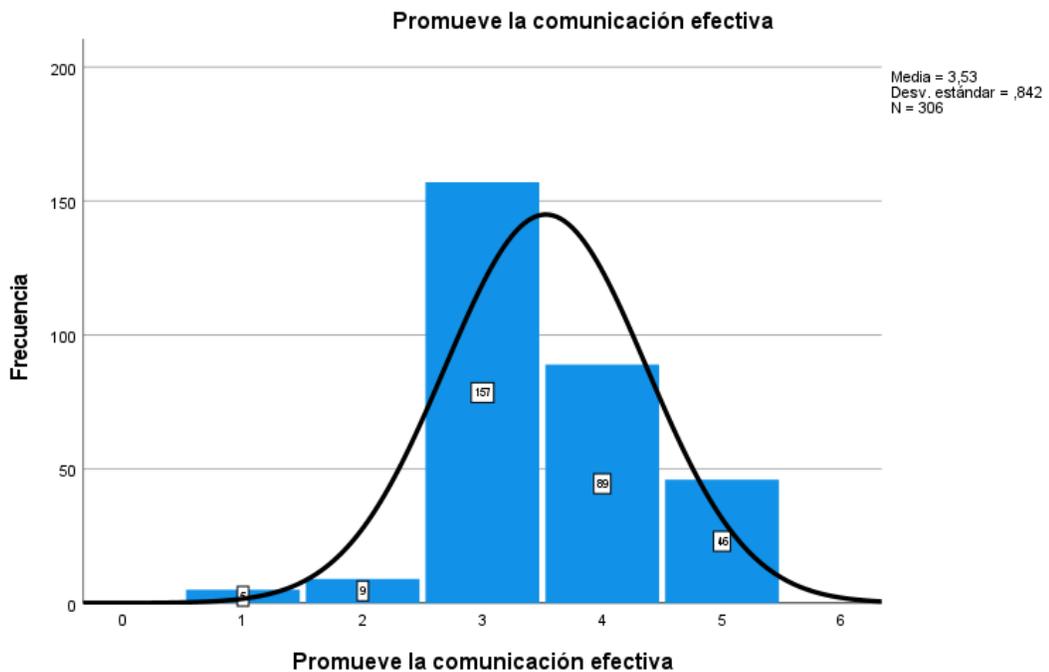
Del 100% nos indica que 45.4% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital donde acceden los pacientes tiene un buen trato amable y respetuoso con un 4.9 % no consideran que el paciente tenga un buen trato amable y respetuoso, 49,7% de encuestados que marcaron a veces con un rango muy elevada, el hospital debería trabajar más en sus usuarios que están indecisos.

Tabla N.º 17 Promueve la comunicación efectiva

	f	%
1 Nunca	5	1,6%
2 Casi nunca	9	2,9%
3 A veces	157	51,3%
4 Casi siempre	89	29,1%
5 Siempre	46	15,0%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 16 Histograma de frecuencia



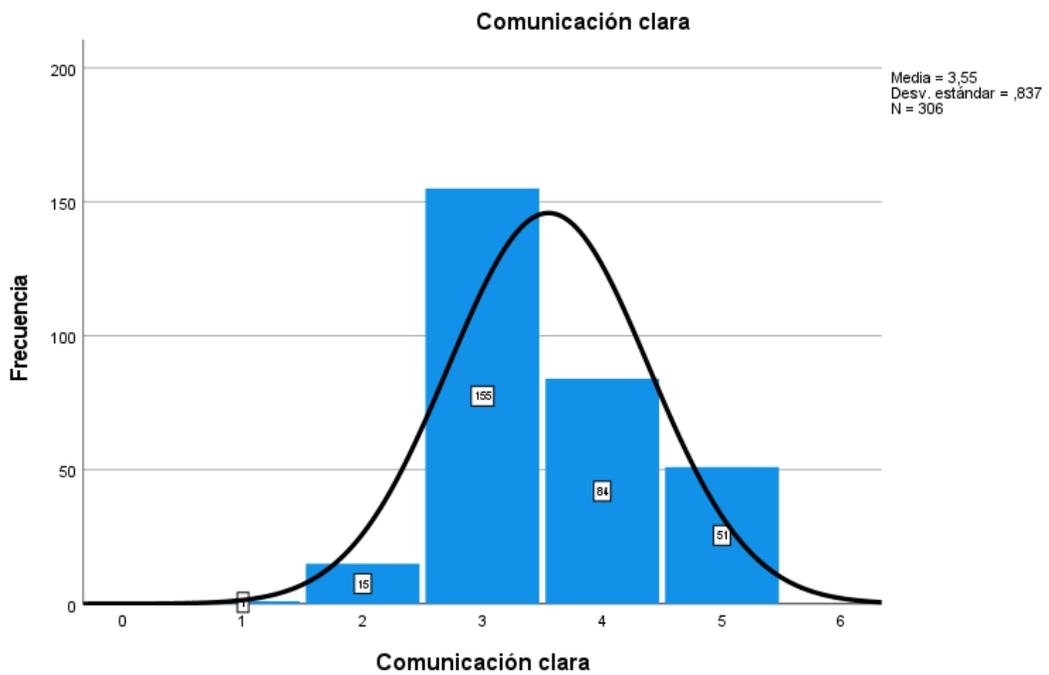
Del 100% nos indica que 44,1% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital promueve una comunicación efectiva al explicar de manera con un 4.5 % no consideran que el paciente tenga una comunicación efectiva y precisa en su atención y un 51,3% de los encuestados marcaron a veces es una cifra muy elevada, el hospital debería trabajar más en sus usuarios que están indecisos con la atención que le brindan.

Tabla N.º 18 Comunicación clara

	F	%
1 Nunca	1	0,3 %
2 Casi nunca	25	4,9 %
3 A veces	155	50,7%
4 Casi veces	84	29,5%
5 Siempre	51	16,7%
Total	306	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 17. Histograma de frecuencia



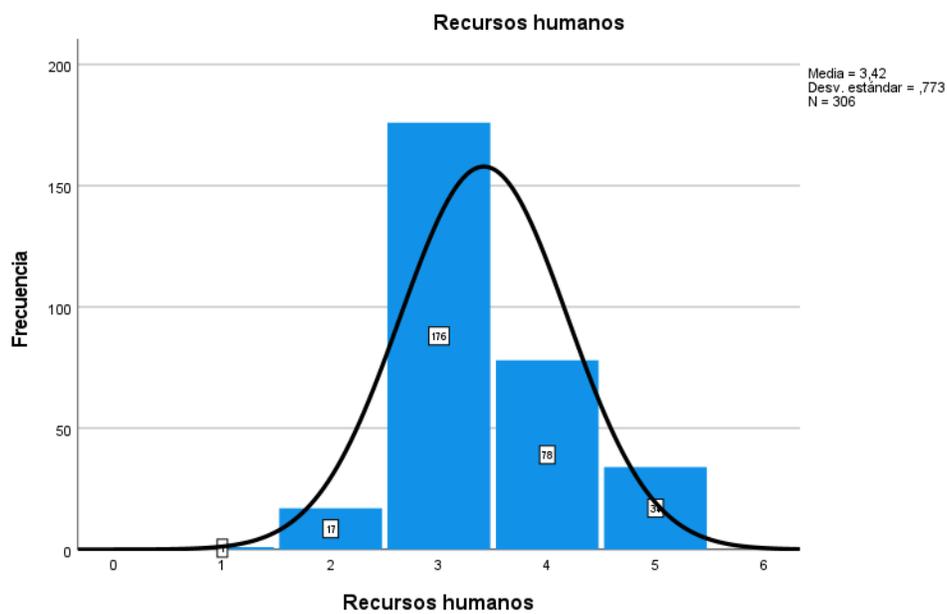
Del 100% nos indica que 44.2% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital da una comunicación clara al explicar a los pacientes el tratamiento y las indicaciones necesarias para su cuidado con un 5.2 % no consideran que el paciente tenga una comunicación clara al explicar.

Tabla N.º 19 Recursos humanos

	f	%
1 Nunca	1	,3%
2 Casi nunca	17	5,6%
3 A veces	176	57,5%
4 Casi siempre	78	25,5%
5 Siempre	34	11,1%
Total	306	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 18 Histograma de frecuencia



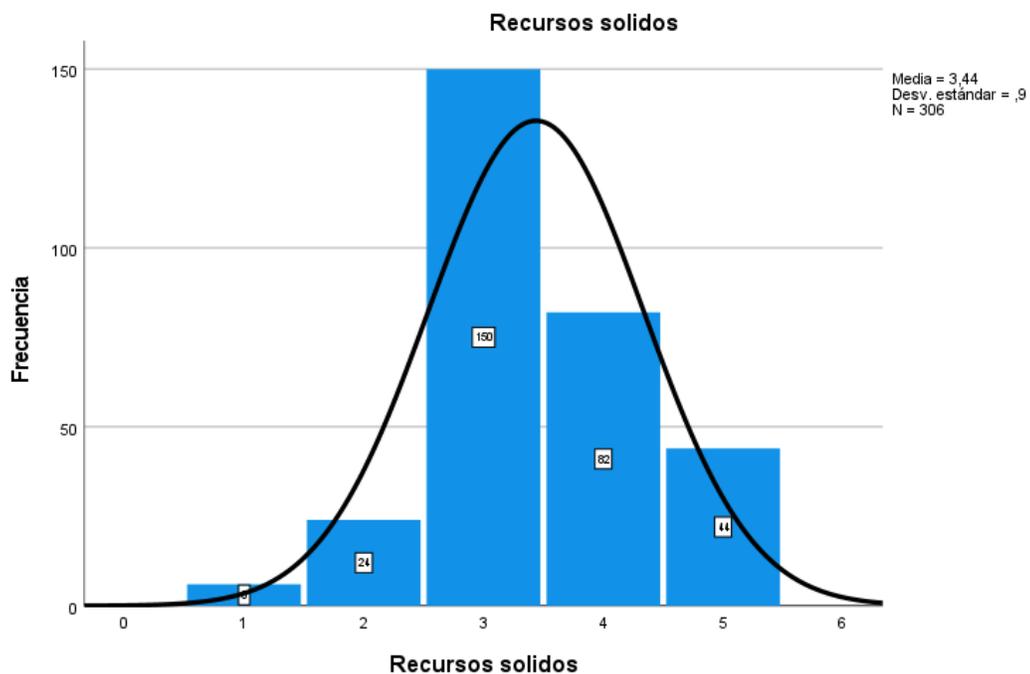
Del 100% nos indica que 36.6% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital cuenta con recursos humanos y logísticos adecuados con un 5.9 % no consideran que el hospital tenga logística adecuad y un 57,35 de los encuestados marcaron a veces es una cifra muy elevada, el hospital debería trabajar más en sus usuarios que están indecisos.

Tabla N.º 20 Cuenta con recursos sólidos

	f	%
1 Nunca	6	2,0%
2 Casi nunca	24	7,8 %
3 A veces	10	49,0%
4 Casi siempre	82	26,8%
5 Siempre	44	14,4%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS *versión 27*

FIGURA N.º 19. Histograma de frecuencia en recursos sólidos.



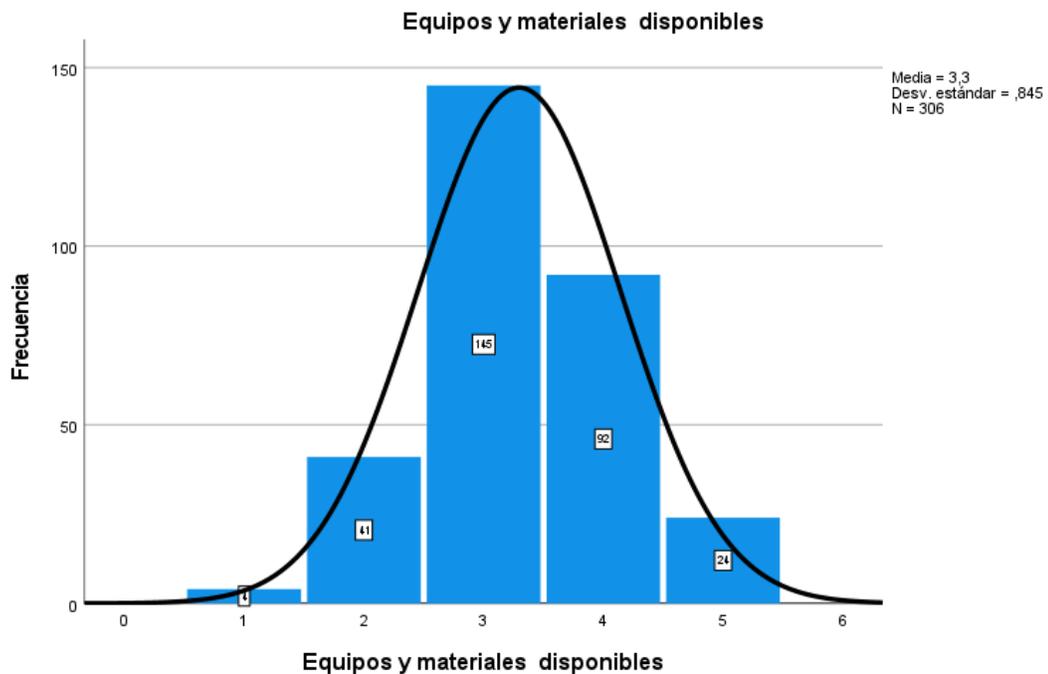
Del 100% nos indica que 41.2 % de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital cuenta con recursos humanos y logísticos sólidos con un 9.8 % no consideran que el hospital tenga recursos solidos adecuados.

Tabla N.º 21 Cuenta con equipos y materiales disponibles

	f	%
1 Nunca	4	1,3%
2 Casi nunca	41	13,4%
3 A veces	145	47,4%
4 Casi siempre	92	30,1%
5 Siempre	24	7,8%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 20. Histograma de frecuencia



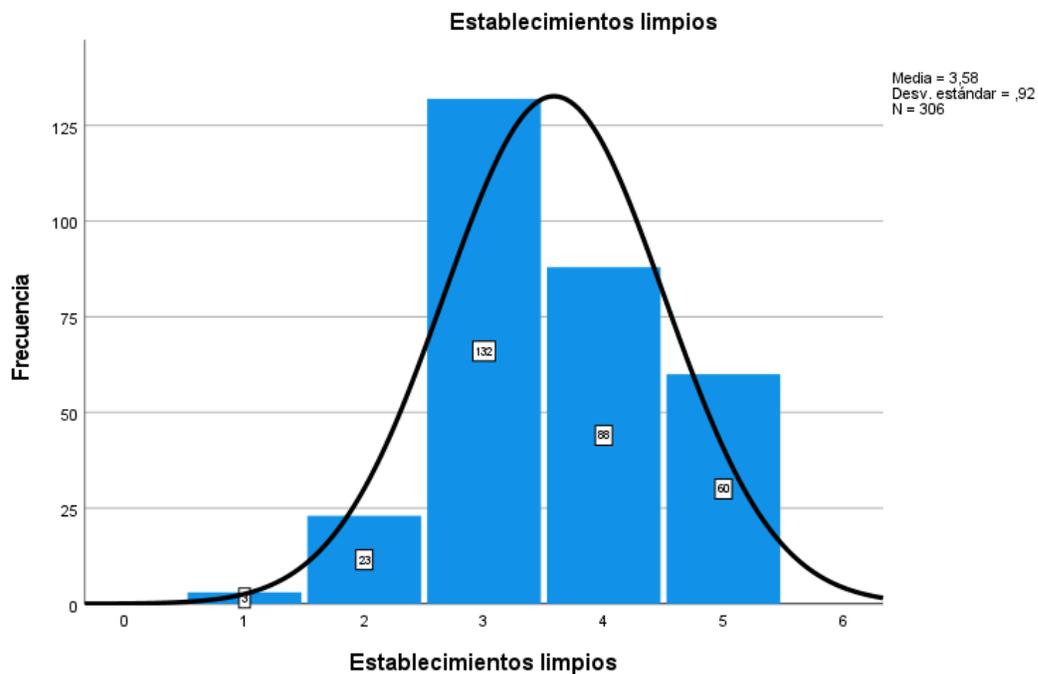
Del 100% nos indica que 37.9 % de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital cuenta con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico con un 14.7 % no consideran que cuenta con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico en el hospital.

Tabla N.º 22. Garantiza ambientes limpios

	f	%
1 Nunca	3	1,0%
2 Casi nunca	23	7,5%
3 A veces	132	43,1%
4 Casi siempre	88	28,8%
5 Siempre	60	19,6%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 21 Histograma de frecuencia



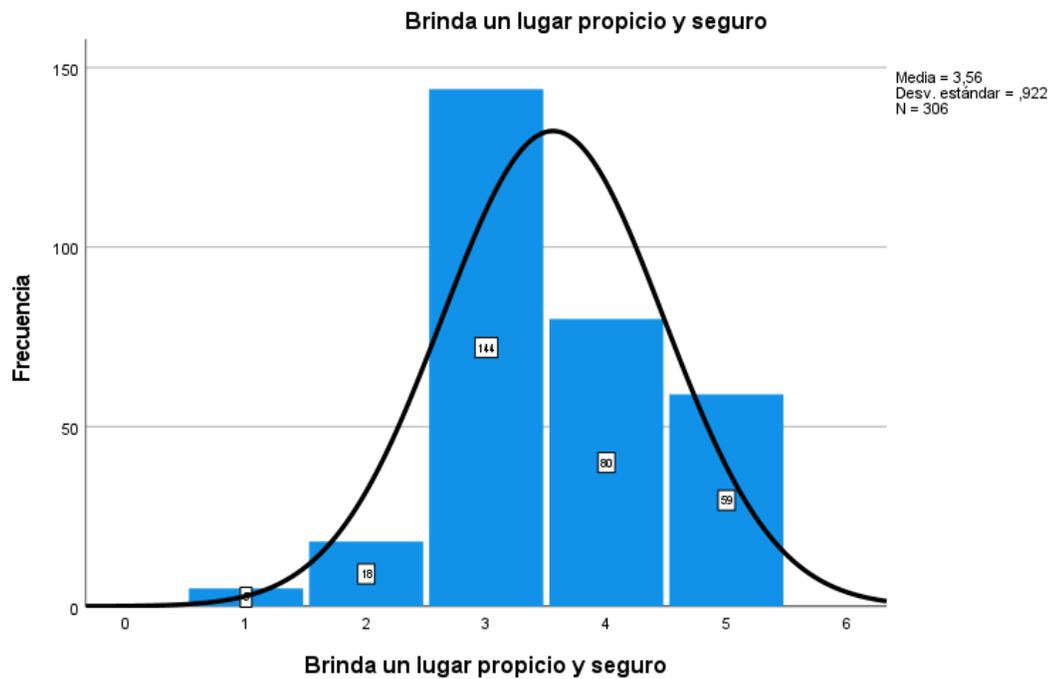
Del 100% nos indica que 48.4 % de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital garantiza ambientes limpios y seguros para brindar atención de calidad a nuestros pacientes mediante el uso de equipos y materiales sanitarios con un 8.5 % no consideran que cuenta con ambientes limpios y seguros en el hospital.

Tabla N.º 23 Brinda un lugar propicio y seguro

	f	%
1 Nunca	5	1,6%
2 Casi nunca	18	5,9%
3 A veces	144	47,1%
4 Casi siempre	80	26,1%
5 Siempre	59	19,3%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 22 Histograma de frecuencia



Del 100% nos indica que 45.4% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital brinda un entorno propicio y seguro para la atención y cuidado de los pacientes con un 7.5 % no consideran que brindan un entorno propicio y seguro.

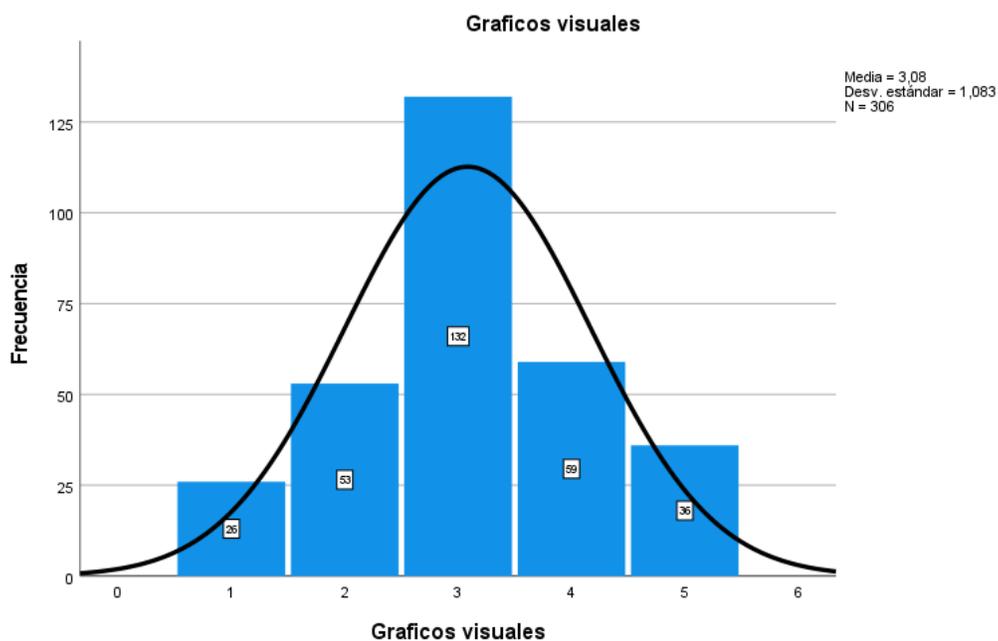
4.2 Variable “Imagen Institucional”

Tabla N.º 24 Gráficos visuales

	F	%
1 Nunca	37	12.1%
2 Casi nunca	61	19,9%
3 A veces	128	41,8%
4 Casi siempre	52	17,0%
5 Siempre	28	9,2%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 23 Histograma de frecuencia



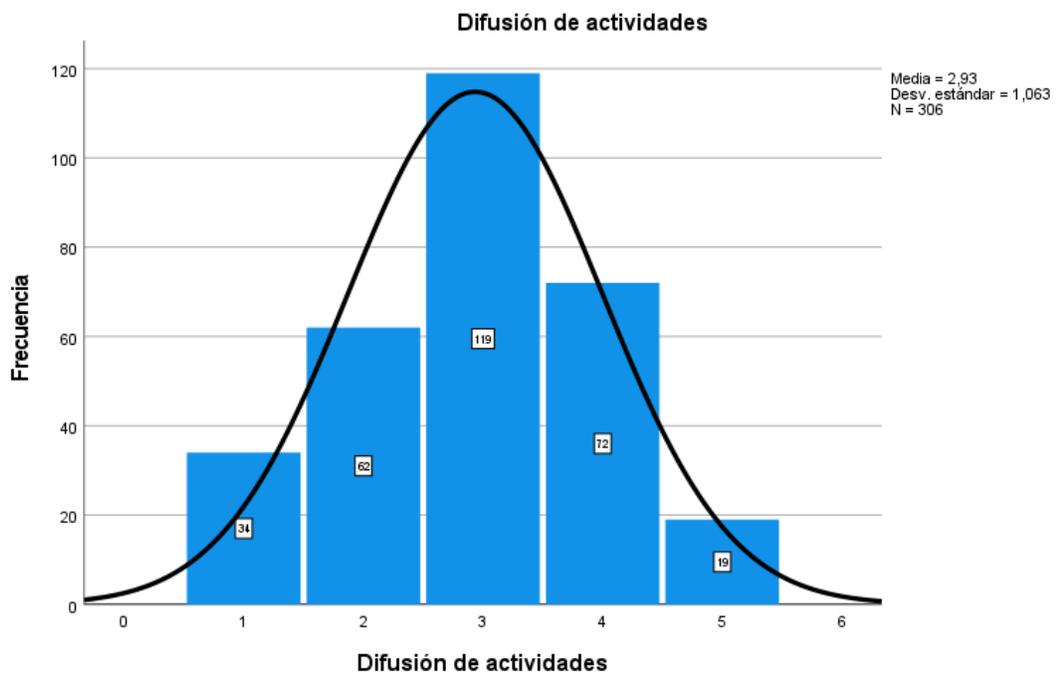
Del 100% nos indica que 26.2% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital utiliza gráficos en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen con un 32% nunca utiliza gráficos dentro del hospital.

Tabla N.º 25. Difusión de actividades en los medios de comunicación

	f	%
1 Nunca	44	14,4%
2 Casi nunca	72	23,5%
3 A veces	112	36,6%
4 Casi siempre	62	20,3%
5 Siempre	16	5,2%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 24 Histograma de frecuencia



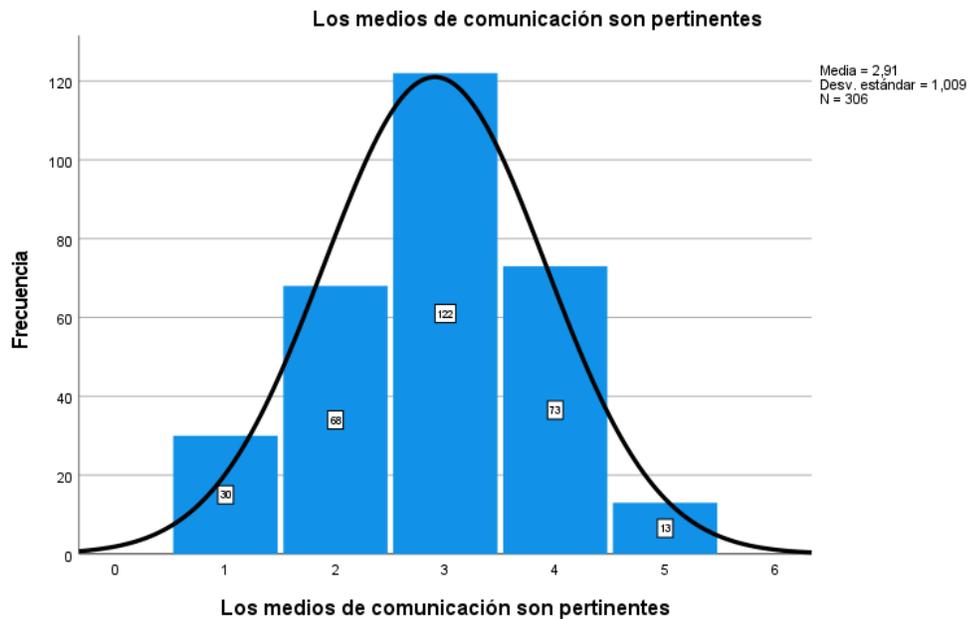
Del 100% nos indica que 25,5% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital tiene los medios de comunicación que difunden las actividades con un 37.9% no consideran que hay una buena difusión en los medios.

Tabla N.º 6 Los medios de comunicación son pertinentes

	f	%
1 Nunca	39	12,7 %
2 Casi nunca	79	25,8%
3 A veces	114	37,3%
4 Casi siempre	64	20,9%
5 Siempre	10	3,3 %
Total	306	100,0 %

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 25 Histograma de frecuencia



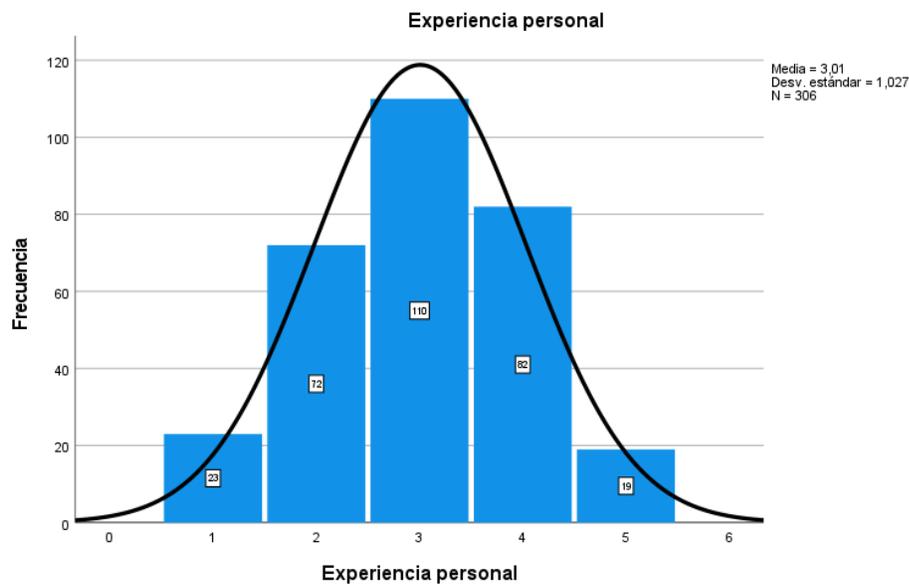
Del 100% nos indica que 24.2% de los encuestados, consideran que casi siempre los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente la que le permite la llegada de los mensajes con un 38,5% no consideran que los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente.

Tabla N.º 27 Experiencia personal permite mejorar la calidad en sus servicios

	f	%
1 Nunca	30	9,8%
2 Casi nunca	82	26,8%
3 A veces	106	34,6%
4 Casi siempre	72	23,5%
5 Siempre	16	5,2%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS.

FIGURA N.º 26 Histograma de frecuencia en la experiencia del personal.



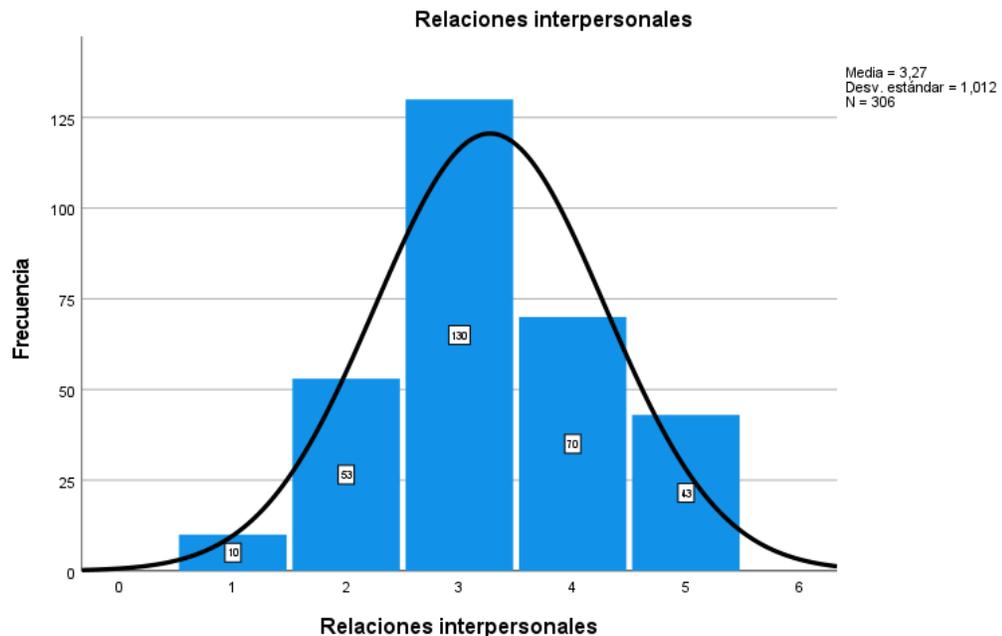
Del 100% nos indica que 28,7 % de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital tiene una buena experiencia personal de los pacientes en atención, permite mejorar la calidad del servicio, con un 36.6% no consideran que nunca o casi nunca existe la experiencia personal de los pacientes en atención le permite mejorar la calidad del servicio.

Tabla N.º 28 Relaciones interpersonales entre los pacientes y colaboradores

	f	%
1 Nunca	16	5,2%
2 Casi nunca	56	18,3%
3 A veces	129	42,2%
4 Casi siempre	68	22,2%
5 Siempre	37	12,1%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 27 Histograma de frecuencia



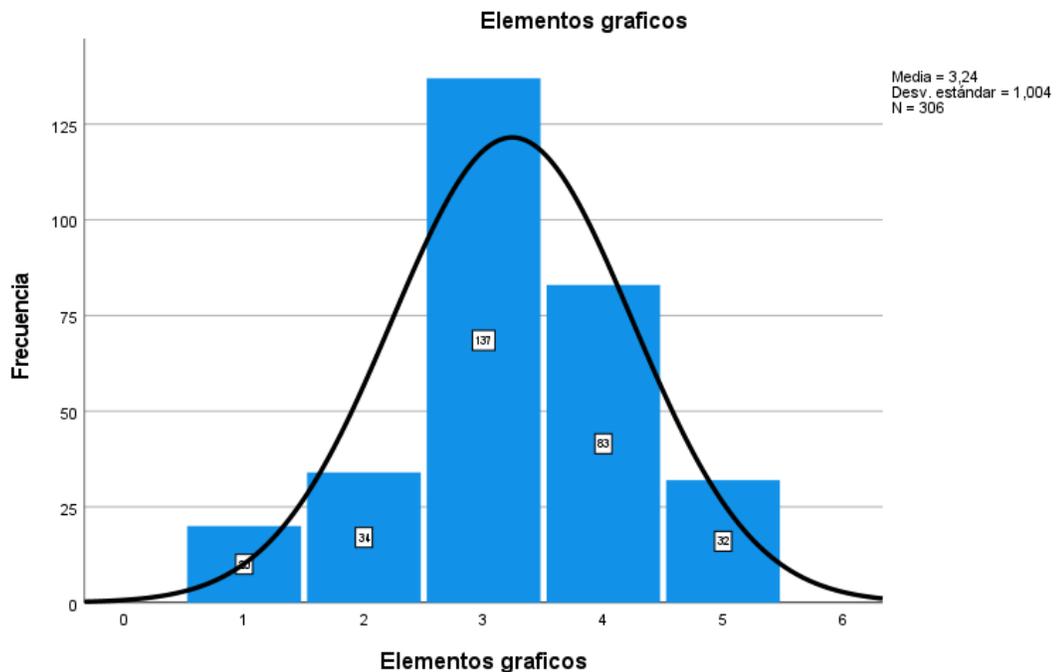
Del 100% nos indica que 34,3% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción, con un 23.5 % casi nunca consideran que exista una buena relación interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción.

Tabla N.º 29 Responsabilidad y puntualidad

	f	%
1 Nunca	23	7,5 %
2 Casi nunca	41	13,4%
3 A veces	136	44,4%
4 Casi siempre	78	25,5%
5 Siempre	28	9,2%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 28 Histograma de frecuencia



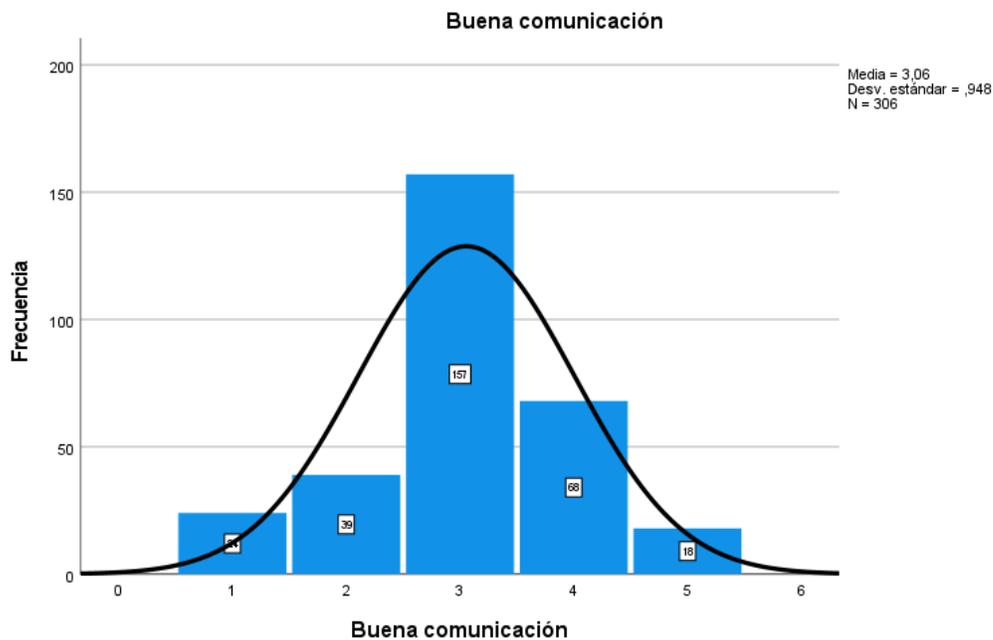
Del 100% nos indica que 34,9 % de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital utiliza elementos gráficos que representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente, con un 20,9% casi nunca no consideran que hay elementos gráficos que representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente.

Tabla N.º 30 Buena comunicación

	f	%
1 Nunca	24	7,8%
2 Casi nunca	39	12,7%
3 A veces	157	51,3%
4 Casi siempre	68	22,2%
5 Siempre	18	5,9%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 29 Histograma de frecuencia



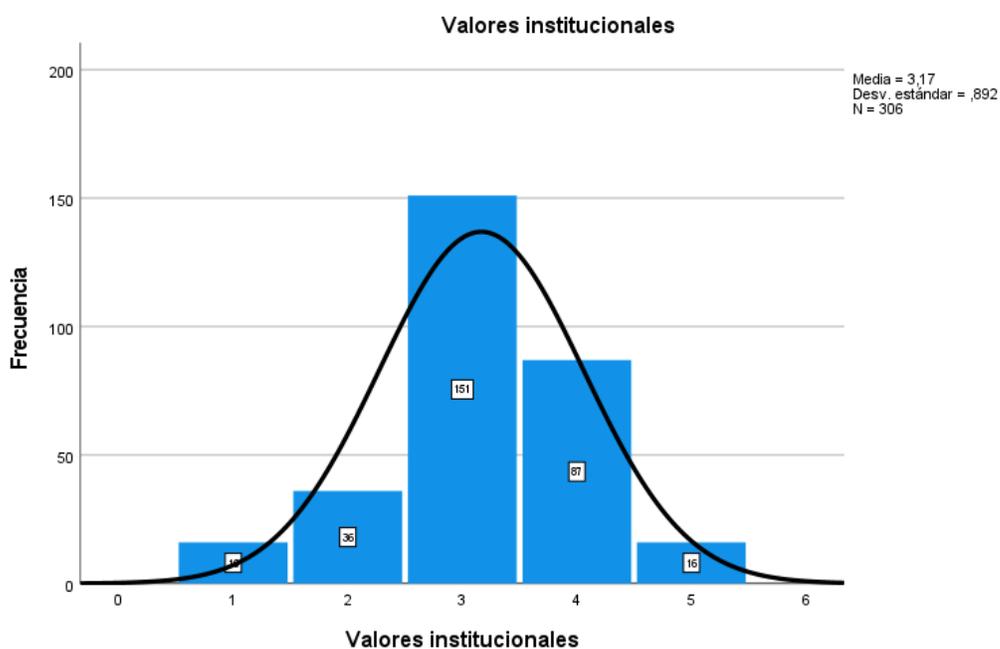
Del 100% nos indica que 28.1 % de los encuestados, consideran que casi siempre los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contexto articulados con el paciente de la institución con un 20.5% no consideran que los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contexto articulados con el paciente del nosocomio.

Tabla N.º 31 Valores institucionales

	f	%
1Nunca	16	5,2%
2Casi nunca	47	15,4%
3 A veces	149	48,7%
4Casi siempre	80	26,1%
5 Siempre	14	4,6%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 30 Histograma de frecuencia



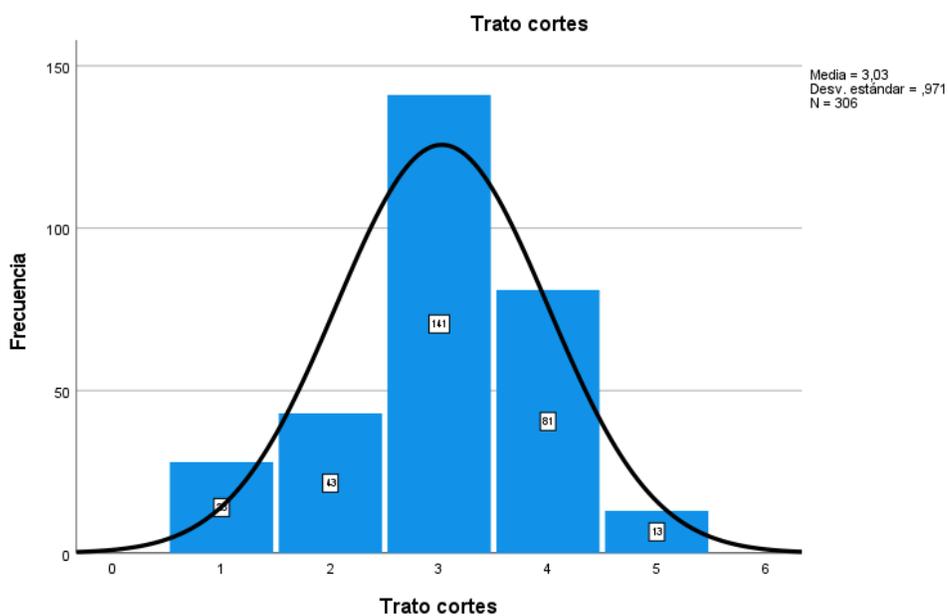
Del 100% nos indica que 30,7% de los encuestados, consideran que casi siempre los valores institucionales entre responsabilidad y puntualidad se ven practicados en el actuar de los colaboradores con un 20,6 % nunca o casi nunca consideran que los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contexto articulados con el paciente de la institución.

Tabla N.º 32 Trato cortés

	f	%
1 Nunca	28	9,2%
2 Casi nunca	53	17,3%
3 A veces	137	44,8%
4 Casi siempre	76	24,8%
5 Siempre	12	3,9%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 31 Histograma de frecuencia



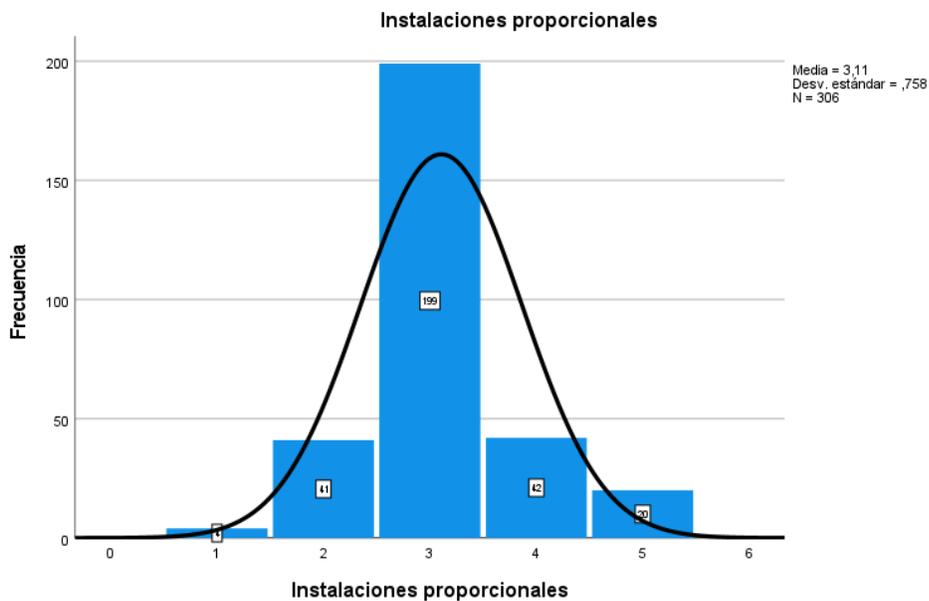
Del 100% nos indica que 28,7% de los encuestados, consideran que casi siempre el trato cortés y amable está garantizada en los colaboradores encargados de la atención con un 26,5 % casi nunca consideran que el trato sea cortés y amable.

Tabla N.º 33 Instalaciones proporcionales

	f	%
1 Nunca	4	1,3%
2 Casi nunca	43	14,1%
3 A veces	202	66,0%
4 Casi siempre	38	12,4%
5 Siempre	19	6,2%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 32 Histograma de frecuencia



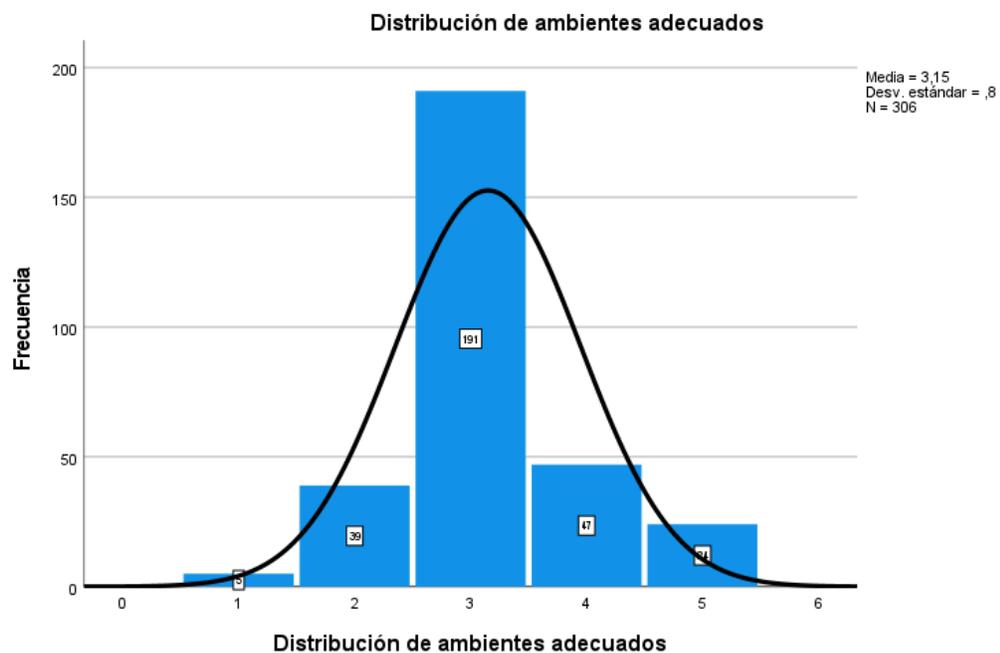
Del 100% nos indica que 18,6 % de los encuestados, consideran que casi siempre las instalaciones son proporcionales a la cantidad de pacientes con un 15,4% no consideran que las instalaciones sean proporcionales a la cantidad de pacientes en el hospital.

Tabla N.º 34 Distribución de ambientes adecuados

	f	%
1 Nunca	5	1,6%
2 Casi nunca	41	13,4%
3 A veces	192	62,7%
4 Casi siempre	45	14,7%
5 Siempre	23	7,2%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 33 Histograma de frecuencia



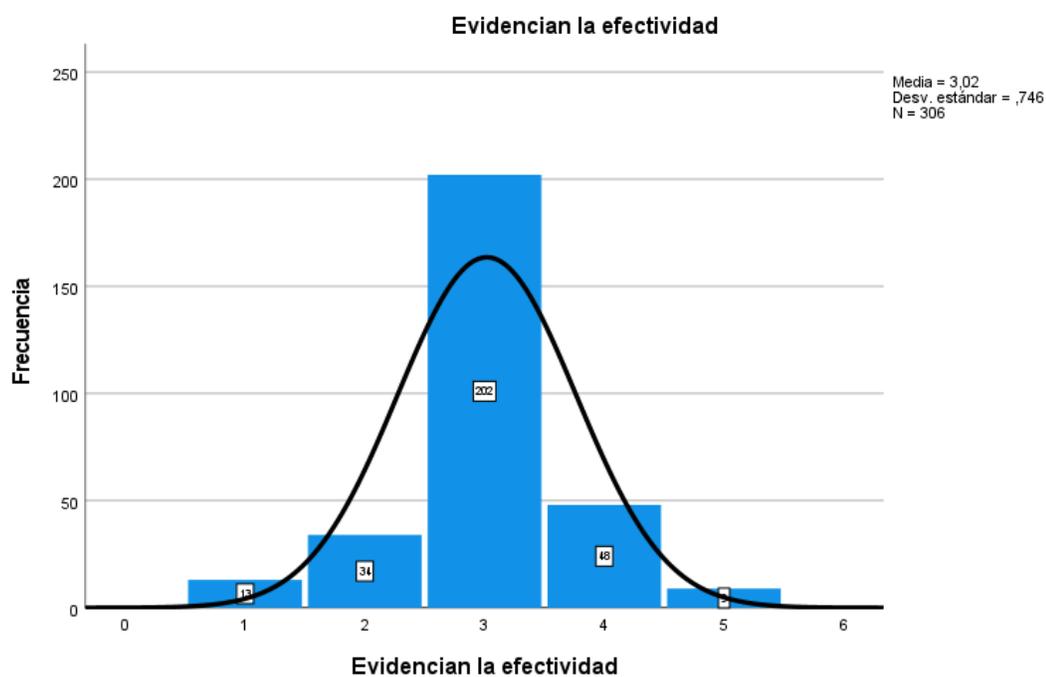
Del 100% nos indica que 22,2 % de los encuestados consideran que casi siempre los ambientes están distribuidos de acuerdo a las características de los países con un 15 % no consideran que los ambientes estén bien distribuidos de acuerdo a las características de los país.

Tabla N.º 35 Evidencian efectividad en su estructura.

	f	%
1 Nunca	13	4,2%
2 Casi nunca	36	11,8%
3 A veces	203	66,3%
4 Casi siempre	45	14,7%
5 Siempre	9	2,9%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 34 Histograma de frecuencia



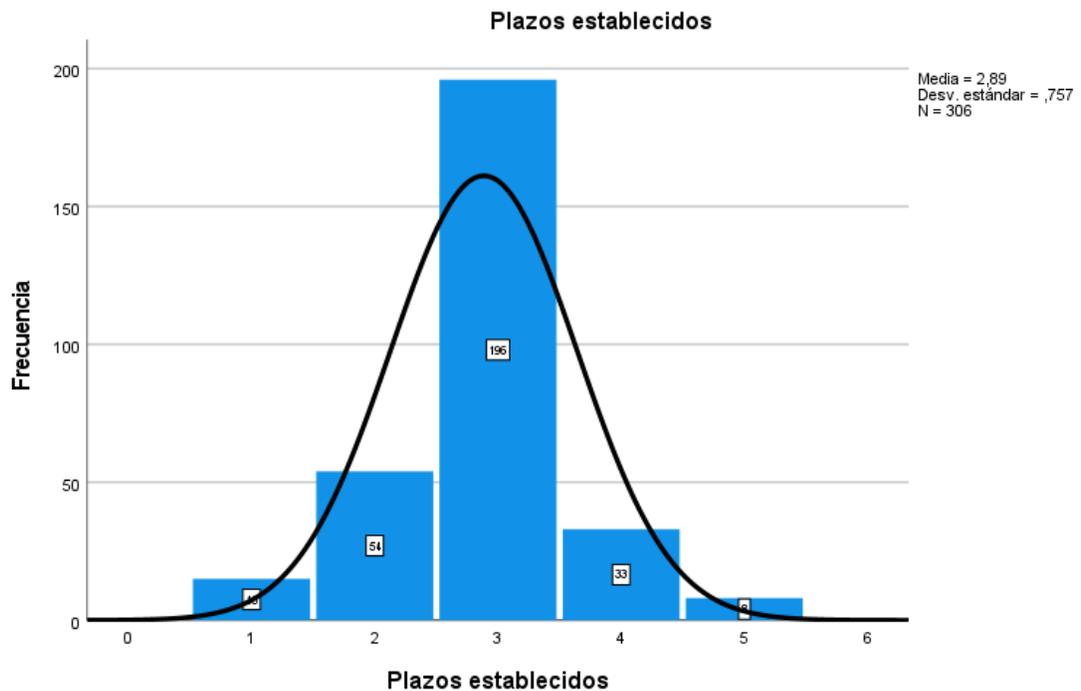
Del 100% nos indica que 17,6 % de los encuestados, consideran que casi siempre los encargados de la atención evidencian la efectiva, estructura y administrativa en la designación de puestos con un 16 % casi nunca consideran que los encargados de la atención sean afectivos.

Tabla N.º 36 Los plazos establecidos son eficientes.

	f	%
1 Nunca	15	4,2%
2 Casi nunca	56	11,8%
3 A veces	196	66,3%
4 Casi siempre	31	14,7%
5 Siempre	9	2,9%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 35. Histograma de frecuencia



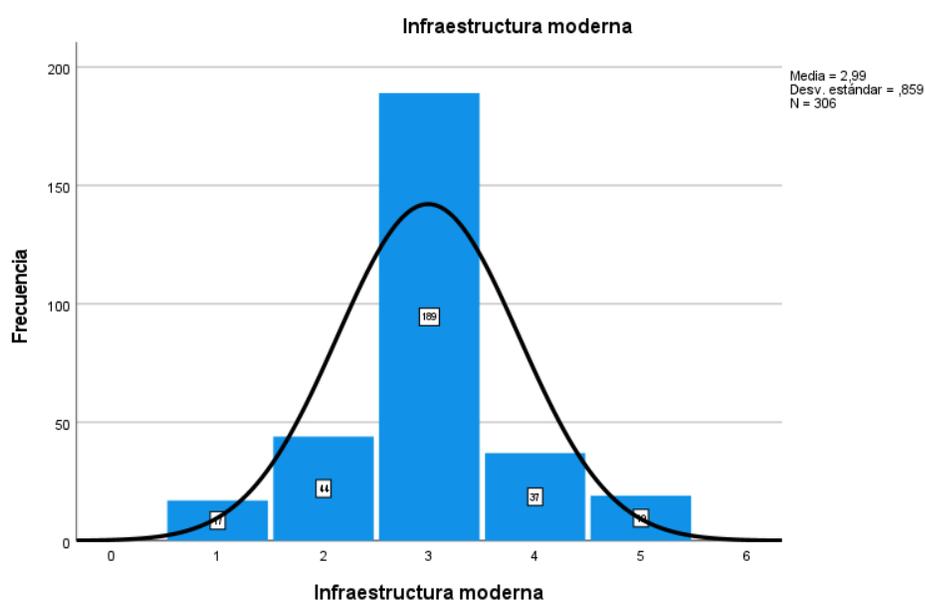
Del 100% nos da como resultado que el 17,6% de los encuestados consideran que casi siempre los plazos fijos para la atención son el éxito de la eficiente estructura organizacional con un 16 % casi nunca consideran que los plazos fijos tengan una eficiente estructura.

Tabla N.º 37 Infraestructura es moderna

	f	%
1 Nunca	17	5,6%
2 Casi nunca	45	14,7%
3 A veces	189	61,8%
4 Casi siempre	37	12,1%
5 Siempre	18	5,9%
Total	306	100,0%

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de variable 2 en SPSS versión 27

FIGURA N.º 36 Histograma de frecuencia



Del 100% nos indica que 18% de los encuestados consideran que casi siempre la infraestructura es moderna con un 20,3 % casi nunca consideran que haya una infraestructura moderna y un 61,8% consideran que a veces, la cifra es muy elevada en este punto, el hospital debería trabajar para hacer cambiar de opinión a sus usuarios, desde una perspectiva de mejorar las instalaciones para la comodidad de los pacientes.

4.3 Planteamiento de las hipótesis

Hipótesis general

Como paso siguiente se procede con la prueba de hipótesis, para ello es necesario plantear las hipótesis estadísticas, las cuales permitirán tomar una decisión, acerca de aceptación o rechazo, iniciando con la hipótesis general y luego continuando con las hipótesis específicas.

H0: No existe relación entre las variables calidad de servicio e imagen institucional.

H1: Existe una relación entre las variables calidad de servicio e imagen institucional.

Tabla N.º 38

		Imagen institucional	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	de 0,517**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	306

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

Los datos que representan la percepción de la variable calidad de servicio e imagen institucional contienen suficiente evidencia estadística para concluir mediante inferencia que la calidad de servicio presenta una relación con la imagen institucional con un valor de p de 0,001; además, un grado de correlación positiva de nivel moderado según el Coeficiente de Correlación Rho Spearman de 0,517.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: Carencia de una relación entre la variable de estudio calidad de servicio y la dimensión identidad institucional.

H1: Presencia de una relación directamente proporcional entre las variables de estudio calidad de servicio y la dimensión identidad institucional.

Tabla N.º 39

				Identidad institucional
Rho de Spearman	de Calidad De servicio	Coefficiente de correlación	de	0,466**
				0,000
				306

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Los datos que representan la percepción de la variable calidad de servicio y la dimensión identidad institucional contienen suficiente evidencia estadística para concluir mediante inferencia que la variable calidad de servicio presenta una relación con la dimensión identidad institucional con un valor de p de 0,000; además, un grado de correlación positiva de nivel moderado según el Coeficiente de Correlación Rho Spearman de 0,466.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: Carencia de una relación entre la calidad de servicio y la comunicación institucional

H1: Presencia de una relación entre la calidad de servicio y la comunicación institucional.

Tabla N.º 40

				Comunicación institucional
Rho Spearman	de Calidad De servicio	Coefficiente de correlación	de	0,459**
				0,000
				306

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Los datos que representan la percepción entre la calidad de servicio y la dimensión comunicación institucional contienen suficiente evidencia estadística para concluir mediante inferencia que la variable calidad de servicio presenta una relación con la dimensión comunicación institucional con un valor de p de 0,000; además, un grado de correlación positiva de nivel moderado según el Coeficiente de Correlación Rho Spearman de 0,459.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: Carencia de una relación entre la variable de estudio calidad de servicio y la dimensión realidad institucional.

H1: Presencia de una relación directamente proporcional entre las variables de estudio calidad de servicio y la dimensión realidad institucional.

Tabla N.º 41

			Realidad institucional
Rho de Spearman	de Calidad De servicio	Coeficiente de correlación	0,430**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	306

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Los datos que representan la percepción entre la calidad de servicio y la dimensión realidad institucional contienen suficiente evidencia estadística para concluir mediante inferencia que la variable calidad de servicio presenta una relación con la dimensión, realidad institucional con un valor de p de 0,000; además, un grado de correlación positiva de nivel moderado según el Coeficiente de Correlación Rho Spearman de 0,430.

V DISCUSIÓN

La investigación se propuso como objetivo principal el determinar la relación entre la calidad de servicio e imagen institucional en un hospital regional del Callao, 2023; este objetivo ha sido demostrado empíricamente con los resultados obtenidos, los cuales se discuten en este apartado.

En los resultados del trabajo se pudo apreciar que calidad de servicio e imagen son dos factores muy importantes que contribuyen a mejorar la percepción y el buen servicio que deben dar los hospitales a sus usuarios, de igual manera coincide con las investigaciones de Yacelga (2022) que explicó que toda imagen es un proceso comunicacional que influye en la opinión del público y que estos son una pieza muy importante. Como resultado en mi investigación podemos demostrar en la tabla N° 3 que responde a la pregunta si los pacientes reciben una atención justa y equitativa, un 47,7% no estaban ni en favor ni en contra, marcando la opción de a veces, en este punto el hospital debería mejorar la percepción de los usuarios y hacerles cambiar de opinión, realizando capacitaciones al personal para que puedan tener al 90% una atención justa a los pacientes. Así mismo en la tabla 7, donde se pregunta si la institución cuenta con un mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos, tienen un 39.9% de pacientes que indican que a veces cuentan con este mecanismo, del mismo modo hay 11,8% que piensan que nunca o casi nunca hay un mecanismo eficiente, de tal modo la institución debe mejorar la oficina de quejas para que sea más eficiente y rápida ante los reclamos de sus usuarios ,de igual manera se observó las investigaciones de Menacho et al. (2020), donde demostraron que existe una conexión entre la calidad de servicio con la imagen en la organización, pero a la hora de obtener los resultados solo se obtenía un 0.205% de asociación entre las variables estudiadas, interpretando que se requiere una mejora de la calidad de servicio en la institución de salud donde fue aplicada. Como respuesta al proceso de recopilación de datos y procesamiento de éstos en SPSS la opción casi y casi siempre, esto indicaría

que cuentan con recursos humano y logísticos que son eficiente para brindar una atención optima a los pacientes con un 5,9 % de los que piensan que no hay siendo minoría, esto nos indicaría que este hospital ofrece una calidad de servicio normal y que su imagen sería bien vista a nivel Callao.

Los resultados son similares a los que encontraron Lavanda et al. (2022), concluyeron que la imagen corporativa tiende a mejorar significativamente en base a buenas estrategias de marketing social. El usuario debe recibir lo que se le ofrece para crear una percepción positiva. Según los resultados de mi investigación en la tabla N° 4, del 100% de casi siempre, nos da 50 % de los encuestados que consideran que la atención es oportuna, y un 5.9% lo consideran que nunca la atención es oportuna en un hospital regional del Callao. Estos datos indican que existe una imagen positiva de la institución en base a su calidad de servicio.

La investigación también concluyó que estos factores de tener una atención eficiente y oportuna coinciden en el buen trato que ofrecen los trabajadores alcanzado un 50% de aceptación por parte de los usuarios, con relación a la calidad de servicio que los trabajadores , dicho de otro modo coinciden con Fernández (2018), cuya investigación tuvo como objetivo el demostrar la relación entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un Instituto Tecnológico en Lima de acuerdo a los resultados se obtuvo que solo el 12.8% de los encuestados, consideran que casi siempre el laboratorio asegura una atención eficiente al contar con todos los insumos necesarios para llevar a cabo los exámenes correspondientes y un 19.9% consideran que nunca el laboratorio tienen los insumos suficientes en un hospital regional del Callao. En tal sentido no importa la naturaleza de la institución, la calidad de servicio y la imagen están relacionadas.

A nivel inferencial se ha determinado la relación entre la calidad de servicio e imagen percibida, se encuentran correlacionadas positiva y significativa al encontrar un 0,517%, entre estas variables, de este modo se demuestra que deben mejorar los diversos procedimientos administrativos y la atención médica en el hospital, para mejorar la calidad de servicio percibida de parte de los ciudadanos que son usuarios frecuentes de los servicios médicos que presta el hospital. Estos resultados corroboran lo que obtuvo, Küçüksüleymanoğlu et al, (2017) indicaron que la imagen no solo se desarrolla a partir de elementos tangibles y físicos relacionados con la apariencia, sino que también se ven afectados por los elementos visuales, auditivos y comportamientos. En mi resultado de la tabla 19 si cuentan con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para brindar una atención médica integral y precisa, nos da 37,9 % que piensan que siempre y casi siempre hay insumos necesarios para brindar una buena atención a los pacientes, con un 14,7% que dicen que nunca o casi nunca no hay , en esta minoría el hospital debería trabajar más para que ellos cambien la opinión de acerca a estos servicios , por unos pocos que piensan esto pueden malograr la buena imagen del hospital. En cambio, en la investigación de Calderón et al (2022), obtuvo un valor de 0,243 muy baja pero aún existe una relación entre las variables estudiadas, esto nos indica que tanto la calidad de servicio e imagen van del par, pero esto dependerá si hay una buena calidad en los servicios que ofrecen a los pacientes por consiguiente si existe un buen servicio, hay una buena imagen institucional.

En cuanto a comparar la hipótesis general: Si existe una conexión entre las variables calidad de servicio e imagen institucional, impacta positivamente en la imagen institucional del hospital regional del Callao, 2023. Se observa que el valor de $p = 0.00$, al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un coeficiente entre la variable calidad e imagen institucional de 0.517 que demuestra una correlación positiva moderada, donde se pudo evidenciar los resultados que si garantiza unas buenas relaciones

interpersonales a los usuarios que asisten, teniendo así que 9,2 % de los clientes encuestados refieren que el hospital siempre brinda una relación, 17% indica que casi siempre, 41,8% que algunas veces, 19,9% casi nunca y 12.1% nunca. Así mismo, los hallazgos de la presente investigación coinciden con la teoría elaborada por, Ochoa et al. 2022, proponen que la imagen de la institución debe ser el reflejo de la calidad del lugar donde se trabaja y relacionado a la identidad del lugar de trabajo, esta imagen está caracterizada por una adecuada organización, un estado de mejora permanente, así como las contribuciones que pueda brindar el trabajador para con la organización

Así mismo, en relación con la hipótesis específica 1: existe una relación entre la Calidad de servicio y la identidad institucional en un hospital regional del Callao, 2023, según el nivel de correlación el Rho de Spearman se tiene 0,466 %. Según Capriotti, (2013), el define la identidad institucional como la representación pública es reconocida por sus valores, y dimensiones, lo que determinará la creación de una organización funcional que dirija y administre formalmente las grandes empresas. Sin embargo, Calderón et al. (2022) midió la relación que existe entre las variables calidad de servicio e imagen institucional para una empresa de transportes en Tacna; donde según percepción de los clientes en el sector transportes la calidad de servicio se relaciona de una manera poco significativa con la imagen institucional de la empresa de transporte público. Según los resultados mi encuestas del 100% nos indica que 33.3% de los encuestados, consideran que casi siempre el hospital tienen una atención rápida al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica y un 21.6% no consideran que haya una atención rápida en un hospital regional del Callao y tomando en cuenta las referencias anteriores, la imagen institucional tiene relación con la calidad de servicio, no están de acuerdo con los resultados de la investigación de referencia.

Así mismo, en relación con la hipótesis específica 2: existe una relación entre la calidad de servicio y la comunicación institucional en un hospital regional del Callao, 2023, según el nivel de correlación el Rho de Spearman se tiene 0,459 %, según Capriotti (2013), lo define que se debe mantener una comunicación significativa, crítica y caracterizada por el manejo de la imagen institucional. En la tabla 26, donde la comunicación garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes y colaboradores generando satisfacción, según la pregunta el 12,1% respondieron siempre, 22,2% casi siempre, la mayoría de los encuestados han marcado la opción a veces con un 42,2%, la cual se debería trabajar más en este aspecto en mejorar las buenas relaciones interpersonales, también se debe mejorar la parte de los valores de responsabilidad y la puntualidad donde sale un 48,7% que han marcado la opción de a veces , la cual se debe cambiar la percepción de los usuarios de este hospital.

En relación con la hipótesis específica 3: existe una relación entre la Calidad de servicio y la realidad institucional en un hospital regional del Callao, 2023, según el nivel de correlación el Rho de Spearman se tiene 0,430 %. Según Capriotti (2013), que define la realidad a centrarse en la capacidad de identificar de manera eficaz y oportuna los principales problemas que se oponen a una buena estructura organizacional. Según mi resultado de mi tabla N° 31, los usuarios piensan que un 47% nunca y casi nunca hay instalaciones que sean proporcionales, esto se daba en la área de lengua de terapia, que es un pasadizo estrecho que cuando había muchos pacientes era imposible caminar, por esta razón se ve el porcentaje elevado de encuestados que piensan que no hay buenas instalaciones, por ejemplo en la área del adulto mayor , se observó la falta del personal para las atenciones casi personalidades a los pacientes ,ya que por su edad requerían de 23 o hasta más personal técnico que ayuden con las terapias del adulto mayo , según mi tabla N° 31 que respondieron a la pregunta : las instalaciones son proporcional a la cantidad de pacientes , la cual dio como resultado un 18.6% que marcaron casi y casi siempre piensan que las instalaciones son proporcionales pero un 47% indicaron deberían hacerse

modificaciones en sus instalaciones, como en el área terapia ocupacional para pacientes adultos, sus instalaciones se deben mejorar, porque había algunos pacientes que se desplazan en silla de rueda y por este motivo no había espacios libre y mucho menor lugar para caminar.

El hospital debería mejorar sus instalaciones para que sean más espaciosos y modernos, entonces mencionaremos a Dapas et al., (2019) señalaron como conclusión final a su investigación: brindar una buena calidad de servicio en las identidades, organismo públicos hasta empresas privadas será el éxito de una buena imagen , ya que los usuarios , clientes se llevaran una buena impresión de nuestro producto o marca en este caso sería el nombre del hospital que estará bien vista a nivel regional ,dicho de otra forma concuerdo con la definición de Afthanorhan et al., (2019) lo que importa es la percepción del cliente y la expectativa del servicio prestado que brindan las organizaciones para el beneficio de la comunidad y cada unidad de servicio debe hacer hincapié en los intereses del usuario, ya que la existencia de la unidad de servicio depende de si hay o no usuarios que necesiten los servicios (Othman et al., 2021)

VI CONCLUSIONES

- Primero:** Se ha demostrado que existe una conexión positiva, moderada entre la calidad de servicio e imagen institucional en un hospital regional del Callao 2023; siendo Rho de Spearman de 0,517 entre las variables y una Sig. $p = 0,001 < 0,050$.
- Segunda:** Se ha encontrado que existe una conexión positiva, moderada entre la identidad institucional y calidad de servicio de los usuarios del hospital regional del Callao ,2023; siendo Rho de Spearman de 0,466 y una significancia de $p = 0,000 < 0,050$.
- Tercero:** Se determinó que existe una conexión positiva moderada entre la comunicación institucional y calidad de servicio de los usuarios del hospital regional del Callao ,2023; siendo Rho de Spearman de 0,459 y una significancia de $p = 0,000 < 0,050$.
- Cuarto:** De otro lado, se ha encontrado que existe una relación positiva, moderada entre la realidad institucional y calidad de servicio de los usuarios del hospital regional del Callao ,2023; siendo Rho de Spearman de 0,430 y una significancia de $p = 0,000 < 0,050$.

VII RECOMENDACIONES

- Primero:** El personal de salud debe trabajar en la parte visual informando dentro y fuera de algunas actividades informativas que son de mucha importancia para los usuarios y pacientes que acuden diariamente atenderse y en algunas oportunidades van una hora antes que sean atendido en ese transcurso de tiempo pueden hacer mini campañas informativas, trabajando de la mano con la área de imagen institucional que son los profesionales encargados de planificar, organizar y crear contenidos de gran importancia para la institución.
- Segunda:** Mejorar continuamente su imagen mediante la prestación de buenos servicios de modo que se mantenga la satisfacción del paciente, así mismo tener una buena imagen implicaría tener una identidad fuerte en la institución.
- Tercera:** Crear espacios de respeto y confianza donde fluyan las ideas para que cada trabajador sea libre de compartir sus experiencias y problemas, esto ayudará a mejorar la buena comunicación entre los trabajadores dando como resultado un trabajador menos estresado y capaz de brindar una buena calidad de servicio a los usuarios.
- Cuarta:** Crear espacios recreativos para los niños que están esperando a ser atendidos y muchas veces se aburren de esperar la cual causa malestar en el ambiente por ser reducido, algunas zonas requieren ser remodeladas y poner otro tipo de asientos que sean más cómodos esto ayudará a mejorar la realidad institucional del hospital.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (2017). *Objetivos de desarrollo sostenible y políticas de Estado del Acuerdo Nacional*.
<https://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2020/03/ODS-POLITICAS-DE-ESTADO-DEL-AN-OK.pdf>
- Acuerdo Nacional. (2019). *Las 35 políticas de estado del Acuerdo Nacional*.
<http://acuerdonacional.pe>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24.
https://www.growing-science.com/msl/Vol9/msl_2019_16.pdf
- Aghamolaei, T., Eghbal, E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Esmail, M., Kahnouji, A., and Hamideh Hoseini (2014). *Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: Patients' perspective*. <https://acortar.link/btWfX1>
- Aliyah, N., & Ferdinand, A. (2022). Analisis pengaruh service quality terhadap repurchase intention dengan corporate image dan product involvement sebagai variabel intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 11(1), 1–11.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Ética e Investigación*, 2.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Arias, J. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología Científica (6ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación II: La Población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206

- Arias, L. (2020). *Proyecto de Tesis: Guía para la elaboración*.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arrieta, M. del C., & Avolio, B. (2020). *Factors of higher education quality service: the case of a Peruvian university*. *Quality Assurance in Education*, 28(4), 219–238. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2020-0037>
- Arrivabene, L. S., Vieira, P. R. da C., & Mattoso, C. L. de Q. (2019). Impact of Service Quality, Satisfaction and Corporate Image on Loyalty: A Study of a Publicly Traded for-Profit University. *Services Marketing Quarterly*, (3), 189–205.
<https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630174>
- Aydemir, E., & Sahin, Y. (2019). Evaluation of healthcare service quality factors using grey relational analysis in a dialysis center. *Grey Systems*, 9(4), 432–448. <https://doi.org/10.1108/GS-01-2019-0001>
- Babu, F., & Thomas, S. (2021). *Quality management practices as a driver of employee satisfaction: exploring the mediating role of organizational image*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(1), 157–174. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0124>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.)*. México: Grupo Editorial Patria
- Bahadori, M., Teymourzadeh, E., Bagejan, F. F., Ravangard, R., Raadabadi, M., & Hosseini, S. M. (2018). *Factors affecting the effectiveness of quality control circles in a hospital using a combination of fuzzy VIKOR and grey relational analysis*. *Proceedings of Singapore Healthcare*, 27(3), 180–186. <https://doi.org/10.1177/2010105818758088>
- Bilgin, Y. (2018). *The effect of social media marketing activities on brand awareness, brand image and brand loyalty*. *Business & Management Studies: An International Journal*, 6(1), 128–148.
<https://doi.org/10.15295/bmij.v6i1.229>

- Calderón Panigua, D. G., & Quispe Vilca, G. R. (2022). Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19. *Economía & Negocios*, 4(2), 80–100. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>
- Capriotti, P. (2021). *Dirección estratégica de comunicación*. <https://www.udla.cl/wp-content/uploads/2021/11/libro-paul-capriotti.pdf>
- Castro. M (2019) Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos Básicos. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>
- Carrero. M, Y. B. (2019). Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Revista Cientific*, 4(14), 347–366. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.17.347-366>
- Carhuancho., Nolazco, F., Guerrero, M., Silva. D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Castillo E., Rosales-Márquez C, Reyes-Alfaro C. (2020) *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [revista en Internet]. 2020 [citado 2023 May 19]; 18(4):[aprox. 6 p.]* <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- CEPLAN. (2021). *Plan Bicentenario*. www.ceplan.gob.pe
- Corbetta, P. (2007). Metodología y técnicas de investigación social. Madrid: Mc Graw Hill.
- Chuga, K. (2020). *Calidad del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad de Tulcán y su relación con la imagen corporativa*. https://www.researchgate.net/publication/338378020_La_calidad_del_servicio_publico_de_transporte_de_bus_urbano_en_la_ciudad_de_Tulcan_y_su_incidencia_en_la_satisfaccion_de_los_usuarios <https://acortar.link/R8DbKq>

- Dapas, C., Sitorus, T., Purwanto, E., & Ihalauw, J. (2019). The effect of service quality and website quality of zalora.Com on purchase decision as mediated by purchase intention Q. *Quality Management*, 20(169), 87–92. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/#iema>
- Del Pino, M. Medina. (2018). *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile*. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-985679>
- Defensoría del Pueblo (2017) <https://www.defensoria.gob.pe/informes/%EF%BB%BFvigésimo-primer-informe-anual-2017/>
- De Lucio (2023) Reformas de los sistemas de salud en Latinoamérica <https://revistafal.com/reformas-de-los-sistemas-de-salud-en-latinoamerica/>
- Domínguez (2009) *La importancia de la identidad visual corporativa*, *Vivat academia*, núm.103, 2009, pp.1-26, España. <https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/297>
- Duque, E., & Carvajal, L. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. *Suma de Negocios*, 6(13), 114- 123, ISSN: 2215-910X; e-ISSN: 2027-5692. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.011>
- Elia, G., Polimeno, G., Solazzo, G., & Passiante, G. (2020). A multi-dimension framework for value creation through Big Data. *Industrial Marketing Management*, 90, 617–632. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.03.015>
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 31, Issue 1, pp. 11–29). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>

- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernandez, Y. (2018). *Calidad de servicio e imagen corporativa de un Instituto Superior Tecnológico Públicode San Juan de Lurigancho, 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34991>
- Gallardo, E. (2017) Metodología de la Investigación. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34991> Gallardo, E. (2017 C.E.). Metodología de la Investigación. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, G., De Miguel, M., Guzman, L., & Manzaba, A. (2020). La imagen corporativa en una compañía de transporte pesado, Santo Domingo Ecuador. *Ciencias Holguin*, 26(3), 26–33. <https://n9.cl/k8lpnb>
- Gera, R., Mittal, S., Batra, D. K., & Prasad, B. (2017). Evaluating the effects of service quality, customer satisfaction, and service value on behavioral intentions with life insurance customers in India. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 8(3), 1–20. <https://doi.org/10.4018/IJSSMET.2017070101>
- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.* <https://acortar.link/l5AhI9>
- Grossi, G., Papenfuß, U., & Tremblay, M. S. (2015). Corporate governance and accountability of state-owned enterprises: Relevance for science and society and interdisciplinary research perspectives. *International Journal of Public Sector Management*, 28(4–5), 274–285. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2015-0166>

- Halvorsrud, R., Kvale, K., & Følstad, A. (2016). Improving service quality through customer journey analysis. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(6), 840–867. <https://doi.org/10.1108/JSTP-05-2015-0111>
- Harteloh, P. P. M. (2003). The Meaning of Quality in Health Care: A Conceptual Analysis. In *Health Care Analysis* (Vol. 11, Issue 3). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14708937/>
- Hasan, S., Kampar, S., & Suryana, P. (2019). The Influence of Service Quality, Distribution Performance and Customer Orientation to Customer Satisfaction and Its Impact on Corporate Image (Study on Water Supply Company Tirta Siak in Riau Province). *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*, 11(8), 1258–1270. https://www.researchgate.net/publication/337908049_The_Influence_of_Service_Quality_Distribution_Performance_and_Customer_Orientation_to_Customer_Satisfaction_and_Its_Impact_on_Corporate_Image_Study_on_Water_Supply_Company_Tirta_Siak_in_Riau_Province
- Hernández Sampiere. Metodología de la investigación 6 edición. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Henao, Laura (2019). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedente de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504746>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERIC EDITORES, Ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.

- Huillca, J., & Palomino, J. (2022). *Calidad de servicio e imagen corporativa en una entidad bancaria*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104550>
- Itani, O. S., Kassar, A. N., & Loureiro, S. M. C. (2019). Value get, value give: The relationships among perceived value, relationship quality, customer engagement, and value consciousness. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 78–90.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.014>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85–100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Küçüksüleymanoğlu, R. (2017). The influence of Organizational Image on Academic Success for International Students. *International Journal of Higher Education*, 6(5), 56. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v6n5p56>
- Kuswanto, A. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*. <https://acortar.link/xLs83C>
- Lara, J., Lamounier., R., Ramalho., W., De Freitas., S. (2017) *Institutional image and the role of the managers of a major brazilian financial institution: analysis of perceptions of high-income customers*.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090128447&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=e5820222e6c657a4460d602e57f624f8&sot=b&sdt=b&s=TITLE%28%22institutional+image%22%29&sl=36&sessionSearchId=e5820222e6c657a4460d602e57f624f8>.
- Lavanda, F., Reyes, M., Ruiz, R., & Castillo, L. (2022). La imagen corporativa a través de una estrategia de marketing social en las empresas peruanas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4107–4121. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1788

- Leon, P. (2020). Calidad de servicio e imagen institucional: caso de estudio GAD San Miguel de Bolívar. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 72–83. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.75>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49
- Marcelo, M. (2019). *Calidad del servicio en la imagen institucional del servicio de enfermería en emergencia de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2018*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21223>
- Menacho, I., Mallqui, V., Iburquen, F., & Córdova, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>
- Modelo EFQM de Calidad y excelencia. <http://www.efqm.es/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Ochoa, F., Medoza, N., Tejeda, A., & Panduro, J. (2022). Identificación institucional y calidad docente en una universidad privada del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII (5), 112–123.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>
- Othman, B. A., Harun, A., De Almeida, N. M., & Sadq, Z. M. (2021). The effects on customer satisfaction and customer loyalty by integrating marketing communication and after sale service into the traditional marketing mix model of Umrah travel services in Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*, 12(2), 363–388. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2019-0198>
- Owusu-Frimpong, N., Nwankwo, S., & Dason, B. (2010). Measuring service quality and patient satisfaction with access to public and private healthcare

- delivery. *International Journal of Public Sector Management*, 23(3), 203–220.
<https://doi.org/10.1108/09513551011032455>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 68(1), 12–40.
- Patlán Pérez, J. y Martínez E. (2017): Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior. Revista Contaduría y Lavanda Reyes y otros... Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero- febrero, 2022, Volumen 6, Número 1.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1788 p 4121 Administración. Vol. 62 pp. 105-122 Núm.2. México. Consultado en:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n1/0186-1042-cya-62-01-00105.pdf>
<https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Ramseook-Munhurrún, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50. <https://acortar.link/oYJ3yX>
- Reategui, G., & Romero, L. (2019). *Calidad de servicio e imagen corporativa del Hospedaje Los Reyes, Lamas-2018*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39298>
- De Lucio Arturo (2023) Reformas de los sistemas de salud en Latinoamérica
<https://revistafal.com/reformas-de-los-sistemas-de-salud-en-latinoamerica/>
- Riaz. A. Sughra.,U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi
<https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.3436>

- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación*.
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe>
- Sageder, M., Mitter, C., & Feldbauer-Durstmüller, B. (2018). Image and reputation of family firms: a systematic literature review of the state of research. In *Review of Managerial Science* (Vol. 12, Issue 1, pp. 335–377). Springer Verlag. <https://doi.org/10.1007/s11846-016-0216-x>
- Sumardi, & Fernandes, A. A. R. (2020). The influence of quality management on organization performance: service quality and product characteristics as a medium. *Property Management*, 38(3), 383–403.
<https://doi.org/10.1108/PM-10-2019-0060>
- Surjaatmadja, S., & Saputra, J. (2020). The Structural Relationship Of Service Quality, Corporate Image And Technology Usage On The Customer Value Perception In Banking Institutions, Indonesia. *Talent Development & Excellence*, 12(1), 1056–1069. <http://www.iratde.com>
- Tegene, D. (2019). *The Effect of After Sales Services Quality on Customer Satisfaction: The Case of Ethio Telecom*.
<http://etd.aau.edu.et/handle/123456789/19906>
- Walker, K. (2010). A systematic review of the corporate reputation literature: Definition, measurement, and theory. *Corporate Reputation Review*, 12(4), 357–387. <https://doi.org/10.1057/crr.2009.26>
- Yacelga, P (2022) Factores de la imagen institucional, una perspectiva desde el Instituto Superior Tecnológico Cotacachi.
<https://axioma.pucesi.edu.ec/index.php/axioma/article/view/843/737>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO								
Variable1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Ítems	Técnicas instrumentos
Calidad de servicio	Lo define como procesos en ofrecer planes o políticas de calidad en sus servicios para poder satisfacer las necesidades de sus clientes Así mismo se puede definir como la comparación entre lo que el cliente espera recibir, expectativas y lo que el realmente recibió o percibe. (Hernández et al., 2017).	La primera variable operacionalmente Se definió a través de 5 dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. (Hernández et al., 2017), en cuanto a la calidad de servicio, además cuenta con 21 ítems.	Fiabilidad	Está definida como la capacidad que se tiene para cumplir con el servicio que se ofrece, en la atención justa, oportuna, puntual, mecanismo de queja, farmacia y laboratorio abastecido. (Hernández et al., 2017)	Atención justa. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la cantidad del personal que da una atención justa y equitativa.	1 - 6	Instrumento Cuestionario Técnica Encuesta
					Atención oportuna. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la cantidad del personal que da una atención oportuna.		
					Atención puntual. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la cantidad del personal que da una atención puntual.		
					Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide el mecanismo de quejan que dan los usuarios por el mal trato en la institución.		
					Farmacia abastecida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide si la farmacia esta abastecido en la institución.		

				Laboratorios abastecidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide si el laboratorio esta abastecido en la institución.		
			Capacidad de Respuesta Predisposición deservir al usuario y brindarle un servicio eficaz y oportuno frente a lo que la población lo demanda con una respuesta que debe ser eficaz y eficiente. (Hernández et al., 2017)	Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide el mecanismo de quejan que dan los usuarios por el mal trato y la atención rápida en el área de admisión. En la institución.		
				Atención rápida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide el tiempo prudencial para una atención adecuada a los usuarios		
				Personal se tome el tiempo establecido con cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide el tiempo que cada personal se toma para realizar una atención adecuada.	7-11	
				Personal se compromete a dedicar su tiempo establecido. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la percepción de los usuarios acerca de los trabajadores, si dedican su tiempo en cada consulta.		
				En el establecimiento la atención es corta. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en	Mide la percepción de los usuarios, si se da una atención corta en su consulta.		

				los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)			
			Seguridad	Se define como el nivel de confianza que se tiene respecto a cómo actúa el personal frente a un determinado servicio en el sector salud, expresado mediante actitudes y aptitudes que llevan a tener confianza (Hernández et al., 2017)	Personal encargado de la atención que inspire confianza y al mismo tiempo garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la percepción de los usuarios acerca de la seguridad y respeto que otorgan los trabajadores.	12-13
				Personal de salud encargado de la atención se distingue por inspirar seguridad y confianza, brindando un ambiente propicio (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la percepción de los usuarios acerca de la seguridad y confianza que da el trabajador.		
			Empatía	Capacidad que posee un trabajador con los usuarios, otorgándole un trato amable, respeto y una comunicación clara en la empresa. (Hernández et al., 2017).	Trato con amabilidad. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la percepción del trato que reciben por parte de los trabajadores de la organización.	14-16
					Respeto. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la percepción del respeto reciben por parte de los trabajadores de la organización.	
					Comunicación clara. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Mide la percepción de los usuarios en relación a la comunicación de la información oportuna que se le brinda de parte de los trabajadores.	

			Elementos tangibles	Conjuntos de elementos físicos que componen equipos, materiales, ambientes adecuados, limpieza, personal y la infraestructura de la empresa. (Hernández et al., 2017).	<p>Recursos humanos y logísticos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)</p> <p>Recursos sólidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)</p> <p>Equipos y materiales disponibles para la atención. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos)</p> <p>Establecimientos limpios y adecuados. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)</p> <p>Establecimiento que brinda un lugar seguro. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)</p>	<p>Mide la percepción de los usuarios respecto a la cantidad, capacidad y competencias de los trabajadores de la organización.</p> <p>Mide la percepción de los usuarios respecto a la cantidad, capacidad y competencias de los trabajadores de la organización.</p> <p>Mide la percepción de los usuarios con relación a la infraestructura, equipos, muebles y materiales que están a disposición de los usuarios cuando hacen uso de los servicios que presta la organización.</p> <p>Mide la percepción que tienen los usuarios al observar el área si está limpio y adecuada.</p> <p>Mide la percepción que tienen los usuarios acerca de la seguridad de la institución.</p>	17-21	

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Ítems	Técnicas Instrumentos
Imagen institucional	Se define como la percepción que tienen los clientes de una organización, empresa o institución sobre la calidad de servicio que ofrecen dentro de la entidad. (Capriotti, 2013)	Se definió a través de 3 dimensiones. (Identidad, comunicación y realidad institucional) (Capriotti, 2013)	Identidad	Es la representación pública, reconocida por sus valores, y dimensiones, lo que determinará la creación de una organización funcional que dirija y administre formalmente las grandes empresas. (Capriotti, 2013)	Identidad visual. (Capriotti, 2013)	Es la construcción de varios elementos gráficos y visuales para comunicar el concepto de una marca, sus valores y el posicionamiento en el mercado hacia su público.	22-26	Instrumento Cuestionario Técnica Encuesta
					Elementos gráficos para comunicar de manera efectiva sus valores de misión. (Capriotti, 2013)	Conformado por diversos elementos como el logotipo, isotipos, colores, tipografías y manuales de la identidad visual.		
					Comunica información relevante, a través de elementos gráficos (Capriotti, 2013)	Conformado por diversos elementos como el logotipo, colores, tipografías que sirven para comunicar a los usuarios.		
					Valores institucionales, orientados hacia los principios fundamentales de la organización (Capriotti, 2013)	Son las pautas, referentes y directrices de la actuación de los servidores de una entidad, que motivan su desempeño hacia el cumplimiento de la misión y visión institucional.		

Comunicación	Se refiere a todos los mensajes que la organización transmite en forma cortés, mediante una buena información en los medios de comunicación, buena cercanía, experiencia personal y buenas relaciones interpersonales hacia la población (Capriotti, 2013).	Trato cortés y amable (Capriotti, 2013)	Se refiere al modo de tratar a las personas por parte de los trabajadores de una organización	27-31
		Medios de comunicación para difundir sus actividades. (Capriotti, 2013)	Se refiere a la amabilidad que reciben los usuarios en la institución.	
		Cercanía con los diversos medios de comunicación con la sociedad, blogs, Facebook. (Capriotti, 2013)	Son herramientas y recursos en los que se establece el intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.	
		Experiencia personal. (Capriotti, 2013)	Suceso, hecho o situación que se vive y que ayuda a moldear tu personalidad.	
		Relaciones interpersonales. (Capriotti, 2013)	Está referido al vínculo que existe entre dos o más personas basado en	

			sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, entre otros.	
Realidad	Es toda la estructura material de la organización, como la distribución del ambiente, estructura y la infraestructura. Todo está relacionado con la propiedad de la institución. (Capriotti, 2013).	Instalaciones adecuadas. (Capriotti, 2013).	Está referido al vínculo que existe entre dos o más personas basado en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, entre otros.	32-35
		Distribución de ambientes adecuados (Capriotti, 2013)	Es la ordenación de las áreas de trabajo y del equipo para que sea más eficiente.	
		Estructura administrativa organizacional adecuada (Capriotti, 2013)	Es la organización adecuada que permite gestionar de manera eficiente y satisfactoria a la alta demanda de los usuarios	
		Estructura administrativa organizacional eficiente. (Capriotti, 2013)	Es la buena organización eficiente que nos permite y ofrece soluciones a los usuarios en un tiempo reducido.	
		Infraestructura moderna. (Capriotti, 2013)	Conjunto de medios que proporciona un entorno adecuado y actualizado para la atención de los usuarios.	

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023			
Problema	Objetivo	Hipótesis	Técnica e instrumentos
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023?</p> <p><u>Problema específico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la identidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la comunicación institucional de un hospital de la región Callao, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la realidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023? 	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023.</p> <p><u>Objetivo específico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la identidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023. ▪ Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la comunicación institucional de un hospital de la región Callao, 2023. ▪ Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la realidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023. 	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023.</p> <p><u>Hipótesis específico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación entre la calidad de servicio y la identidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023. ▪ Existe una relación entre la calidad de servicio y la comunicación institucional de un hospital de la región Callao, 2023. ▪ Existe una relación entre la calidad de servicio y la realidad institucional de un hospital de la región Callao, 2023. 	<p>Técnica</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones							
<p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: Cuantitativa - No experimental</p> <div data-bbox="317 581 604 756" style="text-align: center;"> <pre> graph LR m[m] --> V1[V1] m[m] --> V2[V2] V1[V1] <--> V2[V2] </pre> </div>	<p>Población: Estuvo formada por 1494 usuarios.</p> <p>Muestra: La muestra de estudio fue de 306 usuarios.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1108 272 1362 331">Variables</th> <th data-bbox="1362 272 1619 331">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1108 331 1362 516">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1362 331 1619 516"> <ul style="list-style-type: none"> -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Elementos tangibles -Seguridad -Empatía </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1108 516 1362 643">Imagen institucional</td> <td data-bbox="1362 516 1619 643"> <ul style="list-style-type: none"> -Identidad. -Comunicación -Realidad. </td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Elementos tangibles -Seguridad -Empatía 	Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> -Identidad. -Comunicación -Realidad. 	
Variables	Dimensiones								
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Elementos tangibles -Seguridad -Empatía 								
Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> -Identidad. -Comunicación -Realidad. 								

Anexo 2

Instrumento de Medición

CUESTIONARIO I

Este cuestionario tiene por finalidad obtener información para desarrollar el proyecto de investigación titulado "Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023", por lo que se agradece su colaboración para lograr los objetivos planteados. La información es confidencial y será utilizada solo con fines de investigación académica. Precizando que al responder el presente cuestionario su participación es totalmente voluntaria.

Marque con un aspa (X), según considere.

1. Edad:
2. Sexo: M () F ()

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Calidad de servicio						
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad						
1.	En la institución, se brinda una atención equitativa y justa para todos, mediante personal capacitado y áreas disponibles durante las horas establecidas, sin hacer distinciones entre las personas.					
2.	Se brinda una atención eficiente y oportuna a los pacientes, con el personal y áreas disponibles en horarios establecidos, respetando el orden de llegada para garantizar un servicio equitativo y coherente.					
3.	En la institución, se dedica a brindar atención eficiente y puntual a los pacientes, asegurando una experiencia fluida y organizada.					
4.	Cuentan con un mecanismo eficiente de atención para recibir y gestionar las quejas y reclamos de los pacientes.					
5.	En farmacia, se garantiza una atención eficiente al contar con todos los medicamentos recetados por el personal encargado de la atención.					
6.	En el laboratorio, se asegura una atención eficiente al contar con todos los insumos necesarios para llevar a cabo los exámenes correspondientes.					

		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta					
7.	En la institución cuenta con un mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos, además de ofrecer una atención rápida en el área de admisión.					
8.	Se garantiza una atención rápida al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica.					
9.	En los consultorios, el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente, brindando la oportunidad de absolver todas las dudas o preguntas relacionadas con sus problemas de salud.					
10.	En los consultorios, el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente, permitiendo realizar un examen completo y minucioso para brindar una atención de calidad.					
11.	En la institución, el tiempo de espera para la atención en consultorio es corto.					
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	1	2	3	4	5
12.	El personal se esfuerza por inspirar confianza, al mismo tiempo que se garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente, creando un ambiente seguro y acogedor para su atención médica.					
13.	El personal de salud encargado de la atención, se distingue por inspirar seguridad y confianza en los pacientes, brindando un ambiente propicio para su bienestar y cuidado médico.					
	DIMENSIÓN 4: Empatía	1	2	3	4	5
14.	En la institución todas las áreas a las que accede el paciente brindan un trato amable, respetuoso y paciente, asegurando una experiencia de atención integral y positiva en cada interacción.					
15.	Se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los pacientes su estado de salud y los resultados de su atención, garantizando una comprensión adecuada.					
16.	Se enfoca en una comunicación clara al explicar a los pacientes el tratamiento y las indicaciones necesarias para su cuidado, proporcionando una comprensión completa de su atención médica.					
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
17.	Cuentan con recursos humanos y logísticos adecuados, donde todas las áreas básicas están distribuidas de manera eficiente para brindar una atención óptima a nuestros pacientes.					
18.	Cuentan con recursos humanos y logísticos sólidos, asegurando que disponemos del personal adecuado para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.					
19.	En la institución, cuentan con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para brindar una atención médica integral y precisa.					
20.	En la institución, se garantizamos ambientes limpios y seguros para brindar atención de calidad a nuestros pacientes mediante el uso de equipos y materiales sanitarios.					
21.	En la institución, se brinda un entorno propicio y seguro para la atención y cuidado de los pacientes, con equipos, materiales e infraestructura de calidad.					
VARIABLE 02: Imagen institucional:						
	DIMENSIÓN 1: Identidad	1	2	3	4	5
22.	Los gráficos utilizados en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen.					
23.	Los medios de comunicación que difunden las actividades, garantizan la recepción en los pacientes.					

24.	Los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente, la que le permite la llegada de los mensajes.					
25.	La experiencia personal de los pacientes en atención, permite mejorar la calidad del servicio.					
	DIMENSIÓN 2: Comunicación	1	2	3	4	5
26.	La institución garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción.					
27.	Los elementos gráficos que se utilizan, representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente.					
28.	Los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contexto articulados con el paciente de la institución.					
29.	Los valores institucionales entre responsabilidad y puntualidad se ven practicados en el actuar de los colaboradores.					
30.	El trato cortés y amable está garantizada en los colaboradores encargados de la atención.					
	DIMENSIÓN 3: Realidad	1	2	3	4	5
31.	Las instalaciones son proporcionales a la cantidad de pacientes.					
32.	Los ambientes están distribuidos de acuerdo a las características de los países.					
33.	Los encargados de la atención, evidencian la efectiva, estructura y administrativa en la designación de puestos.					
34.	Los plazos establecidos para la atención son el resultado de la eficiente estructura organizacional.					
35.	La infraestructura es moderna, lo que permite estado de confort y percepción de la calidad de servicios en los pacientes.					

Anexo 3

Consentimiento Informado

Título de la investigación: ***Calidad de servicio e imagen institucional en un Hospital regional del Callao, 2023.***

Investigadora:

Katty Magaly Mendoza Mirabal.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio e imagen

Institucional, cuyo objetivo es: ***Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023.*** Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional o programa **Maestría en gestión pública**, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso del hospital de Rehabilitación del Callao.

Describir el impacto del problema de la investigación:

El impacto del problema: Una mala calidad de servicio e imagen institucional puede llevar a clientes, pacientes o usuarios insatisfechos, disminuyendo la participación de la pérdida de clientes y daño a la imagen de la institución. Esto puede afectar negativamente la imagen que tienen los clientes y el público en general sobre la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta, donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ***“Calidad de servicio e imagen institucional en un hospital regional del Callao, 2023”***.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos aproximadamente y se realizará en el ambiente interior de la institución del hospital de Rehabilitación del Callao. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si deseaparticipar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ningunaotra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificaral participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)(es) (Apellidos y Nombres) Katty Magaly Mendoza Mirabal...

Email: kmendozami2@ucvvirtual.edu.pe

Docente asesor (Apellidos y Nombres) Panche Rodríguez, Odoña Beatriz
Email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en lainvestigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Dra. Lupe Graus Cortez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	KATTY MAGALY MENDOZA MIRABAL
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Rehabilitación del Callao
Significación:	Variable 1: Calidad de servicio (21 preguntas) Variable 02: Imagen institucional: (14 preguntas) escala de Likert.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Calidad de servicio</p> <p>Está definido como la apreciación general que el usuario da acerca de la superioridad o nivel de excelencia sobre una determinada atención que se le brinda, se deduce de expectativas que tiene y de su percepción acerca del servicio obtenido. (Hernández et al., 2017).</p>	Fiabilidad	Está definida como la capacidad que se tiene para cumplir con el servicio que se ofrece, en la atención, atención oportuna, atención puntual, mecanismo de queja, farmacia y laboratorio abastecido. (Hernández et al, 2017).
	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de ayudar a los clientes con el mecanismo de quejas, y reclamos, atención rápida, personal que se tome su tiempo establecido con cada paciente. (Hernández et al, 2017).
	Seguridad	Se define como el nivel de confianza que se tiene respecto a cómo actúa el personal frente a un determinado servicio en el sector salud, expresado mediante actitudes y aptitudes que llevan a tener confianza (Hernández., C, et al., 2017).
	Empatía	Está definida como esa capacidad que posee un trabajador en su participación y entendimiento de forma efectiva frente a la realidad de una persona distinta a él. (Hernández., C, et al., 2017).
	Elementos tangibles	Se define así a conjunto de elementos físicos que están asociados a comodidad, limpieza, personal, equipos, condiciones e infraestructura de la organización. (Hernández., C, et al., 2017).
<p>Imagen institucional:</p> <p>Se define como la percepción que tienen los clientes de una organización, empresa o institución sobre la calidad de servicio que ofrecen dentro de la entidad. (Capriotti, 2013).</p>	Identidad	Es la representación pública al ser reconocida por sus valores, y dimensiones constitucionales, lo cual va identificar al ser construida por una organización funcional encaminada y direccionada a grandes

		funcionamientos formalmente (Capriotti, 2013).
	Comunicación	Enfocada en mantener un trato cortes y amable. (Capriotti, 2013).
	Realidad	Es toda la estructura material de la organización, como la distribución del ambiente, estructura y la infraestructura. Todo está relacionado con la propiedad de la empresa. (Capriotti, 2013).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles.

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención justa. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda una atención equitativa y justa para todos, mediante personal capacitado y áreas disponibles durante las horas establecidas, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Atención oportuna. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se brinda una atención eficiente y oportuna a los pacientes, con el personal y áreas disponibles en horarios establecidos, respetando el orden de llegada para garantizar un servicio equitativo y coherente.	4	4	4	
Atención puntual. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se dedica a brindar atención eficiente y puntual a los pacientes, asegurando una experiencia fluida y organizada.	4	4	4	
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con un mecanismo eficiente de atención para recibir y gestionar las quejas y reclamos de los pacientes.	4	4	4	
Farmacia abastecida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En farmacia, se garantiza una atención eficiente al contar con todos los medicamentos recetados por el personal encargado de la atención.	4	4	4	
Laboratorios abastecidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En el laboratorio, se asegura una atención eficiente al contar con todos los insumos necesarios para llevar a cabo los exámenes correspondientes.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución cuenta con un mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos, además de ofrecer una atención rápida en el área de admisión.	4	4	4	
Atención rápida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,.2011)	En el establecimiento, se garantiza una atención rápida al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica.	4	4	4	
Personal se tome el tiempo establecido con cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente, brindando la oportunidad de absolver todas las dudas o preguntas relacionadas con sus problemas de salud.	4	4	4	
Personal se compromete a dedicar su tiempo establecido. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente, permitiendo realizar un examen completo y minucioso para brindar una atención de calidad.	4	4	4	
En el establecimiento la atención es corta. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, el tiempo de espera para la atención en consultorio es corto.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se la seguridad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal encargado de la atención que inspire confianza y al mismo tiempo garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal se esfuerza por inspirar confianza, al mismo tiempo que se garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente, creando un ambiente seguro y acogedor para su atención médica.	4	4	4	
Personal de salud encargado de la atención se distingue por inspirar seguridad y confianza, brindando un ambiente propicio (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal de salud encargado de la atención, se distingue por inspirar seguridad y confianza en los pacientes, brindando un ambiente propicio para su bienestar y cuidado médico.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la empatía con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato con amabilidad. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución todas las áreas a las que accede el paciente brindan un trato amable, respetuoso y paciente, asegurando una experiencia de atención integral y positiva en cada interacción.	4	4	4	
Respeto. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los pacientes su estado de salud y los resultados de su atención, garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Comunicación clara. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se enfoca en una comunicación clara al explicar a los pacientes el tratamiento y las indicaciones necesarias para su cuidado, proporcionando una comprensión completa de su atención médica.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos y logísticos. Rojas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos adecuados, donde todas las áreas básicas están distribuidas de manera eficiente para brindar una atención óptima a nuestros pacientes.	4	4	4	
Recursos sólidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos sólidos, asegurando que disponemos del personal adecuado para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.	4	4	4	
Equipos y materiales disponibles para la atención. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos.)	En la institución, cuentan con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para brindar una atención médica integral y precisa.	4	4	4	
Establecimientos limpios y adecuados. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se garantizamos ambientes limpios y seguros para brindar atención de calidad a nuestros pacientes mediante el uso de equipos y materiales sanitarios.	4	4	4	
Establecimiento que brinda un lugar seguro. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda un entorno propicio y seguro para la atención y cuidado de los pacientes, con equipos, materiales e infraestructura de calidad.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Imagen institucional

- Identidad
- Comunicación
- Realidad

➤ **PRIMERA DIMENSION: IDENTIDAD**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la identidad en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad visual. (Capriotti, 2013).	Los gráficos utilizados en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen.	4	4	4	
Elementos gráficos para comunicar de manera efectiva sus valores de misión. (Capriotti, 2013).	Los elementos gráficos que se utilizan representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente.	4	4	4	
Comunica información relevante, a través de elementos gráficos (Capriotti, 2013).	Los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contenidos vinculados con el propósito de la institución.	4	4	4	
Valores institucionales, orientados hacia los principios fundamentales de la organización (Capriotti, 2013).	Los valores institucionales, responsabilidad y puntualidad se ven practicados en el actuar de los colaboradores.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: COMUNICACIÓN**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la comunicación en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cortés y amable (Capriotti, 2013).	El trato cortés y amabilidad está garantizado en los colaboradores encargados de la atención.	4	4	4	
Medios de comunicación para difundir sus actividades. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación que difunden las actividades garantizan la recepción en los pacientes	4	4	4	
Cercanía con los diversos medios de comunicación con la sociedad, blogs, Facebook. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente, lo que permite la llegada de los mensajes	4	4	4	
Experiencia personal. (Capriotti, 2013).	La experiencia personal de los pacientes en la atención permite mejorar la calidad del servicio	4	4	4	
Relaciones interpersonales. (Capriotti, 2013).	La institución garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: REALIDAD**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la realidad. en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones adecuadas. (Capriotti, 2013).	Las instalaciones son proporcionales a la cantidad de pacientes	4	4	4	
Distribución de ambientes adecuados (Capriotti, 2013).	Los ambientes están distribuidos de acuerdo a las características de los países.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional adecuada (Capriotti, 2013).	Los encargados de la atención, evidencian la efectiva, estructura y administrativa en la designación de puestos.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional eficiente. (Capriotti, 2013).	Los plazos establecidos para la atención son el resultado de la eficiente estructura organizacional.	4	4	4	
Infraestructura moderna. (Capriotti, 2013).	La infraestructura es moderna, lo que permite estado de confort y percepción de la calidad de servicios en los pacientes.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Calidad de servicio</p> <p>Está definido como la apreciación general que el usuario da acerca de la superioridad o nivel de excelencia sobre una determinada atención que se le brinda, se deduce de expectativas que tiene y de su percepción acerca del servicio obtenido. (Hernández et al., 2017).</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Está definida como la capacidad que se tiene para cumplir con el servicio que se ofrece, en la atención, atención oportuna, atención puntual, mecanismo de queja, farmacia y laboratorio abastecido. (Hernández.et al, 2017).</p>
	<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>Disponibilidad de ayudar a los clientes con el mecanismo de quejas, y reclamos, atención rápida, personal que se tome su tiempo establecido con cada paciente. (Hernández.et al, 2017).</p>
	<p>Seguridad</p>	<p>Se define como el nivel de confianza que se tiene respecto a cómo actúa el personal frente a un determinado servicio en el sector salud, expresado mediante actitudes y aptitudes que llevan a tener confianza (Hernández., C, et al., 2017).</p>
	<p>Empatía</p>	<p>Está definida como esa capacidad que posee un trabajador en su participación y entendimiento de forma efectiva frente a la realidad de una persona distinta a él. (Hernández., C, et al., 2017).</p>
	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Se define así a conjunto de elementos físicos que están asociados a comodidad, limpieza, personal, equipos, condiciones e infraestructura de la organización. (Hernández., C, et al., 2017).</p>
<p>Imagen institucional:</p> <p>Se define como la percepción que tienen los clientes de una organización, empresa o institución sobre la calidad de servicio que ofrecen dentro de la entidad. (Capriotti, 2013).</p>	<p>Identidad</p>	<p>Es la representación pública al ser reconocida por sus valores, y dimensiones constitucionales, lo cual va identificar al ser construida por una organización funcional encaminada y direccionada a grandes funcionamientos formalmente (Capriotti, 2013).</p>

	Comunicación	Enfocada en mantener un trato cortés y amable. (Capriotti, 2013).
	Realidad	Es toda la estructura material de la organización, como la distribución del ambiente, estructura y la infraestructura. Todo está relacionado con la propiedad de la empresa. (Capriotti, 2013).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles.

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención justa. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda una atención equitativa y justa para todos, mediante personal capacitado y áreas disponibles durante las horas establecidas, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Atención oportuna. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se brinda una atención eficiente y oportuna a los pacientes, con el personal y áreas disponibles en horarios establecidos, respetando el orden de llegada para garantizar un servicio equitativo y coherente.	4	4	4	
Atención puntual. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se dedica a brindar atención eficiente y puntual a los pacientes, asegurando una experiencia fluida y organizada.	4	4	4	
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con un mecanismo eficiente de atención para recibir y gestionar las quejas y reclamos de los pacientes.	4	4	4	
Farmacia abastecida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En farmacia, se garantiza una atención eficiente al contar con todos los medicamentos recetados por el personal encargado de la atención.	4	4	4	
Laboratorios abastecidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En el laboratorio, se asegura una atención eficiente al contar con todos los insumos necesarios para llevar a cabo los exámenes correspondientes.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución cuenta con un mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos, además de ofrecer una atención rápida en el área de admisión.	4	4	4	
Atención rápida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,.2011)	En el establecimiento, se garantiza una atención rápida al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica.	4	4	4	
Personal se tome el tiempo establecido con cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente, brindando la oportunidad de absolver todas las dudas o preguntas relacionadas con sus problemas de salud.	4	4	4	
Personal se compromete a dedicar su tiempo establecido. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente, permitiendo realizar un examen completo y minucioso para brindar una atención de calidad.	4	4	4	
En el establecimiento la atención es corta. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, el tiempo de espera para la atención en consultorio es corto.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se la seguridad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal encargado de la atención que inspire confianza y al mismo tiempo garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal se esfuerza por inspirar confianza, al mismo tiempo que se garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente, creando un ambiente seguro y acogedor para su atención médica.	4	4	4	
Personal de salud encargado de la atención se distingue por inspirar seguridad y confianza, brindando un ambiente propicio (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal de salud encargado de la atención, se distingue por inspirar seguridad y confianza en los pacientes, brindando un ambiente propicio para su bienestar y cuidado médico.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la empatía con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato con amabilidad. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011	En la institución todas las áreas a las que accede el paciente brindan un trato amable, respetuoso y paciente, asegurando una experiencia de atención integral y positiva en cada interacción.	4	4	4	
Respeto. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los pacientes su estado de salud y los resultados de su atención, garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Comunicación clara. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se enfoca en una comunicación clara al explicar a los pacientes el tratamiento y las indicaciones necesarias para su cuidado, proporcionando una comprensión completa de su atención médica.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos y logísticos. Rojas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos adecuados, donde todas las áreas básicas están distribuidas de manera eficiente para brindar una atención óptima a nuestros pacientes.	4	4	4	
Recursos sólidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos sólidos, asegurando que disponemos del personal adecuado para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.	4	4	4	
Equipos y materiales disponibles para la atención. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos.)	En la institución, cuentan con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para brindar una atención médica integral y precisa.	4	4	4	
Establecimientos limpios y adecuados. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se garantizamos ambientes limpios y seguros para brindar atención de calidad a nuestros pacientes mediante el uso de equipos y materiales sanitarios.	4	4	4	
Establecimiento que brinda un lugar seguro. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda un entorno propicio y seguro para la atención y cuidado de los pacientes, con equipos, materiales e infraestructura de calidad.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Imagen institucional

- Identidad
- Comunicación
- Realidad

➤ **PRIMERA DIMENSION: IDENTIDAD**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la identidad en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad visual. (Capriotti, 2013).	Los gráficos utilizados en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen.	4	4	4	
Elementos gráficos para comunicar de manera efectiva sus valores de misión. (Capriotti, 2013).	Los elementos gráficos que se utilizan representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente.	4	4	4	
Comunica información relevante, a través de elementos gráficos (Capriotti, 2013).	Los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contenidos vinculados con el propósito de la institución.	4	4	4	
Valores institucionales, orientados hacia los principios fundamentales de la organización (Capriotti, 2013).	Los valores institucionales, responsabilidad y puntualidad se ven practicados en el actuar de los colaboradores.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: COMUNICACIÓN**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la comunicación en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cortés y amable (Capriotti, 2013).	El trato cortés y amabilidad está garantizado en los colaboradores encargados de la atención.	4	4	4	
Medios de comunicación para difundir sus actividades. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación que difunden las actividades garantizan la recepción en los pacientes	4	4	4	
Cercanía con los diversos medios de comunicación con la sociedad, blogs, Facebook. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente, lo que permite la llegada de los mensajes	4	4	4	
Experiencia personal. (Capriotti, 2013).	La experiencia personal de los pacientes en la atención permite mejorar la calidad del servicio	4	4	4	
Relaciones interpersonales. (Capriotti, 2013).	La institución garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: REALIDAD**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la realidad. en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones adecuadas. (Capriotti, 2013).	Las instalaciones son proporcionales a la cantidad de pacientes	4	4	4	
Distribución de ambientes adecuados (Capriotti, 2013).	Los ambientes están distribuidos de acuerdo a las características de los países.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional adecuada (Capriotti, 2013).	Los encargados de la atención, evidencian la efectiva, estructura y administrativa en la designación de puestos.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional eficiente. (Capriotti, 2013).	Los plazos establecidos para la atención son el resultado de la eficiente estructura organizacional.	4	4	4	
Infraestructura moderna. (Capriotti, 2013).	La infraestructura es moderna, lo que permite estado de confort y percepción de la calidad de servicios en los pacientes.	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 09428899

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

4.- Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio Está definido como la apreciación general que el usuario da acerca de la superioridad o nivel de excelencia sobre una determinada atención que se le brinda, se deduce de expectativas que tiene y de su percepción acerca del servicio obtenido. (Hernández et al., 2017).	Fiabilidad	Está definida como la capacidad que se tiene para cumplir con el servicio que se ofrece, en la atención, atención oportuna, atención puntual, mecanismo de queja, farmacia y laboratorio abastecido. (Hernández.et al, 2017).
	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de ayudar a los clientes con el mecanismo de quejas, y reclamos, atención rápida, personal que se tome su tiempo establecido con cada paciente. (Hernández.et al, 2017).
	Seguridad	Se define como el nivel de confianza que se tiene respecto a cómo actúa el personal frente a un determinado servicio en el sector salud, expresado mediante actitudes y aptitudes que llevan a tener confianza (Hernández., C, et al., 2017).
	Empatía	Está definida como esa capacidad que posee un trabajador en su participación y entendimiento de forma efectiva frente a la realidad de una persona distinta a él. (Hernández., C, et al., 2017).
	Elementos tangibles	Se define así a conjunto de elementos físicos que están asociados a comodidad, limpieza, personal, equipos, condiciones e infraestructura de la organización. (Hernández., C, et al., 2017).
Imagen institucional: Se define como la percepción que tienen los clientes de una organización, empresa o institución sobre la calidad de servicio que ofrecen dentro de la entidad. (Capriotti, 2013).	Identidad	Es la representación pública al ser reconocida por sus valores, y dimensiones constitucionales, lo cual va identificar al ser construida por una organización funcional encaminada y direccionada a grandes funcionamientos formalmente (Capriotti, 2013).
	Comunicación	

		Enfocada en mantener un trato cortés y amable. (Capriotti, 2013).
	Realidad	Es toda la estructura material de la organización, como la distribución del ambiente, estructura y la infraestructura. Todo está relacionado con la propiedad de la empresa. (Capriotti, 2013).

5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles.

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención justa. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda una atención equitativa y justa para todos, mediante personal capacitado y áreas disponibles durante las horas establecidas, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Atención oportuna. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se brinda una atención eficiente y oportuna a los pacientes, con el personal y áreas disponibles en horarios establecidos, respetando el orden de llegada para garantizar un servicio equitativo y coherente.	4	4	4	
Atención puntual. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se dedica a brindar atención eficiente y puntual a los pacientes, asegurando una experiencia fluida y organizada.	4	4	4	
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con un mecanismo eficiente de atención para recibir y gestionar las quejas y reclamos de los pacientes.	4	4	4	
Farmacia abastecida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En farmacia, se garantiza una atención eficiente al contar con todos los medicamentos recetados por el personal encargado de la atención.	4	4	4	
Laboratorios abastecidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En el laboratorio, se asegura una atención eficiente al contar con todos los insumos necesarios para llevar a cabo los exámenes correspondientes.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución cuenta con un mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos, además de ofrecer una atención rápida en el área de admisión.	4	4	4	
Atención rápida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En el establecimiento, se garantiza una atención rápida al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica.	4	4	4	
Personal se tome el tiempo establecido con cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente, brindando la oportunidad de absolver todas las dudas o preguntas relacionadas con sus problemas de salud.	4	4	4	
Personal se compromete a dedicar su tiempo establecido. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente, permitiendo realizar un examen completo y minucioso para brindar una atención de calidad.	4	4	4	
En el establecimiento la atención es corta. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, el tiempo de espera para la atención en consultorio es corto.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se la seguridad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal encargado de la atención que inspire confianza y al mismo tiempo garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal se esfuerza por inspirar confianza, al mismo tiempo que se garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente, creando un ambiente seguro y acogedor para su atención médica.	4	4	4	
Personal de salud encargado de la atención se distingue por inspirar seguridad y confianza, brindando un ambiente propicio (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal de salud encargado de la atención, se distingue por inspirar seguridad y confianza en los pacientes, brindando un ambiente propicio para su bienestar y cuidado médico.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la empatía con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato con amabilidad. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011	En la institución todas las áreas a las que accede el paciente brindan un trato amable, respetuoso y paciente, asegurando una experiencia de atención integral y positiva en cada interacción.	4	4	4	
Respeto. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los pacientes su estado de salud y los resultados de su atención, garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Comunicación clara. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se enfoca en una comunicación clara al explicar a los pacientes el tratamiento y las indicaciones necesarias para su cuidado, proporcionando una comprensión completa de su atención médica.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos y logísticos. Rojas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos adecuados, donde todas las áreas básicas están distribuidas de manera eficiente para brindar una atención óptima a nuestros pacientes.	4	4	4	
Recursos sólidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos sólidos, asegurando que disponemos del personal adecuado para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.	4	4	4	
Equipos y materiales disponibles para la atención. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos.)	En la institución, cuentan con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para brindar una atención médica integral y precisa.	4	4	4	
Establecimientos limpios y adecuados. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se garantizamos ambientes limpios y seguros para brindar atención de calidad a nuestros pacientes mediante el uso de equipos y materiales sanitarios.	4	4	4	
Establecimiento que brinda un lugar seguro. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda un entorno propicio y seguro para la atención y cuidado de los pacientes, con equipos, materiales e infraestructura de calidad.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Imagen institucional

- Identidad
- Comunicación
- Realidad

➤ **PRIMERA DIMENSION: IDENTIDAD**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la identidad en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad visual. (Capriotti, 2013).	Los gráficos utilizados en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen.	4	4	4	
Elementos gráficos para comunicar de manera efectiva sus valores de misión. (Capriotti, 2013).	Los elementos gráficos que se utilizan representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente.	4	4	4	
Comunica información relevante, a través de elementos gráficos (Capriotti, 2013).	Los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contenidos vinculados con el propósito de la institución.	4	4	4	
Valores institucionales, orientados hacia los principios fundamentales de la organización (Capriotti, 2013).	Los valores institucionales, responsabilidad y puntualidad se ven practicados en el actuar de los colaboradores.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: COMUNICACIÓN**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la comunicación en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cortés y amable (Capriotti, 2013).	El trato cortés y amabilidad está garantizado en los colaboradores encargados de la atención.	4	4	4	
Medios de comunicación para difundir sus actividades. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación que difunden las actividades garantizan la recepción en los pacientes	4	4	4	
Cercanía con los diversos medios de comunicación con la sociedad, blogs, Facebook. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente, lo que permite la llegada de los mensajes	4	4	4	
Experiencia personal. (Capriotti, 2013).	La experiencia personal de los pacientes en la atención permite mejorar la calidad del servicio	4	4	4	
Relaciones interpersonales. (Capriotti, 2013).	La institución garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: REALIDAD**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la realidad. en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones adecuadas. (Capriotti, 2013).	Las instalaciones son proporcionales a la cantidad de pacientes	4	4	4	
Distribución de ambientes adecuados (Capriotti, 2013).	Los ambientes están distribuidos de acuerdo a las características de los países.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional adecuada (Capriotti, 2013).	Los encargados de la atención, evidencian la efectiva, estructura y administrativa en la designación de puestos.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional eficiente. (Capriotti, 2013).	Los plazos establecidos para la atención son el resultado de la eficiente estructura organizacional.	4	4	4	
Infraestructura moderna. (Capriotti, 2013).	La infraestructura es moderna, lo que permite estado de confort y percepción de la calidad de servicios en los pacientes.	4	4	4	



Firma del Experto

DNI 07454418

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio Está definido como la apreciación general que el usuario da acerca de la superioridad o nivel de excelencia sobre una determinada atención que se le brinda, se deduce de expectativas que tiene y de su percepción acerca del servicio obtenido. (Hernández et al., 2017).	Fiabilidad	Está definida como la capacidad que se tiene para cumplir con el servicio que se ofrece, en la atención, atención oportuna, atención puntual, mecanismo de queja, farmacia y laboratorio abastecido. (Hernández.et al, 2017).
	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de ayudar a los clientes con el mecanismo de quejas, y reclamos, atención rápida, personal que se tome su tiempo establecido con cada paciente. (Hernández.et al, 2017).
	Seguridad	Se define como el nivel de confianza que se tiene respecto a cómo actúa el personal frente a un determinado servicio en el sector salud, expresado mediante actitudes y aptitudes que llevan a tener confianza (Hernández., C, et al., 2017).
	Empatía	Está definida como esa capacidad que posee un trabajador en su participación y entendimiento de forma efectiva frente a la realidad de una persona distinta a él. (Hernández., C, et al., 2017).
	Elementos tangibles	Se define así a conjunto de elementos físicos que están asociados a comodidad, limpieza, personal, equipos, condiciones e infraestructura de la organización. (Hernández., C, et al., 2017).
Imagen institucional: Se define como la percepción que tienen los clientes de una organización, empresa o institución sobre la calidad de servicio que ofrecen dentro de la entidad. (Capriotti, 2013).	Identidad	Es la representación pública al ser reconocida por sus valores, y dimensiones constitucionales, lo cual va identificar al ser construida por una organización funcional encaminada y direccionada a grandes funcionamientos formalmente (Capriotti, 2013).

	Comunicación	Enfocada en mantener un trato cortés y amable. (Capriotti, 2013).
	Realidad	Es toda la estructura material de la organización, como la distribución del ambiente, estructura y la infraestructura. Todo está relacionado con la propiedad de la empresa. (Capriotti, 2013).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial e importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles.

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención justa. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda una atención equitativa y justa para todos, mediante personal capacitado y áreas disponibles durante las horas establecidas, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Atención oportuna. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se brinda una atención eficiente y oportuna a los pacientes, con el personal y áreas disponibles en horarios establecidos, respetando el orden de llegada para garantizar un servicio equitativo y coherente.	4	4	4	
Atención puntual. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se dedica a brindar atención eficiente y puntual a los pacientes, asegurando una experiencia fluida y organizada.	4	4	4	
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con un mecanismo eficiente de atención para recibir y gestionar las quejas y reclamos de los pacientes.	4	4	4	
Farmacia abastecida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En farmacia, se garantiza una atención eficiente al contar con todos los medicamentos recetados por el personal encargado de la atención.	4	4	4	
Laboratorios abastecidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En el laboratorio, se asegura una atención eficiente al contar con todos los insumos necesarios para llevar a cabo los exámenes correspondientes.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución cuenta con un mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos, además de ofrecer una atención rápida en el área de admisión.	4	4	4	
Atención rápida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En el establecimiento, se garantiza una atención rápida al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica.	4	4	4	
Personal se tome el tiempo establecido con cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente, brindando la oportunidad de absolver todas las dudas o preguntas relacionadas con sus problemas de salud.	4	4	4	
Personal se compromete a dedicar su tiempo establecido. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente, permitiendo realizar un examen completo y minucioso para brindar una atención de calidad.	4	4	4	
En el establecimiento la atención es corta. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, el tiempo de espera para la atención en consultorio es corto.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se la seguridad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal encargado de la atención que inspire confianza y al mismo tiempo garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal se esfuerza por inspirar confianza, al mismo tiempo que se garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente, creando un ambiente seguro y acogedor para su atención médica.	4	4	4	
Personal de salud encargado de la atención se distingue por inspirar seguridad y confianza, brindando un ambiente propicio (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal de salud encargado de la atención, se distingue por inspirar seguridad y confianza en los pacientes, brindando un ambiente propicio para su bienestar y cuidado médico.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la empatía con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato con amabilidad. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución todas las áreas a las que accede el paciente brindan un trato amable, respetuoso y paciente, asegurando una experiencia de atención integral y positiva en cada interacción.	4	4	4	
Respeto. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los pacientes su estado de salud y los resultados de su atención, garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Comunicación clara. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se enfoca en una comunicación clara al explicar a los pacientes el tratamiento y las indicaciones necesarias para su cuidado, proporcionando una comprensión completa de su atención médica.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos y logísticos. Rojas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos adecuados, donde todas las áreas básicas están distribuidas de manera eficiente para brindar una atención óptima a nuestros pacientes.	4	4	4	
Recursos sólidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos sólidos, asegurando que disponemos del personal adecuado para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.	4	4	4	
Equipos y materiales disponibles para la atención. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,)	En la institución, cuentan con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para brindar una atención médica integral y precisa.	4	4	4	
Establecimientos limpios y adecuados. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se garantizamos ambientes limpios y seguros para brindar atención de calidad a nuestros pacientes mediante el uso de equipos y materiales sanitarios.	4	4	4	
Establecimiento que brinda un lugar seguro. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda un entorno propicio y seguro para la atención y cuidado de los pacientes, con equipos, materiales e infraestructura de calidad.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Imagen institucional

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Imagen institucional

- Identidad
- Comunicación
- Realidad

➤ **PRIMERA DIMENSION: IDENTIDAD**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la identidad en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad visual. (Capriotti, 2013).	Los gráficos utilizados en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen.	4	4	4	
Elementos gráficos para comunicar de manera efectiva sus valores de misión. (Capriotti, 2013).	Los elementos gráficos que se utilizan representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente.	4	4	4	
Comunica información relevante, a través de elementos gráficos (Capriotti, 2013).	Los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contenidos vinculados con el propósito de la institución.	4	4	4	
Valores institucionales, orientados hacia los principios fundamentales de la organización (Capriotti, 2013).	Los valores institucionales, responsabilidad y puntualidad se ven practicados en el actuar de los colaboradores.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: COMUNICACIÓN**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la comunicación en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cortés y amable (Capriotti, 2013).	El trato cortés y amabilidad está garantizado en los colaboradores encargados de la atención.	4	4	4	
Medios de comunicación para difundir sus actividades. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación que difunden las actividades garantizan la recepción en los pacientes	4	4	4	
Cercanía con los diversos medios de comunicación con la sociedad, blogs, Facebook. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente, lo que permite la llegada de los mensajes	4	4	4	
Experiencia personal. (Capriotti, 2013).	La experiencia personal de los pacientes en la atención permite mejorar la calidad del servicio	4	4	4	
Relaciones interpersonales. (Capriotti, 2013).	La institución garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: REALIDAD**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la realidad. en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones adecuadas. (Capriotti, 2013).	Las instalaciones son proporcionales a la cantidad de pacientes	4	4	4	
Distribución de ambientes adecuados (Capriotti, 2013).	Los ambientes están distribuidos de acuerdo a las características de los países.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional adecuada (Capriotti, 2013).	Los encargados de la atención, evidencian la efectiva, estructura y administrativa en la designación de puestos.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional eficiente. (Capriotti, 2013).	Los plazos establecidos para la atención son el resultado de la eficiente estructura organizacional.	4	4	4	
Infraestructura moderna. (Capriotti, 2013).	La infraestructura es moderna, lo que permite estado de confort y percepción de la calidad de servicios en los pacientes.	4	4	4	



DNI 25691179

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1 Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Aníbal Novillo Jara Aguirre
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación e Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2 Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3 Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	KATTY MAGALY MENDOZA MIRABAL
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Rehabilitación del Callao
Significación:	Variable 1: Calidad de servicio (21 preguntas) Variable 02: Imagen institucional: (14 preguntas) escala de Likert.

4 **Soporte teórico**

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Calidad de servicio</p> <p>Está definido como la apreciación general que el usuario da acerca de la superioridad o nivel de excelencia sobre una determinada atención que se le brinda, se deduce de expectativas que tiene y de su percepción acerca del servicio obtenido. (Hernández et al., 2017).</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Está definida como la capacidad que se tiene para cumplir con el servicio que se ofrece, en la atención, atención oportuna, atención puntual, mecanismo de queja, farmacia y laboratorio abastecido. (Hernández.et al, 2017).</p>
	<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>Disponibilidad de ayudar a los clientes con el mecanismo de quejas, y reclamos, atención rápida, personal que se tome su tiempo establecido con cada paciente. (Hernández.et al, 2017).</p>
	<p>Seguridad</p>	<p>Se define como el nivel de confianza que se tiene respecto a cómo actúa el personal frente a un determinado servicio en el sector salud, expresado mediante actitudes y aptitudes que llevan a tener confianza (Hernández., C, et al., 2017).</p>
	<p>Empatía</p>	<p>Está definida como esa capacidad que posee un trabajador en su participación y entendimiento de forma efectiva frente a la realidad de una persona distinta a él. (Hernández., C, et al., 2017).</p>
	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Se define así a conjunto de elementos físicos que están asociados a comodidad, limpieza, personal, equipos, condiciones e infraestructura de la organización. (Hernández., C, et al., 2017).</p>
<p>Imagen institucional:</p> <p>Se define como la percepción que tienen los clientes de una organización, empresa o institución sobre la calidad de servicio que ofrecen dentro de la entidad. (Capriotti, 2013).</p>	<p>Identidad</p>	<p>Es la representación pública al ser reconocida por sus valores, y dimensiones constitucionales, lo cual va identificar al ser construida por una organización funcional encaminada y direccionada a grandes funcionamientos formalmente (Capriotti, 2013).</p>

	Comunicación	Enfocada en mantener un trato cortés y amable. (Capriotti, 2013).
	Realidad	Es toda la estructura material de la organización, como la distribución del ambiente, estructura y la infraestructura. Todo está relacionado con la propiedad de la empresa. (Capriotti, 2013).

5 **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Katty Magaly Mendoza Mirabal, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad.
- Empatía
- Elementos tangibles

➤ **PRIMERA DIMENSION: FIABILIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la fiabilidad con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención justa. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda una atención equitativa y justa para todos, mediante personal capacitado y áreas disponibles durante las horas establecidas, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Atención oportuna. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se brinda una atención eficiente y oportuna a los pacientes, con el personal y áreas disponibles en horarios establecidos, respetando el orden de llegada para garantizar un servicio equitativo y coherente.	4	4	4	
Atención puntual. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se dedica a brindar atención eficiente y puntual a los pacientes, asegurando una experiencia fluida y organizada.	4	4	4	
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con un mecanismo eficiente de atención para recibir y gestionar las quejas y reclamos de los pacientes.	4	4	4	
Farmacia abastecida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En farmacia, se garantiza una atención eficiente al contar con todos los medicamentos recetados por el personal encargado de la atención.	4	4	4	
Laboratorios abastecidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En el laboratorio, se asegura una atención eficiente al contar con todos los insumos necesarios para llevar a cabo los exámenes correspondientes.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismo de quejas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución cuenta con un mecanismo eficiente para recibir y gestionar quejas y reclamos, además de ofrecer una atención rápida en el área de admisión.	4	4	4	
Atención rápida. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,,2011)	En el establecimiento, se garantiza una atención rápida al ofrecer el servicio de laboratorio que atiende a los pacientes el mismo día en que se envía la orden médica.	4	4	4	
Personal se tome el tiempo establecido con cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se asegura de tomarse el tiempo establecido con cada paciente, brindando la oportunidad de absolver todas las dudas o preguntas relacionadas con sus problemas de salud.	4	4	4	
Personal se compromete a dedicar su tiempo establecido. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En los consultorios, el personal se compromete a dedicar el tiempo establecido con cada paciente, permitiendo realizar un examen completo y minucioso para brindar una atención de calidad.	4	4	4	
En el establecimiento la atención es corta. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, el tiempo de espera para la atención en consultorio es corto.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se la seguridad de respuesta con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal encargado de la atención que inspire confianza y al mismo tiempo garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal se esfuerza por inspirar confianza, al mismo tiempo que se garantiza el respeto a la privacidad de cada paciente, creando un ambiente seguro y acogedor para su atención médica.	4	4	4	
Personal de salud encargado de la atención se distingue por inspirar seguridad y confianza, brindando un ambiente propicio (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	El personal de salud encargado de la atención, se distingue por inspirar seguridad y confianza en los pacientes, brindando un ambiente propicio para su bienestar y cuidado médico.	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSION: EMPATIA**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la empatía con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato con amabilidad. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011	En la institución todas las áreas a las que accede el paciente brindan un trato amable, respetuoso y paciente, asegurando una experiencia de atención integral y positiva en cada interacción.	4	4	4	
Respeto. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los pacientes su estado de salud y los resultados de su atención, garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Comunicación clara. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Se enfoca en una comunicación clara al explicar a los pacientes el tratamiento y las indicaciones necesarias para su cuidado, proporcionando una comprensión completa de su atención médica.	4	4	4	

➤ **QUINTA DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona los elementos tangibles con la imagen institucional en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos y logísticos. Rojas. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos adecuados, donde todas las áreas básicas están distribuidas de manera eficiente para brindar una atención óptima a nuestros pacientes.	4	4	4	
Recursos sólidos. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	Cuentan con recursos humanos y logísticos sólidos, asegurando que disponemos del personal adecuado para brindar una atención de calidad a nuestros pacientes.	4	4	4	
Equipos y materiales disponibles para la atención. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos.)	En la institución, cuentan con equipos y materiales indispensables para el apoyo al diagnóstico, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para brindar una atención médica integral y precisa.	4	4	4	
Establecimientos limpios y adecuados. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se garantizamos ambientes limpios y seguros para brindar atención de calidad a nuestros pacientes mediante el uso de equipos y materiales sanitarios.	4	4	4	
Establecimiento que brinda un lugar seguro. (Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos,2011)	En la institución, se brinda un entorno propicio y seguro para la atención y cuidado de los pacientes, con equipos, materiales e infraestructura de calidad.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Imagen institucional

- Identidad
- Comunicación
- Realidad

➤ **PRIMERA DIMENSION: IDENTIDAD**

➤ **Objetivos de la Dimensión:** Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la identidad en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad visual. (Capriotti, 2013).	Los gráficos utilizados en los paneles, banners, folletos y otros son reconocidos como parte de la imagen.	4	4	4	
Elementos gráficos para comunicar de manera efectiva sus valores de misión. (Capriotti, 2013).	Los elementos gráficos que se utilizan representan la responsabilidad y puntualidad en la atención del paciente.	4	4	4	
Comunica información relevante, a través de elementos gráficos (Capriotti, 2013).	Los comunicados que recibe el paciente, tienen imagen y contenidos vinculados con el propósito de la institución.	4	4	4	
Valores institucionales, orientados hacia los principios fundamentales de la organización (Capriotti, 2013).	Los valores institucionales, responsabilidad y puntualidad se ven practicados en el actuar de los colaboradores.	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSION: COMUNICACIÓN**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la comunicación en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cortés y amable (Capriotti, 2013).	El trato cortés y amabilidad está garantizado en los colaboradores encargados de la atención.	4	4	4	
Medios de comunicación para difundir sus actividades. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación que difunden las actividades garantizan la recepción en los pacientes	4	4	4	
Cercanía con los diversos medios de comunicación con la sociedad, blogs, Facebook. (Capriotti, 2013).	Los medios de comunicación son pertinentes al perfil del paciente, lo que permite la llegada de los mensajes	4	4	4	
Experiencia personal. (Capriotti, 2013).	La experiencia personal de los pacientes en la atención permite mejorar la calidad del servicio	4	4	4	
Relaciones interpersonales. (Capriotti, 2013).	La institución garantiza las relaciones interpersonales entre pacientes, colaboradores generando satisfacción	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSION: REALIDAD**

➤ Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la realidad. en el hospital de rehabilitación del Callao, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones adecuadas. (Capriotti, 2013).	Las instalaciones son proporcionales a la cantidad de pacientes	4	4	4	
Distribución de ambientes adecuados (Capriotti, 2013).	Los ambientes están distribuidos de acuerdo a las características de los países.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional adecuada (Capriotti, 2013).	Los encargados de la atención, evidencian la efectiva, estructura y administrativa en la designación de puestos.	4	4	4	
Estructura administrativa organizacional eficiente. (Capriotti, 2013).	Los plazos establecidos para la atención son el resultado de la eficiente estructura organizacional.	4	4	4	
Infraestructura moderna. (Capriotti, 2013).	La infraestructura es moderna, lo que permite estado de confort y percepción de la calidad de servicios en los pacientes.	4	4	4	



DNI 25466154

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 6

Se ha utilizado la fórmula para poblaciones finitas y datos cuantitativos, que es la siguiente muestra:

$$\frac{z^2 \times p \frac{(1-p)}{e^2}}{n = 1 + \left(\frac{z^2 \times p (1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Datos:

N	Es el tamaño de la población o universo.	1494
z	Es la desviación estándar.	1,96
e	Es el error muestral deseado.	5%
p	Es la proporción esperada o probabilidad de éxito	0,5
q	Es la probabilidad de fracaso.	1-p
n	Es el tamaño de la muestra.	?

Ahora lo reemplazamos:

$$\frac{1.96^2 \times 0.50 \frac{(1-0.5)}{(0.05^2)}}{n = 1 + \left(\frac{1.96^2 \times (0.5) * (1-0.5)}{0.05^2 \times 1494} \right)}$$

Muestra: 306

ANEXO 7

Carta de autorización del hospital de rehabilitación del Callao.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Callao, 29 de mayo del 2023.

CARTA N° 061-2023-GRC/HRC/DE/UADI

Señorita

Katty Magaly Mendoza Mirabal
Av. José Gálvez 1038-La Perla
Callao
Presente.-

ASUNTO : Autorización para la recolección de datos de trabajo de investigación

REFERENCIA : 1. Solicitud de autorización S/N
2. INFORME N° 059-2022-GRC/HRC/UADI

De mi mayor consideración:



Tengo a bien dirigirme a usted, saludarle cordialmente y en atención al documento n°1 de la referencia mediante el cual solicita autorizar la recolección de datos para la elaboración de tesis denominado: "Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región callao 2023" para obtener, el grado de maestría.

Al respecto hacer de conocimiento que el Comité de Ética en Investigación (CEI) del Hospital de Rehabilitación del Callao deliberó que el trabajo de investigación cumple con la estructura metodológica adecuada para recolectar la información necesaria en la institución, por lo cual se brinda la autorización correspondiente para realizar las encuestas a pacientes. Así mismo, la investigadora al momento de realizar la recolección de datos debe cumplir con el compromiso realizado de respetar las disposiciones indicadas por el CEI para velar por el bienestar de los pacientes, infraestructura, equipamiento y mobiliarios de la institución, y respetar las medidas de prevención sanitaria vigentes por la COVID 19.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

M.C. Carlos Edgardo Mansilla Herrera
Director Ejecutivo
CMP. 24679

CEMH/mlce
Cc Archivo

Jr. Vigil 535 / Bellavista - CALLAO
WWW.hrcallao.gob.pe / Teléfono: (01) 711-8580

ANEXO 8

Fotos de la exposición de mi Proyecto de tesis realizada el martes 23 de mayo al Comité de ética del hospital de rehabilitación del Callao.





FOTOS DE ALGUNOS ENCUESTADOS







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio e imagen institucional de un hospital de la región Callao, 2023", cuyo autor es MENDOZA MIRABAL KATTY MAGALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ DNI: 09586832 ORCID: 0000-0002-1629-1776	Firmado electrónicamente por: PANCHEROB el 21- 07-2023 10:03:31

Código documento Trilce: TRI - 0606272